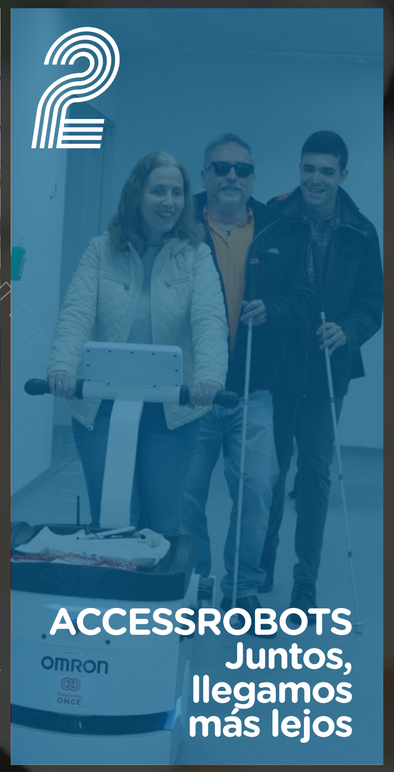
2025 INFORME DE VALOR COMPARTIDO

Resumen ejecutivo agregado del Grupo Social ONCE

grupo social ONCE

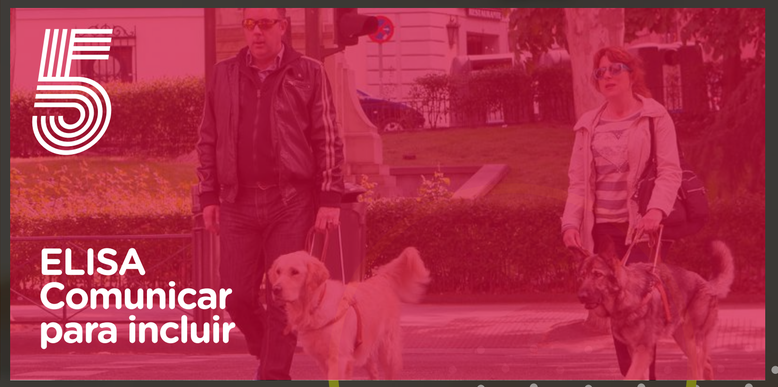
Carta del Presidente

1
MIRA
Un modelo único


2
ACCESSROBOTS
Juntos, llegamos más lejos

3
TRAMO
Con paso firme

4
BDO
Espacios con vocación de servicio


5
ELISA
Comunicar para incluir

6
ZEBRA
Semáforo siempre abierto

7
ARCO
Garantía de amplia cobertura

CARTA DE LA PRESIDENTE

Trabajamos con las tecnologías más avanzadas y accesibles en apoyo de las personas con discapacidad.

EL PODCAST DEL PRESIDENTE

BAJAR

PRESIDENTE

CARTA DEL PRESIDENTE

La Inteligencia Artificial, la ya casi manoseada IA, ha llegado para quedarse y para seguir generando debates y realidades en los que las personas con discapacidad no podemos ni queremos quedarnos atrás. Este exponente máximo de la evolución de la tecnología en nuestros días, que permite acciones que maravillan a la humanidad -y que también la aterrorizan-, debe volver la mirada a las personas. No podemos orientar la IA o los avances tecnológicos solo a un esfuerzo bélico, de ahorro en tal o cual acción, o de sustitución incluso de muchas personas; deberíamos volver a cero para pensar en una inteligencia artificial clave de inclusión, de apoyo, de equidad y clave para evitar desigualdades de todo tipo. La IA y la propia evolución de la tecnología tendrán así un sentido humano, en contraposición con ese concepto “artificial” que se está llevando en algunos casos hasta el último extremo, olvidando a un número importante de personas, a demasiadas personas.

Desde el **Grupo Social ONCE** trabajamos plenamente con las tecnologías más avanzadas y accesibles en apoyo de las personas con discapacidad y de otros colectivos en riesgo de exclusión. Por eso llevamos tiempo -y seguiremos-, reivindicando una IA y una tecnología lo más avanzada posible que, realmente, esté al servicio de todos y de todas. Es posible y este Informe de Valor Compartido **Grupo Social ONCE 2025** que os presento lo demuestra con datos y hechos, incluso con el nombre de cada capítulo dedicado a alguna de las iniciativas tecnológicas más punteras y útiles que impulsamos para evitar la exclusión.

BAJAR

Miguel Carballeda
Presidente del Grupo Social ONCE

CARTA DEL PRESIDENTE

Con estas líneas, me gustaría que se hicieran una idea de lo más destacado de este último ejercicio, nuestras mejoras y nuestros retos, nuestros logros y nuestras ilusiones, siempre pensando en las personas por delante de todo. Ya les adelanto que, con IA o sin IA, este informe tiene un arranque absolutamente indudable e impensable hace unos años: en el **Grupo Social ONCE** hemos logrado alcanzar al finalizar el año (¿Quién lo diría?) las **80.0000 personas** trabajando en igualdad, en equidad, con inclusión y con diversidad. Es un logro construido junto a la sociedad y ciudadanía española que, durante 2025, nos ha permitido crecer un 3,4% en generación de empleo (en pleno proceso de rejuvenecimiento de nuestras plantillas) sumando **2.642 nuevos puestos de trabajo** en el Grupo e impulsando más de 13.000 para personas con discapacidad en terceras empresas.

Nuestra **“MIRA”** (voz con IA de la Fundación ONCE Baja Visión) siempre ha tratado de apuntar muy alto; de ofrecer oportunidades de vida a muchas personas, para convertirnos en el tercer empleador no público en España (el mayor en el mundo de personas con discapacidad) pero, además, con una carta de presentación social que es nuestra razón de ser: de los 79.598 profesionales con un empleo de calidad, inclusivo, digno, sostenible y bien valorado que estamos actualmente en el **Grupo Social ONCE,** un total de **46.899 son personas con discapacidad** (un 58,9%) y el resto -que a veces pasa desapercibido a la hora de atraer y destacar también su talento- son 32.699 personas más, que no tienen discapacidad. Pero es que, además, de todas estas personas trabajando, **35.796 son mujeres** (un 45%), un total de **17.775 sí tienen discapacidad** que, en muchos casos, representa una doble discriminación contra la que también peleamos, por ejemplo, desde nuestro Observatorio de Igualdad.

BAJAR

Miguel Carballeda
Presidente del Grupo Social ONCE

CARTA DEL PRESIDENTE

Y seguimos hablando de personas, de realidades sobre las que queremos crecer y asentar la ilusión de una Organización que siempre ha mantenido al individuo en su objetivo central. Un Organización nacida para acompañar, como hace ahora nuestra iniciativa **“ACCESS ROBOT”,** (robot de acompañamiento en hospitales o grandes áreas) para caminar de la mano juntos y sumar el trabajo de nuestras tres áreas ejecutivas, **ONCE, Fundación ONCE e Ilunion,** el mejor equipo del mundo, siempre desde y al lado de la ciudadanía.

Todo ello con otro objetivo clave: crecer en inclusión, crecer en avances sociales de impacto, caminar cada **“TRAMO”** (APP Transporte y Movilidad ONCE) con la mayor seguridad, para impulsar cada vez más nuestra inversión social hasta alcanzar los **262,6 millones de euros destinados directa e íntegramente a quienes más lo necesitan.**

No hubiera sido posible sin el buen funcionamiento de todas las áreas del Grupo: la **ONCE** ingresó **2.927,1 millones de euros** en ventas de loterías sociales, seguras y responsables, de nuevo un récord en nuestra historia, con un destino transparente: más del 56% vuelve a nuestros queridos clientes en forma de lluvia de 1.661 millones de euros en premios; el resto retorna a la sociedad en salarios e inversión social. Por ejemplo, para recibir con los brazos abiertos a las 3.131 personas ciegas que, en 2025, se acercaron a la **ONCE** en toda España tras perder la visión, buscando una verdadera tabla de salvación, en algunos casos, solo con el propósito de seguir leyendo -como han hecho toda la vida-, y les ofrecemos una **Biblioteca Digital (BDO)** en una aplicación móvil con más de 81.000 libros sonoros. Esto sí que es IA, permítame redenominarla como Inteligencia Amable.

CARTA DEL PRESIDENTE

Miguel Carballeda
Presidente del Grupo Social ONCE

Y lo mismo ocurre con **Fundación ONCE** que, en 2025, logró récord de ingresos procedentes de la propia **ONCE** y de la gestión de fondos comunitarios, para poder destinar **154,5 millones de euros a 2.234 proyectos de formación, empleo y accesibilidad** de cerca de 1.000 asociaciones de personas con discapacidad en todos los puntos de España, una lluvia fina de solidaridad, acción e inclusión, con iniciativas tecnológicas como **ELISA,** la IA que traduce voz a lengua de signos con avatares para personas sordas.

Y cierran este capítulo nuestras empresas Ilunion, líderes en economía social y también récord en 2025 en empleo, en facturación y en inversión: somos ya 44.744 personas; con una inversión superior a 100 millones de euros y una cifra de negocio que se elevó hasta 1.443,5 millones de euros, consolidando un grupo de empresas con alma, con corazón y con la singularidad de pertenecer al **Grupo Social ONCE.**

Claro, se entienden así iniciativas como el desarrollo de **ZEBRA,** (App que activa vía móvil el semáforo cuando quiere cruzar una persona ciega y, así, no tiene que estar sonando continuamente).

CARTA DEL PRESIDENTE

Voy terminando estas líneas pensando en un gran **ARCO** (biometría de reconocimiento de voz para gestión ágil de nuestros vendedores) que lanza flechas para seguir abriendo un futuro de vocación social innegociable, con o sin IA.

Y cierro estas líneas el mismo día en el que el **Papa León XIV** ha lanzado su primera encíclica **“Magnifica Humanitas”** para pedir, precisamente, que la IA beneficie a la humanidad, no solo a unos pocos; el mismo día en que presentamos un cupón que se sumará a la visita del Pontífice a España; el mismo día en el que, como muchos otros días en la existencia del **Grupo Social ONCE,** reiteramos y demostramos que la evolución social, la tecnología y la IA van de la mano.

De lo contrario, no serán evolución, no serán inteligencia y, mucho menos, no podrán denominarse sociales.

Miguel Carballeda Piñeiro
Presidente del Grupo Social ONCE

MIRA
Un modelo único

1.1 Junto a la ciudadanía

1.2 Carácter social

Haz clic en cada capítulo

PODCAST
CAPÍTULO 1

MIRA.
Un modelo único

Este año cumpliremos 87 años y, con casi nueve décadas a las espaldas, nuestra obsesión por garantizar un modelo capaz de dar cobertura a las personas ciegas de toda España, incluir al resto de personas con discapacidad e incluso alcanzar a muchas otras en riesgo de exclusión, ha alcanzado cotas inimaginables en nuestros inicios.

El sumatorio y que es más bien una multiplicación de ONCE, Fundación ONCE e Ilunion nos ha permitido conformar un grupo social y económico, el Grupo Social ONCE que, en efecto, se constituye como un modelo único en el mundo, una gran cadena de traslación de solidaridad, que trabaja por y para las personas, especialmente para quienes más pueden necesitarnos.

La inclusión y la autonomía de las personas con discapacidad siempre ha sido nuestro objetivo y también nuestro propósito, lo que nos ha llevado a incidir en todos los ámbitos de la vida para tratar de lograr una sociedad más inclusiva, donde nadie queda atrás.

Un ejemplo es **MIRA**, la voz creada con Inteligencia Artificial para prestar ayuda a las muchas personas con baja visión que hay en España (hasta 400.000), y para la que hemos creados precisamente la nueva Fundación ONCE Baja Visión, otro paso en nuestra intención de que en el Grupo Social ONCE cabemos cada vez más y más ciudadanos, porque precisamente nuestra mira está puesta con vistas al futuro, a un futuro más inclusivo, con un modelo de acción sin parangón.

1.1 Junto a la ciudadanía

En el origen humilde de la ONCE está la palabra compartir; poder estar al lado de la ciudadanía, una idea que nació en 1938 con el origen de la Organización y que constituye uno de nuestros pilares: ser iguales en la realidad que nos toca vivir; ser, por delante de todo, personas a las que definen su talento y sus capacidades. Y permanecer al lado de la ciudadanía para compartir su misma suerte, una suerte, que para nosotros es una ilusión, apoyada en una lotería social, seguro y responsable, punto sobre el que arranca este motor y en el que se apoya el modelo, imposible sin la confianza y el apoyo ciudadano.

Precisamente por ello, por el apoyo de cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a nosotros, hoy el Grupo Social ONCE es el mayor prestador mundial de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad; el mayor generador de empleo de todo el mundo para personas ciegas y con discapacidad; el tercer mayor empleador no público para personas con y sin discapacidad en España, con una plantilla que se situó a finales de 2025 cerca de los 80.000 trabajadores y trabajadoras, un logro y también un reto impensables

Somos Grupo Social ONCE, siempre al lado de la ciudadanía, nuestra razón de ser, con un modelo que arranca de lo social para sumar lo fundacional y lo empresarial al mismo nivel, respetando siempre la acción de cada área, pero sobre la base de la suma y la unidad de acción de todas ellas.

ONCE

Referencia global de autonomía para las personas ciegas o con discapacidad visual. Apoya su labor sobre la gestión de productos de lotería social, segura y responsable, con estricto control público, para reinvertir íntegramente sus ingresos en acción social.

Fundación ONCE

Creada en 1988 para extender la cobertura social al resto de personas con discapacidad y fomentar su inclusión apoyada en formación, empleo y accesibilidad universal.

ILUNION

Líderes en economía social, en diversificación y sostenibilidad, para alcanzar su objetivo principal de generar empleo para personas con discapacidad y en riesgo de exclusión.

1.2 Carácter Social

La ONCE se define legalmente como Corporación de Derecho Público de carácter social, es decir, una entidad singular de la Economía Social y también del Tercer Sector. Basa su gestión en el principio de democracia interna, apoyado en la participación de las personas ciegas afiliadas a la Organización en procesos electorales que, desde 1982, se celebran cada cuatro años -con elevada participación-, para elegir los órganos de representación y gobierno de la Entidad.

Todo este sistema de gestión es supervisado por la Administración General del Estado a través del Consejo de Protectorado.

El Consejo General es el máximo órgano de gobierno y representación, cuya misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización, el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión de las personas ciegas o con discapacidad visual. Asume, para ello, las mayores competencias de dirección, control, coordinación y supervisión de la gestión, fijando criterios transversales de actuación y de control y evaluación del funcionamiento.

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

Organigrama general

ACCESSROBOTS Juntos, llegamos más lejos

2.1 ONCE, desde hace 87 años
2.2 Fundación ONCE, incidencia en la discapacidad
2.3 Ilunion, abiertos a la inclusión global

Haz clic en cada capítulo

PODCAST CAPÍTULO 2

ACCESROBOTS.
Juntos, llegamos más lejos

En línea con lo comentado hasta aquí, el Grupo Social ONCE quiere ser siempre un punto de encuentro y de compañía, un punto de suma para lograr más impacto, incorporando cuantos avances tecnológicos sean posibles, siempre accesibles, usables y hasta amables para las personas.

AccesRobots es solo una demostración de cómo la IA y la robótica pueden ayudar a la deambulación de personas con discapacidad por espacios muy amplios y, en ocasiones complejos, como pueden ser centros comerciales, intercambiadores de transporte, aeropuertos o incluso hospitales. De la mano de la robótica.

Y, sobre todo, es una realidad que muestra que juntos llegamos más lejos y que, si nos apoyamos en las tecnologías, éstas deben mantener su impacto social porque serán buenas para todos y para todas.

Se encarna de este modo la filosofía del Grupo Social ONCE de sumar iguales desde el respeto a las diferencias para conformar un equipo de gran retorno social en 2025: con el récord de ventas de loterías de la ONCE, que se transforma en mayor inversión; con el récord de dotación presupuestaria de Fundación ONCE, para un mayor impacto y distribución hacia el asociacionismo de la discapacidad; con un récord de ventas de Ilunion, para una mayor generación de empleo, innovación e inversión. Tres áreas que, en compañía, multiplican la acción del Grupo Social ONCE.

2.1 ONCE, desde hace 87 años

La historia de las personas ciegas en nuestro país se ha ligado a muchas realidades, pero siempre a su especial capacidad para pelear su inclusión.

Desde los ciegos de las coplas de cordel, los ciegos y sus lazarillos que se buscaban la vida de pueblo en pueblo hasta los que realizaban mil rifas de diferentes tipos, todos ellos con una idea común: la inclusión en sociedad. Así nació la ONCE, con esa obsesión de inclusión y de solidaridad, apoyada en una concesión administrativa, aquel antiguo cupón prociegos.

El resto, es historia viva de nuestro país, una historia sin duda de éxito gracias a la unidad en torno a una idea: la gestión de una lotería social, segura y responsable como base de todo el sistema, el motor y el corazón al mismo tiempo, capaz de generar empleo para personas con discapacidad, ingresos y también de insuflar una filosofía de vida a todo el Grupo, siempre con la solidaridad ciudadana como punto de partida.

En 2025, los ingresos por ventas de loterías de la Organización ascendieron a 2.927,1 millones de euros, un 3,4% más que el año anterior, de nuevo la cifra más alta de la historia de la ONCE. Se mantiene y se renueva así cada día la confianza de los clientes en el esfuerzo de nuestros más de 21.172 agentes vendedores, todos ellos con discapacidad, imagen de la Organización y ya figura clave, querida y reconocida, en las calles españolas.

Y todo porque la ciudadanía conoce, y nos gusta destacarlo, que la integridad de los recursos obtenidos se destina a inversión social, a seguir realizando la labor social con las personas ciegas o con deficiencia visual grave y cumplir el compromiso de solidaridad con otras personas con discapacidad, base de un modelo de prestación social único.

Retorno social

La venta de productos de lotería genera recursos destinados íntegramente a la gestión y a los fines sociales de la ONCE. En el ejercicio 2025 se destinaron 262,6 (254 en 2024) millones de euros a inversión social directa, con un crecimiento paralelo a los ingresos.

Los servicios sociales para personas ciegas son una prioridad de la Organización y durante el ejercicio 2025 se ha continuado con el ambicioso reto de rediseñar el modelo de servicios, sin perder los principios y estándares de calidad que lo han convertido en un referente nacional e internacional en el tercer sector y en el ámbito de la discapacidad, pero evolucionando al ritmo de los tiempos y las nuevas necesidades.

Se trata de mantener las características que lo hacen único, con mejoras sustanciales que optimicen la atención de las necesidades de las personas afiliadas, sea lo suficientemente flexible para adaptarse a los continuos cambios sociales y tenga como principios básicos, entre otros, los derechos humanos, estar centrado en la persona, basado en la comunidad y orientado a resultados. Todo ello con un proceso de rediseño participativo bajo el lema Imagina tus servicios.

El modelo en marcha proporciona ya unos excelentes resultados en términos de mejora de la calidad de vida e inclusión social de las personas con ceguera, deficiencia visual grave o sordoceguera quienes, además, valoran con alta nota las prestaciones que reciben.

Por ello, para seguir atentos a las necesidades de las personas afiliadas, el contexto social externo, las políticas públicas orientadas a las problemáticas emergentes (como la soledad no deseada, las personas sin hogar, la inmigración, la brecha digital, etc.) o los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otros, son elementos que nos impulsan y guían para acometer este proyecto de revisión participativa del modelo bajo el nombre “Imagina tus servicios”, que se inició en el 2024, se está empezando a asentar en este ejercicio y continuará en los próximos años.

Estos son los datos globales de atención a personas con discapacidad visual más destacados de 2025

- Cobertura global a 72.443 personas ciegas afiliadas a la Organización.
- Atención a medida y especializada a las 3.131 nuevas personas que perdieron la visión en 2025 y se acercaron a la ONCE.
- 50.828 servicios de atención personal a afiliados y afiliadas.
- Ampliación de servicios específicos para adultos: rehabilitación (9.677); braille y/o tecnologías de la información y la comunicación (11.198); apoyo psicosocial (4.507).
- 3.170 personas ciegas tienen en préstamo 5.905 dispositivos técnicos de adaptación de su puesto de estudio o trabajo, valorados en 6,4 millones de euros.
- Atención integral a 7.250 estudiantes ciegos o con discapacidad visual grave (773 de ellos en la Universidad).
- Un total de 116.478 horas de mediación para personas con sordoceguera a través de Fundación ONCE Personas con Sordoceguera.
- La Fundación ONCE Perro Guía ha proporcionado 108 nuevos perros guía de forma gratuita para personas ciegas.
- Desarrollo de 121 proyectos de investigación tecnológica y social.
- Colaboración de 3.496 voluntarios (3.255 en 2024), que prestaron 179.739 horas de servicios a personas ciegas.
- Concesión de 3.186 prestaciones económicas puntuales para personas ciegas, en las que se han invertido 3,1 millones de euros.
- Estudio y asesoramiento genético en relación con patología ocular para 34 solicitudes.
- Se presenta la Fundación ONCE Baja Visión en varias ciudades de España. Avanza con 493 expedientes de beneficiarios; se han validado 15 entidades del movimiento asociativo y se ha financiado 9 proyectos de investigación.

En 2025, el equipo de servicios sociales formado por maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios sociales, animadores socioculturales, etc., se elevó hasta 1.619 profesionales, muchos de ellos con especialidades y especialización única en el mundo, que hicieron posible que las personas ciegas lograran una vida plena y autónoma.

Y no dejamos de ampliar nuestros servicios, de seguir acompañando realidades, como por ejemplo, con cobertura a **186 personas** extranjeras adultas residentes en España con graves problemas de visión, asimilables a la afiliación y, muy importante, dando cobertura a 721 niños y niñas extranjeros con esas mismas condiciones, de más de 70 nacionalidades distintas.

1.661 millones de ilusiones repartidas

La ilusión es un concepto clave en la historia, la evolución y la acción de la ONCE. Y gran parte de esa ilusión llega a la ciudadanía cada día en forma de premio de nuestras loterías.

Queremos repartir mucha ilusión porque, además, tras cada gesto de compra de nuestros productos se intuye y se conoce una labor social que nos lleva al concepto “bien jugado”, y que queda plenamente demostrado en estos datos tomando como base 100 euros logrados en venta de cupones: 56,8 vuelven a los ciudadanos en forma de premios, esto es, un total de 1.661,5 millones de euros, la mayor cantidad nunca antes repartida; luego 22,3 euros se destinan a salarios de nuestros vendedores y 9,8 euros son para los gastos de gestión del juego, comisiones y compensaciones del CFC y canal de internet.

A partir de ahí, el resto vuelve a la inversión social, de manera que 8,9 euros van directos a acción social para personas ciegas o con otra discapacidad; y 2,2 se destinan a una prima de participación para trabajadores, desarrollo de programas especiales para personas ciegas e inversiones de futuro.

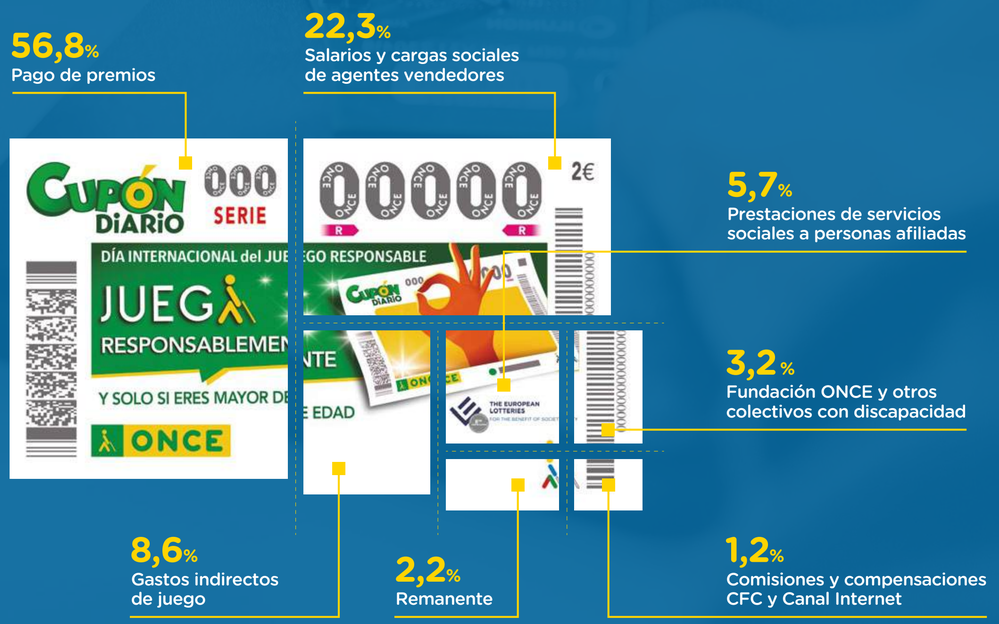
Este juego no es un juego

La ONCE está adherida a los principios de Juego Responsable de WLA y de EL y fue el primer operador en hacerlo en España, además de renovar continuamente los más altos estándares de seguridad.

No por una obligación, sí por la vocación de servicio a los consumidores y por la estabilidad de las estrategias de juego responsable se materializa en la certificación según el estándar de EL, renovada mediante una auditoría externa y que permite conseguir la certificación de WLA al nivel más alto (nivel 4).

En 2025 se realizó la auditoría externa global en la que se examinaron todos los capítulos del estándar vigente y dio lugar, por sexta vez consecutiva, a la renovación de ambas certificaciones de juego responsable (EL y WLA).

Los resultados de la auditoría arrojan un grado de alineamiento del 99,80%, máxima puntuación obtenida en cualquier auditoría anterior, volviéndose a mostrar la madurez y el compromiso de la ONCE en esta materia.



El compromiso con el juego seguro y responsable se plasma en el Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE como documento vertebrador de su sistema de gestión responsable. En 2025 se ha realizado una modificación tanto del Programa Marco de Juego Responsable como de los Apéndices I y II "Política de Juego Responsable" y "Directrices relativas a las mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales", incorporando la relevancia de la protección de los menores, entre otros aspectos.

La ONCE colabora con las políticas públicas para proteger a consumidores/as y, desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, implementa controles para minimizar la activación o fomento de factores actitudinales que faciliten el potencial consumo excesivo de sus productos de lotería.

La estrategia de Juego Responsable de la ONCE se traduce también en una mayor exigencia de requerimientos, obligaciones y compromisos que, como desarrollo del Programa Marco, se articulan mediante el Plan de Actuación de Juego Responsable de cada ejercicio, en el que se recogen medidas concretas de respuesta a cuestiones o problemas específicos, atendiendo al permanente "Diálogo con los Grupos de Interés" y a la interacción de la ONCE con la sociedad.

El citado Programa Marco incluye diferentes documentos que lo desarrollan:

- Política de Juego Responsable de la ONCE: define los compromisos y líneas de actuación para el cumplimiento de los objetivos relacionados con el juego responsable, asegurando la protección de consumidores y consumidoras, revisándose periódicamente en función de los resultados de las auditorías o de las interacciones con los grupos de interés identificados.
- Directrices relativas a las mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales: identifica aquellas prácticas de juego responsable cuyo conocimiento y cumplimiento son imprescindibles en el desarrollo de estrategias y contenidos de marketing y comunicación comercial de la ONCE.
- Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego: medidas dirigidas a jugadores identificados de riesgo en el Canal JuegosONCE, para reconducir su conducta hacia parámetros de consumo más saludables.

- Evaluación del riesgo de los productos de lotería de la ONCE: para detectar, en el diseño de un producto, un posible nivel de riesgo, aplicando parámetros científicos que objetivan y previenen el riesgo excesivo en la comercialización. El análisis de riesgos se centra en revisar los nuevos productos y los que se modifican, para comprobar si su nivel de riesgo es aceptable, según el Comité de Juego Responsable de la ONCE.

Colectivos vulnerables

Como ejemplo, el Consejo General aprobó en 2024 el "Plan Especial para la Protección de menores de edad en materia de Juego Responsable", con 40 medidas recogidas en el Plan de Actuación de Juego Responsable de la ONCE para 2025, evidenciando el alto compromiso con la RSC y con el Juego Seguro y Responsable, con especial atención y protección a colectivos vulnerables como los menores.

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

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

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

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

En este sentido, firmó un convenio de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid en 2020 para la creación de la "Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación", renovado y en vigor actualmente.

Entre los hitos más importantes desarrollados por la Cátedra en 2025 destacan:

- Participación en el IV Congreso Internacional de Comunicación y Salud, para plantear problemas y soluciones en el ámbito de la salud desde la óptica del Juego Responsable.
- Participación en el "IV Congreso Internacional de Neurocomunicación y Neuromarketing", exponiendo las principales conclusiones del trabajo: Procesamiento automático del riesgo en modalidades de juego; estudio de respuesta implícita en mayores de 35 años.
- Participación en la organización de la 1ª "Jornada de Adicciones sin sustancia: investigación y estrategias de intervención", en el marco de los cursos de verano organizados por la Universidad Complutense en el Escorial.
- Trabajo Fin de Máster sobre Juego Responsable. En octubre de 2025 se entregó el titulado "Marketing de influencers como propuesta de comunicación en juego responsable para redes sociales de la ONCE" en el Máster de Formación Permanente en Gestión Publicitaria, bajo la tutorización de la cátedra.
- Actualización del repositorio bibliográfico en la web de la Cátedra con los principales trabajos en materia de juego responsable y patológico.
- Investigación sobre el concepto juego responsable que tienen los consumidores en las loterías instantáneas y apuestas deportivas.

Por otra parte, el compromiso con el Juego Responsable durante 2025 cristalizó en:

- La ONCE ha diseñado una herramienta para analizar los niveles de riesgo de sus productos de lotería, que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad del consumidor/a.

Para avalar este procedimiento de evaluación del riesgo, existe un proceso de **“Ratificación del riesgo de los productos**”, mediante el cual un grupo interdisciplinar de valoración verifica las evaluaciones realizadas y, en su caso, ratifica la decisión de comercializar el producto.

El riesgo medio de todos los productos de la ONCE en el mercado en 2025 indica **una cartera de productos de bajo nivel de riesgo**.

- La web “JuegosONCE.es” establece elementos limitadores reconocidos internacionalmente para minimizar los patrones comportamentales de riesgo:
  - Sección específica de juego responsable (“Juego más seguro”), para consulta e información al jugador, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente. Se incluyen aspectos como: información general sobre juego seguro y posibles riesgos del juego, herramientas de autodiagnóstico, control parental (herramientas para protección de los menores), consejos adicionales de la ONCE para jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio, referencia a FEJAR para asesoramiento de juego patológico, límites de depósitos o recarga de saldo, opción de autoexcluirse del juego en la web “JuegosONCE”, enlace para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), entre otros.
- Seguimiento y evaluación de parámetros para identificar y minimizar patrones de comportamiento de riesgo, como: tiempo medio en la web, visitas al cuestionario de autodiagnóstico, número de usuarios/as que alcanzan límites de gasto y de recarga, número de jugadores autoexcluidos.
- Mayor visibilidad del logo +18 en la web “JuegosONCE”.
- Modificación de las condiciones del contrato de JuegosONCE para incluir una nueva regulación del servicio “Mis Reservas” y realización de distintos ajustes para reforzar las medidas en materia de Juego Responsable, como incluir una descripción más detallada del procedimiento de verificación documental de la identidad, especificar que antes de iniciar una sesión de lotería instantánea hay que establecer límites de tiempo y de cantidad máxima que se está dispuesto a gastar, o incluir el derecho del usuario de conocer y estar

informado en todo momento de las medidas que aplica la ONCE en materia de juego responsable y seguro, entre otras.

- "Protocolo de detección de conductas desordenadas de Juego", (comportamientos de riesgo), apéndice 3 del Programa Marco de Juego Responsable, orientado a detectar y canalizar este tipo de comportamientos, en función de la aplicación de varios parámetros cuantitativos haciendo referencia al volumen de las participaciones, frecuencia de las mismas, variabilidad, etc., permitiendo clasificar y tratar los datos que arroja.
- Por cuarto año consecutivo se ha obtenido la máxima puntuación en el grado de alineación (100%) en la auditoría de la web de "JuegosONCE.es" siguiendo los parámetros del Estándar de Juego Responsable de EL.
- Formación en materia de juego responsable a nuevas incorporaciones, a la plantilla de empleados, a los equipos comerciales y de gestión, a mandos intermedios y a los establecimientos y equipos de gestión comercial del CFC (Canal Físico Complementario), con especial hincapié en los agentes vendedores, reforzando contenidos clave como la identificación temprana de posibles indicios de comportamientos excesivos de juego, información sobre derivación a centros de tratamiento para personas con comportamientos desordenados de juego, etc.
- Comunicaciones de refuerzo a agentes vendedores a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y de la publicación de artículos en medios de difusión interna.
- Comunicaciones de concienciación al personal no vendedor, a través de canales de difusión internos. En septiembre de 2025 se realizó una encuesta voluntaria sobre juego responsable dirigida al personal no vendedor de la ONCE, reflejando un alto grado de información y concienciación al respecto.
- La ONCE ha adoptado las directrices relativas a las mejores prácticas de juego responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales basadas en el RD 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, y en las mejores prácticas de la WLA, las mismas aseguran que las estrategias comerciales y las campañas publicitarias ofrecen al jugador/a un contexto seguro y responsable, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables, como los menores de edad.

- Todas las campañas comerciales en televisión se han sometido a una evaluación previa a su emisión (Copy Advice) por parte de Autocontrol.
- Las comunicaciones comerciales en los diferentes canales y en los productos preimpresos incluyen mensajes relacionados con el juego responsable bajo las leyendas “+18” y “Juega responsablemente”.
- Conforme a la política de privacidad de la web “JuegosONCE.es” el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos requiere el consentimiento previo y expreso de la persona, revocable en cualquier momento.
- En colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados) destacamos las siguientes actuaciones:
  - Participación en el 25º Congreso anual de FEJAR bajo el título “Remando hacia la rehabilitación”, así como en las VII “Jornadas Científicas FEJAR” sobre “Ciencia y Conducta: Explorando el impacto del juego en el cerebro y la sociedad”, y en el IV Encuentro “Comprometidos con el Juego” organizado por FEJAR con motivo del “Día Internacional del Juego Responsable”.
  - Comunicación a la sociedad sobre los efectos del juego excesivo y su prevención: difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE y punto de venta donde, con el fin de reforzar la visibilidad del folleto sobre juego responsable, además de continuar con los cajetines expositores transparentes, se ha enviado bolsillos transparentes autoadhesivos, que facilitan el acceso a dichos folletos informativos.
  - Revisión y puesta en común con FEJAR de los contenidos formativos sobre juego responsable a toda la plantilla de la ONCE.
  - Medidas e información de juego responsable en la web “JuegosONCE”, incluyendo enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.
- Los agentes vendedores tienen instrucciones de entregar un folleto de juego responsable a aquellos clientes en los que hayan percibido algún indicio de comportamiento patológico asociado al juego. Este folleto contiene datos de FEJAR para asesoramiento gratuito.

- El motivo del Cupón Diario del 17 de febrero se dedicó al Día Internacional del Juego Responsable, y el 20 de noviembre se dedicó al Día Mundial de la infancia, ambos con impulso en redes sociales y en los puntos de venta.
- Se rediseñó y distribuyó una nueva producción de folletos sobre Juego Responsable reduciendo su tamaño para facilitar su visibilidad y entrega a clientes.
- En cuanto a información de producto se mantuvo el logotipo “+18” y “Juega responsablemente”, estando ambos mensajes de forma complementaria presentes y visibles en los puntos de venta e indumentaria de nuestros agentes vendedores (chaleco). A su vez las pantallas de los quioscos y estands emitieron mensajes alusivos al juego responsable.
- Formación actualizada a los responsables y coordinadores del SAC (Servicio de Atención al Cliente).
- Se ha mantenido la estrategia de diálogo bidireccional con los grupos de interés (personal vendedor y no vendedor, administraciones públicas y reguladores, consumidores/as, ciudadanía, investigadores, sobre posibles conductas desordenadas de juego, etc.).
- Se ha mantenido la colaboración con Fejar y con la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable.
- Mantenimiento del diálogo con la sociedad: campañas publicitarias, productos, folletos, web oficial y acciones específicas y permanentes en redes sociales.
- Participación activa en congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales, sobre consumo responsable, difundiendo nuestras líneas estratégicas y contrastando actuaciones de interés. En 2025:
  - VII Jornadas Científicas organizadas por FEJAR, bajo el título “Ciencia y Conducta: Explorando el impacto del juego en el cerebro y la sociedad”.
  - Participación en el “I Congreso Internacional de Juego”, organizado por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), y en el que se debatieron temas relativos a riesgos derivados de las comunicaciones comerciales de juego, el impacto de la inteligencia artificial del juego, etc.
  - Seminario anual sobre Juego Responsable organizado por European Lotteries y World Lottery Association en Viena.

- WLA Responsible Gaming Week celebrada en noviembre de 2025
- Mantenimiento de un archivo de noticias relevantes relacionadas con juego responsable, a nivel nacional e internacional, compartido con el Comité de Juego Responsable, así como con el Grupo de Trabajo de Juego Responsable de la ONCE.
- De igual manera, se mantiene actualizado un repositorio bibliográfico e informativo sobre juego responsable en la web de la Cátedra https://catedraonceucm.com/

2.2 Fundación ONCE, incidencia en la discapacidad

La ONCE tomó en 1988 una de las iniciativas que mayor incidencia ha realizado en la historia de las personas con discapacidad en España, al crear la Fundación ONCE, una forma de extender su solidaridad en España y en el mundo.

Y, además, con una dotación financiera suficiente, dado que cuenta con el 3% íntegro de los ingresos por ventas de loterías de la ONCE (y una cantidad adicional si se superan distintos niveles de ingresos, como ha ocurrido en los últimos ejercicios); a ello se añade la cogestión de los ingresos procedentes del Fondo Social Europeo (FSE), una colaboración histórica, ejemplar y con grandes resultados.

Con todo este sumatorio, Fundación ONCE es la entidad mejor dotada en el mundo para trabajar en favor de las personas con discapacidad, multiplicando recursos e incidencia a partes iguales, con un modelo de gestión en el que son estas personas, a través del movimiento asociativo, quienes se autogestionan en un Patronato que las representa.

De este modo, la potente inversión social se destina a la plena integración laboral de las personas con discapacidad; el impulso de la cualificación profesional, las competencias laborales y las habilidades personales y profesionales; o la promoción de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas, necesario para poder ejercer sus derechos.

De ahí que el éxito radique en destinar los fondos especialmente a financiar iniciativas de las entidades del sector de la discapacidad, elegidas a través de amplias convocatorias de evaluación y validación de proyectos, dirigidas a entidades españolas que desarrollen una actividad coincidente con la que lleva a cabo la Fundación, a cualquier persona de nacionalidad española con alguna discapacidad, y, excepcionalmente, a personas físicas o jurídicas de nacionalidad distinta a la española.

En el año 2025 se aprobaron 2.234 proyectos, una forma de que la sociedad civil ligada a la discapacidad sea quien ejerza la dinamización del sector y haga de palanca de inclusión, con una dotación a modo de lluvia financiera capaz de llevarlo a cabo.

El 67,7% de la cuantía asignada a los proyectos aprobados se destinó a empleo y formación para el empleo, y el 32,3% restante a acciones vinculadas con la accesibilidad universal. El 28,5% de las solicitudes resueltas favorablemente son de personas físicas; el 60,5% de las ayudas se ha destinado a entidades de la discapacidad; y el 11% restante a programas de iniciativa propia en favor del colectivo de personas con discapacidad.

En 2025 las entidades ligadas a Fundación ONCE firmaron un total de 275 convenios. Desde Fundación se gestionaron 223 de diversas tipologías, más otros 52 impulsados desde las asociaciones Inserta Empleo e Innovación.

De esta manera, la evolución interanual continúa reflejando una tendencia creciente, con un 25,6% más de convenios firmados que en 2024, demostrando la relevancia que tienen las alianzas para la consecución de los fines institucionales, sumando más de 600 convenios vigentes.

Fundación ONCE cumple así su principal función, con una **dotación global en 2025 de 154,5 millones de euros** destinados a la plena inclusión de las personas con discapacidad.

La principal fuente de financiación procede de la ONCE, con 92 millones de euros en este ejercicio 2025, a los que se suman los 34,2 millones procedentes de la cogestión de inversión procedente del Fondo Social Europeo Plus (FSE+), alianza clave y un ejemplo de cómo multiplicar los esfuerzos comunitarios en nuestro país, con resultados auditables, rotundos y palpables.

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

Somos Tercer Sector

La Fundación es una de las entidades más relevantes del sector de la discapacidad en España, enmarcada también dentro del sector fundacional español, representando a una de las fundaciones más relevantes del país. Además, se integra en el sector de la Economía Social, que representa el 10% del PIB en España.

Y, claro, forma parte activa del Tercer Sector de Acción Social español, que cuenta con más de 31.000 entidades activas que trabajan para garantizar los derechos sociales y cubrir las necesidades de las personas más vulnerables, en todos los ámbitos de la vida.

Estos son algunos de los logros y datos más importantes de 2025:

114,7 millones dedicados a empleo y formación con los que se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Programa de formación permanente “Por Talento Digital”. 1.008 acciones formativas, con 6.527 personas con discapacidad formadas (el 51% mujeres y el 52% personas mayores de 45 años).
- 1.315 becas concedidas a estudiantes con discapacidad, principalmente universitarios, destacando:
  - 118 becas de la X edición ‘Oportunidad al Talento’ (movilidad transnacional, máster y postgrados, doctorado, investigación, estudio y deporte y, por primera vez, formación profesional).
  - 260 becas a universitarios con discapacidad para prácticas en empresas en colaboración con la CRUE.
  - 26 becas de excelencia e idiomas.

- 812 becas concedidas a jóvenes con discapacidad intelectual bajo el programa “Unidiversidad”.
- 32 becas concedidas bajo el Programa RADIA a mujeres con discapacidad con titulación universitaria, para su formación en tecnologías digitales.
- 67 becas para fomentar el Empleo Público de las personas con discapacidad.
- 14 becas (10 en la modalidad predoctoral y 4 en postdoctoral) del Programa Fundación ONCE-INVESTIGA, que celebró en 2025 su primera edición con el fin de impulsar el acceso a la carrera investigadora de las personas con discapacidad.
- Asimismo, se concedieron 110 becas en el Programa Por Talento Digital (Becas XTD).
- Además, la Fundación gestionó, como entidad colaboradora del Real Patronato sobre Discapacidad, 1.113 becas en la IV edición del Programa Reina Letizia para la Inclusión.
- El plan de empleo y formación del programa Mujeres en Modo ON-VG dirigido a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género alcanzó más de 3.600 mujeres atendidas desde 2022, habiendo conseguido empleo para 1.687 mujeres.

37,6 millones destinados a accesibilidad universal e innovación, con los que se han ejecutado principalmente.

- Firma de 45 convenios en materia de accesibilidad universal.
- Apoyo en la adquisición de 95 vehículos de transporte colectivo y particular.
- Se aprobaron 385 proyectos para potenciar la autonomía personal.
- Impulso a la actividad de I+D+i y el apoyo a la innovación con el desarrollo de proyectos relevantes en ámbitos como las videoconferencias inclusivas (Accessmeets), la robótica asistencial (Accessrobots y Roboasis), el pavimento inteligente (Walkerpisa), el análisis de datos aplicados a la accesibilidad y la discapacidad (Intelidata); y se ha avanzado en Lisa, una plataforma de Inteligencia Artificial para la traducción entre texto y Lengua de Signos Española (LSE).

- Apoyo al emprendimiento en accesibilidad universal, con 188 acciones de emprendimiento a través de su Aceleradora en 2025.
- Participación en la elaboración de un total de 12 artículos y 18 publicaciones en revistas y portales web especializados en diferentes materias sobre accesibilidad. Y se han registrado 2.089 descargas online de publicaciones de la Fundación ONCE sobre accesibilidad. El boletín "Innova Accesibilidad" alcanza 3.212 suscriptores.

Fundación ONCE ha continuado liderando el Consorcio designado por la Comisión Europea para establecer y gestionar el Centro Europeo de Recursos de Accesibilidad: AccessibleEU, un centro de referencia destinado a aumentar la coherencia de las políticas de accesibilidad y facilitar el acceso al conocimiento en esta materia. Destaca, entre las activades llevadas a cabo por AccessibleEU en 2025 y su acumulado las siguientes:

- Mantenimiento y participación del total de 34 expertos nacionales en los 27 países de la UE (al menos uno por país) para trabajar en AccessibleEU.
- Celebración de 91 eventos en Europa, cumpliendo ampliamente con el total comprometido para el año.
- Asistencia a los anteriores eventos de un total de personas (físicas más online) que sobrepasaron las 23.000 participantes.
- El aporte en 2025 a la red o comunidad de práctica creada de 1.702 miembros activos (5.104 acumulados 2023-2025).
- La incorporación en 2025 de 135 referencias bibliográficas a la biblioteca online sobre accesibilidad (395 acumuladas 2023-2025) y 151 buenas prácticas (452 acumuladas 2023-2025).
- Asimismo, en 2025 se consolidó la Newsletter AccessibleEU, con 4.967 suscriptores acumulados al cierre del ejercicio.

Por otro lado, cabe resaltar la evolución continua del modelo de inteligencia artificial anonimizado e inclusivo "InclunIA", que optimiza la intermediación laboral para personas con discapacidad, eliminando sesgos y mejorando la adecuación entre perfiles y ofertas de empleo, impulsando así la igualdad de oportunidades.

2.3 Ilunion, abiertos a la inclusión global

Ilunion nació con esta nueva denominación hace 11 años como proyecto empresarial y social unificador de las empresas del Grupo Social ONCE. En este tiempo se ha consolidado como líder en economía social, con una gestión basada en las personas y en la excelencia y con un gran impacto social.

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

Su amplia actividad se clasifica en seis divisiones (Servicios, Economía Circular, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización y Consultoría), y una empresa inmobiliaria, que desarrollan más de 50 líneas de negocio diferentes.

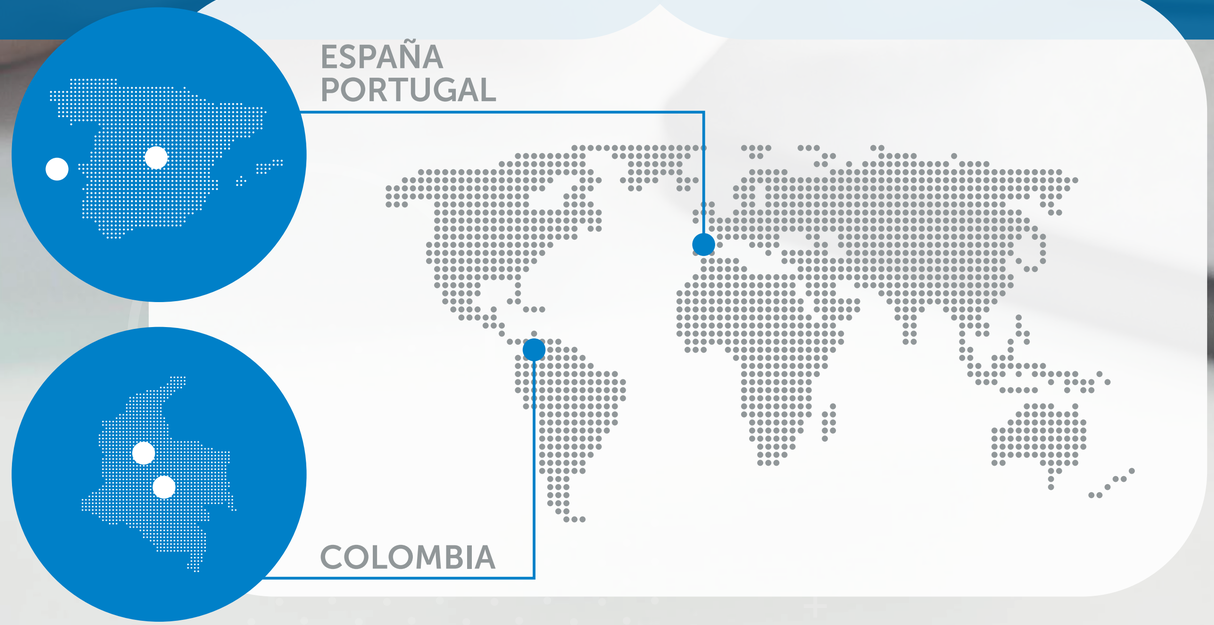
Esta diversificación permite que Ilunion ofrezca soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el hotelero, retail, servicios, farmacéutico, energético, consultoría, transporte, logística, hospitalario, industrial, sociosanitario, educación, seguros y telecomunicaciones, entre otros.

Es decir, una oferta capaz de satisfacer con éxito la demanda de muchos sectores y muchos clientes, de una forma integral.

Para ello, Ilunion suma **549 centros de trabajo** repartidos por toda España, de los cuales el 43,5% son Centros Especiales de Empleo, esto es, su plantilla supera el 70% de personas con discapacidad, en sectores tan variados como una lavandería industrial, un Contact Center o un hotel.

Además, cuenta con una clara vocación internacional como palanca clave para exportar el modelo de empresa social y generar empleo para personas con discapacidad fuera de nuestro país. En 2017, Ilunion inició su proceso de internacionalización en Latinoamérica, abriendo dos plantas de Ilunion TextilCare -lavanderías especializadas- en Medellín y Bogotá, con empleo para más de 300 personas y un plan de expansión en marcha.

Además, Ilunion también está presente desde hace algunos meses en Portugal, con la misma intención de crecimiento.



En 2025, justo cuando cumple once años de historia, Ilunion logró un récord de facturación de 1.443,5 millones de euros, un 9,6% más que en 2024, y consiguió que su plantilla incluyera un 38,1% de personas con discapacidad, el elemento diferenciador de la marca y de los valores que representa, que son reconocidos por la sociedad española y en el ámbito internacional.

Además, manteniendo su cultura de crecimiento y mejora cotidianas, ejecutó una inversión superior a 100 millones de euros.

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

Para llevar todo adelante, cuenta con el Plan Estratégico 2024-2027, en el que describe y fija la estrategia a seguir en el medio plazo y establece las directrices para alcanzar sus aspiraciones y objetivos en materia económica y de creación de empleo.

Los grandes retos de Ilunion en su plan estratégico son crecer e incrementar la rentabilidad, así como crear empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.

La estrategia se basa en cuatro pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad, que servirán como palanca para el cumplimiento del propósito de Ilunion: “Construir un mundo mejor con Tod@s incluid@s”.

Además, se impulsarán la experiencia de cliente y la experiencia de empleado como ejes de actuación transversales.

Para el Grupo Social ONCE, estos datos de su marca empresarial tiene una importancia vital como elemento identificativo y diferenciador que demuestra las realidades que esconden detrás: son importantes porque dejan ver con rotundidad la dimensión de un proyecto económico y social que antepone a las personas y, especialmente, a quienes tienen alguna discapacidad o están en riesgo de exclusión.

De ahí la insistencia en que no se trata exclusivamente de número y resultados (que por supuesto son necesarios), sino que detrás de cada cifra, hay una oportunidad de vida.

Y de ahí que la estrategia de negocio de Ilunion se oriente con una visión humanista hacia la doble rentabilidad, económica y social, y descanse sobre la forma de entender el empleo de las personas con discapacidad, convirtiendo en oportunidad el valor diferencial de la discapacidad.

En sus ya 11 años de vida con la nueva marca, Ilunion ha conseguido incrementar de 30.000 a 44.744 personas su plantilla, una nueva forma de crear valor empresarial y social, una referencia singular impulsada por y desde el Grupo Social ONCE.

3 TRAMO
Con paso firme

3.1 Casi 80.000 almas trabajando unidas

3.2 La información nos hace más iguales: 628.000 horas

Haz clic en cada capítulo

PODCAST CAPÍTULO 3

TRAMO.
Con paso firme

En estas épocas en las que vivimos que utilizamos cualquier aplicación para ir del trabajo a casa, sabiendo el camino, pero, para conocer el tráfico o cualquier incidencia, no sería justo que las personas con discapacidad y, concretamente las personas ciegas, no contaran con estas tecnologías accesibles que les ayudan a tener una vida más autónoma y también más segura, al mismo nivel del resto de la ciudadanía.

Así nació **TRAMO**, una aplicación de **TRA**nsporte y **MO**vilidad para que las personas ciegas tengan las mismas capacidades de una forma sencilla y ágil, para que puedan adquirir y aplicar su valor máximo, una metáfora de cómo en el Grupo Social ONCE aplicamos al máximo nuestra labor diaria para abrir un TRAMO de futuro nuevo, con garantías y con resultados que, en 2025, son de nuevo un récord que nos obliga a seguir peleando el día a día con un propósito, mostrar el potencial, la estabilidad y el futuro de un modelo de gestión fiable en el Grupo Social ONCE, donde los números representan a las personas por y para las que trabajamos.

Porque lo hemos vuelto a hacer, como ya ocurriera en 2024, y hemos mejorado la práctica totalidad de nuestras áreas de negocio y, con ello, hemos vuelto a impulsar el empleo hasta un objetivo nunca soñado, sobre todo porque representa muchos miles de oportunidades.

3.1 Casi 80.000 almas trabajando unidas

La tecnología de la que venimos hablando profusamente en este Informe no nos serviría si no pudiéramos trasladar su aplicación a la mejora de oportunidades de vida para muchas personas, en muchos ámbitos, como hacemos en el sumatorio de ONCE, Fundación ONCE e Ilunion que van a ver ahora en este capítulo y que muestran una evolución acumulada y el propio 2025.

Los datos de la última década no dejan lugar a dudas: entre 2016 y 2025 (con crisis y pandemias que nos han afectado gravemente) desde el Grupo Social ONCE hemos impulsado un total de 111.624 empleos para personas con discapacidad en terceras empresas y entidades, un 44,5% ocupados por mujeres con discapacidad, lo que nos convierte en un rotundo dinamizador del empleo para un sector de la población que siempre encuentra más dificultades.

En este cuadro se puede apreciar la evolución del empleo impulsado para personas con discapacidad en terceras entidades entre 2016-2025 (número de personas).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Últimos 10 años
ONCE	329	345	380	373	355	467	501	458	590	603	4.401
Fundación ONCE	7.494	8.901	10.234	9.159	8.171	11.257	12.235	11.581	11.716	12.316	103.064
Ilunion	728	328	474	445	361	419	494	354	271	285	4.159
TOTAL Grupo Social ONCE	**8.551**	**9.574**	**11.088**	**9.977**	**8.887**	**12.143**	**13.230**	**12.393**	**12.577**	**13.204**	**111.624**

Los datos muestran y demuestran de nuevo la realidad de las personas que están detrás de ellos y para entenderlo con más rotundidad podemos decir que 30,6 personas con discapacidad han accedido a un empleo cada día en los últimos 10 años con la intermediación, el trabajo y el esfuerzo del Grupo Social ONCE y, por supuesto, con su fuerza de querer ser unos ciudadanos más.

En 2025, como se aprecia en la evolución de la serie histórica, se impulsaron 13.204 puestos de trabajo para personas con discapacidad a través de terceras entidades (empresas, administraciones y organizaciones), de nuevo un aval del trabajo bien realizado.

Y queremos destacar aquí un dato de cómo impulsamos transversalmente la formación y el empleo para personas con cualquier tipo de discapacidad, para que puedan integrarse en la plantilla de cualquier tipo de empresa, organización o entidad gracias a la demostración de su formación, talento y su esfuerzo. En 2025 conseguimos impulsar empleo fuera del Grupo Social ONCE para 813 personas ciegas o con discapacidad visual; 4.430 personas con discapacidad física; 885 personas sordas; 2.200 personas con discapacidad intelectual; 3.225 con discapacidad psicosocial (anteriormente denominada enfermedad mental); y 1.651 personas más con otras discapacidades diferentes.

Grupo Social ONCE: 2.642 empleos más en 2025 (+3,4%)

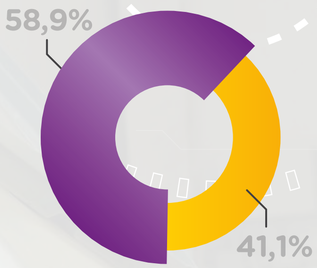
Y lo mismo que hacemos trabajando y formando personas con discapacidad para lograr que encuentren un empleo en diferentes empresas, lo hacemos también buscando y preparando talento para el Grupo Social ONCE que, en 2025, logró un hito de nuevo histórico para rozar los 80.000 trabajadores y trabajadoras, creciendo en empleo a un ritmo del 3,4%.

A 31 de diciembre de 2025 trabajaban en el Grupo Social ONCE un total de 79.598 personas (2.642 más que en diciembre de 2024), lo que supone un crecimiento en el empleo de un 3,4%, esto es a un ritmo de generación de empleo bastante mayor que la media estatal que, en un año muy positivo, se quedó en un 2,77% (fuente INE).

De las casi 80.000 personas que componen la plantilla del Grupo Social ONCE un total de 46.899 son personas con algún tipo de discapacidad, un 58,9%. Y nos acercamos a las 36.000 mujeres en plantilla (35.796 exactamente), es decir, un 45% del total. En este punto nos gusta destacar que también generamos empleo para más de 32.000 personas sin discapacidad, una demostración de inclusión total y también de atracción de talento en múltiples profesiones.

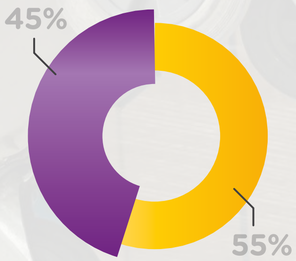
Con todo ello, representamos el tercer mayor empleador global no público en España de personas con y sin discapacidad, y el mayor empleador del mundo para quienes tienen discapacidad, con una inclusión total de todas las discapacidades, sin distinción, como lo demuestran los datos, que suman diversidad y talento a partes iguales.

Empleo por discapacidad



Personas con discapacidad	46.899	58,9%
Personas sin discapacidad	32.699	41,1%
Total	**79.598**	

Empleo por género



Mujeres	35.796	45%
Hombres	43.802	55%
Total	**79.598**	

EMPLEO POR DISCAPACIDAD

Personas ciegas afiliadas a la ONCE	4.583
Discapacidad intelectual	3.690
Otra discapacidad visual	2.117
Discapacidad psicosocial	6.166
Discapacidad física	26.821
Otras discapacidades	61
Discapacidad sensorial auditiva	3.461

46.899
Total personas con discapacidad

EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN DE PRODUCTOS DE LOTERÍA DE LA ONCE

(en millones de euros)

2025	2.927,1
2024	2.829,8
2023	2.623,8
2022	2.426,3
2021	2.236,0

TOTAL VENTAS DE PRODUCTOS DE LOTERÍA

(en millones de euros)

Magnitudes económicas de la Fundación ONCE

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

Desglose por fuentes de ingresos

(millones de euros)	**2025**
ONCE	92,0
Fondo Social Europeo	34,2
Donaciones privadas	1,7
Otros ingresos*	26,6
TOTAL	**154,5**

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

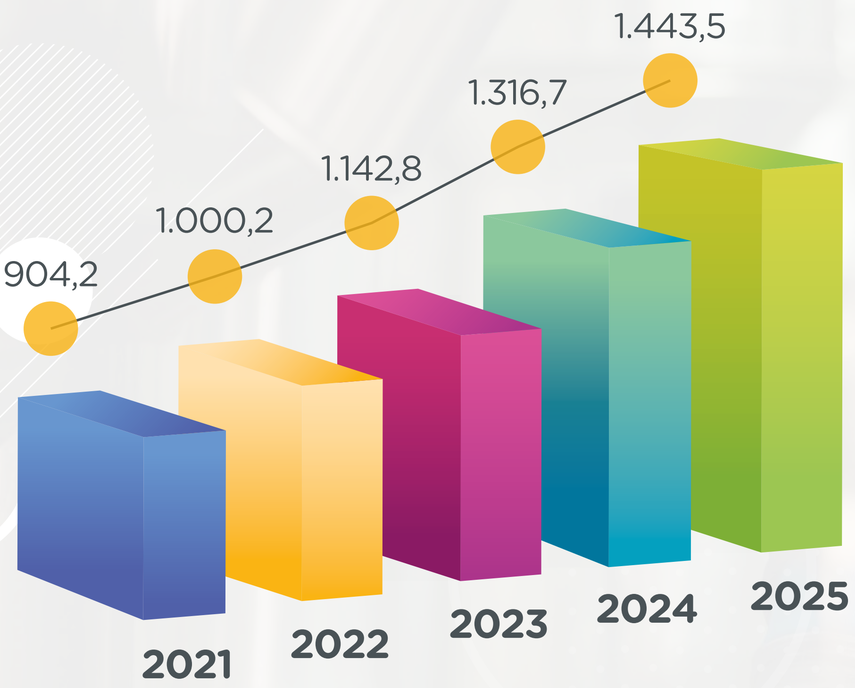
Desglose presupuesto gastos por fines

(millones de euros)	**2025**
Plan de Empleo y Formación	114,7
Plan de Accesibilidad	37,6
Gastos de administración	1,8
Total	**154,1**
Superávit	0,4

NOTA: El ejercicio 2025 ha cerrado con un resultado equilibrado, manteniendo el apoyo a las inversiones de impacto social por un importe de un millón de euros.

MAGNITUDES ECONÓMICAS DE ILUNION

(en millones de euros)



Ventas por líneas de negocio

- 771,5 millones de euros, Servicios.
- 479,1 millones de euros, Hotelera y Hospitalaria.
- 53,4 millones de euros, Comercialización.
- 58 millones, Consultoría.
- 65,5 millones de euros, Sociosanitaria.
- 32,9 millones, Economía Circular.

Los datos del Grupo Social ONCE en su conjunto muestran un grupo social y empresarial solvente y sostenible, único en el mundo por su modelo de gestión y que convierte la realidad de sus trabajadores y trabajadoras, muchos de ellos con discapacidad y/o en riesgo de exclusión, en una herramienta de riqueza social y económica, con una aportación destacada en empleo y riqueza a la economía del país.

De hecho, **una de cada 284 personas que tienen un puesto de trabajo en España lo desarrolla en el Grupo Social ONCE.**

3.2 La formación nos hace más iguales: 628.000 horas

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

Desde sus orígenes, la ONCE ha entendido la formación y la inclusión laboral como prioridades. En 1950, hace más de 70 años, la Organización ya formaba a sus trabajadores y trabajadoras (también a muchas mujeres ciegas) para poder desarrollar su labor no solo en la venta del cupón, también en otros ámbitos profesionales.

Esa vocación formativa sigue siendo un pilar fundamental en el Grupo Social ONCE. Las tres áreas ejecutivas (ONCE, Fundación ONCE e Ilunion) promueven una formación directa y constante para los trabajadores y trabajadoras, un compromiso con ellos y ellas para afianzar su talento y ofrecer la posibilidad real de crecer, mejorar sus competencias y desarrollarse profesionalmente.

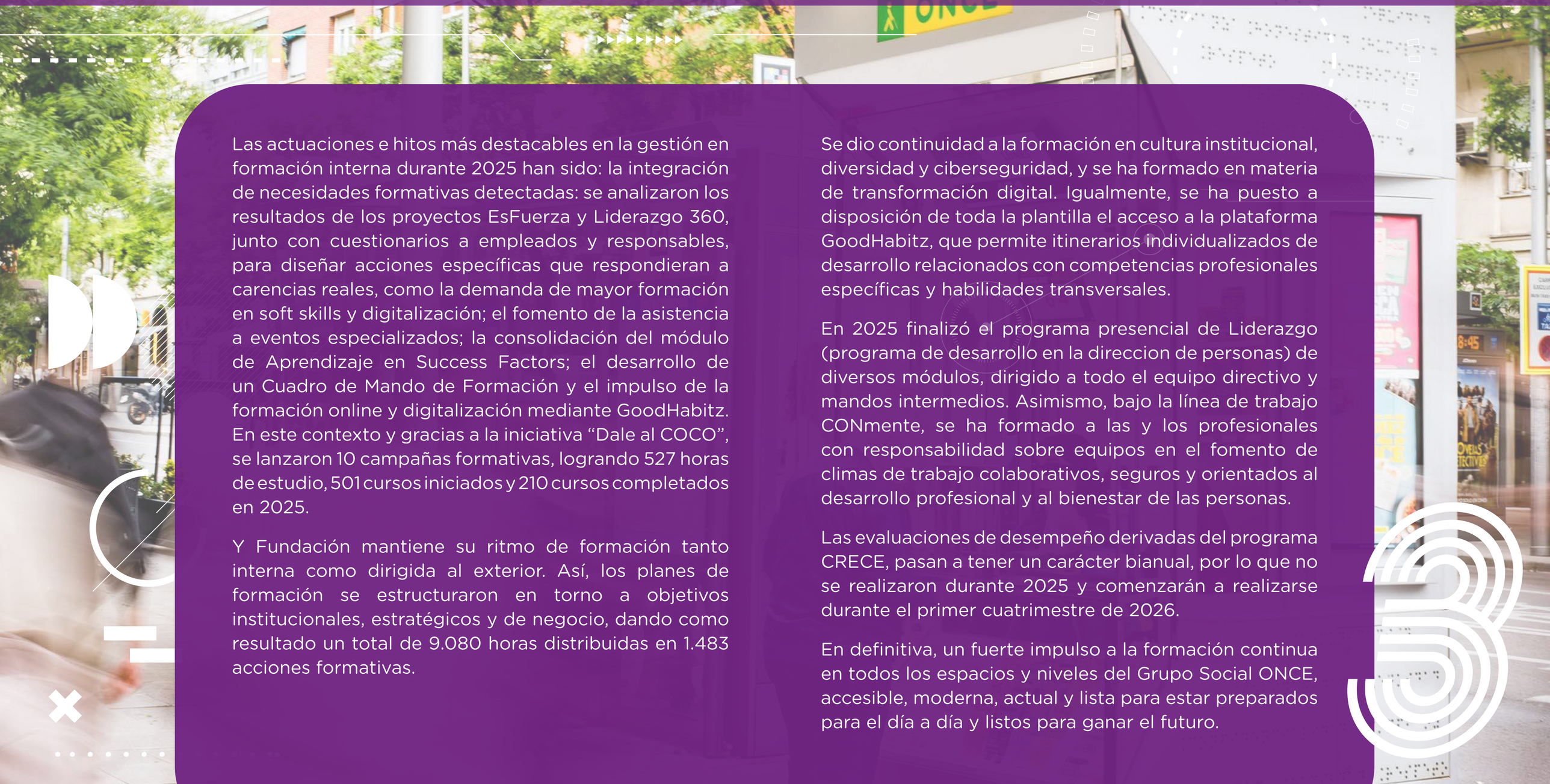
En esta línea, durante 2025 se incrementaron las formaciones de carácter presencial, sin abandonar el uso del campus virtual y las aulas virtuales -plenamente consolidados y que permiten llegar a un mayor número de personas, algunas con dificultades de movilidad- hasta alcanzar 628.234 horas de formación, dato que representa un aumento de más del 4% respecto el año anterior.

En ONCE se realizaron 223 acciones formativas con 60.942 asistencias, lo que supuso un total de 411.016 horas de formación recibidas por los trabajadores, con una inversión de más de 2,6 millones de euros.

Además de la formación tradicional, se trabajó en un sistema de aprendizaje con múltiples recursos y espacios, que incluye el uso de enfoques innovadores para el desarrollo profesional y el uso de metodologías y tecnologías distintas.

En Ilunion se continuó con el proyecto Formando Ilunion, cuyo objetivo es integrar la formación y el aprendizaje desarrollado desde la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento de cada compañía.

Por otro lado, se diseñó e implementó un plan integral orientado a potenciar la empleabilidad, el crecimiento profesional y la adaptación a las exigencias actuales del sector. El objetivo principal fue dotar a la plantilla de competencias técnicas, sociales y digitales alineadas con los retos estratégicos de la organización, reforzando así la competitividad y el compromiso del equipo.



Las actuaciones e hitos más destacables en la gestión en formación interna durante 2025 han sido: la integración de necesidades formativas detectadas: se analizaron los resultados de los proyectos EsFuerza y Liderazgo 360, junto con cuestionarios a empleados y responsables, para diseñar acciones específicas que respondieran a carencias reales, como la demanda de mayor formación en soft skills y digitalización; el fomento de la asistencia a eventos especializados; la consolidación del módulo de Aprendizaje en Success Factors; el desarrollo de un Cuadro de Mando de Formación y el impulso de la formación online y digitalización mediante GoodHabitz. En este contexto y gracias a la iniciativa “Dale al COCO”, se lanzaron 10 campañas formativas, logrando 527 horas de estudio, 501 cursos iniciados y 210 cursos completados en 2025.

Y Fundación mantiene su ritmo de formación tanto interna como dirigida al exterior. Así, los planes de formación se estructuraron en torno a objetivos institucionales, estratégicos y de negocio, dando como resultado un total de 9.080 horas distribuidas en 1.483 acciones formativas.

Se dio continuidad a la formación en cultura institucional, diversidad y ciberseguridad, y se ha formado en materia de transformación digital. Igualmente, se ha puesto a disposición de toda la plantilla el acceso a la plataforma GoodHabitz, que permite itinerarios individualizados de desarrollo relacionados con competencias profesionales específicas y habilidades transversales.

En 2025 finalizó el programa presencial de Liderazgo (programa de desarrollo en la direccion de personas) de diversos módulos, dirigido a todo el equipo directivo y mandos intermedios. Asimismo, bajo la línea de trabajo CONmente, se ha formado a las y los profesionales con responsabilidad sobre equipos en el fomento de climas de trabajo colaborativos, seguros y orientados al desarrollo profesional y al bienestar de las personas.

Las evaluaciones de desempeño derivadas del programa CRECE, pasan a tener un carácter bianual, por lo que no se realizaron durante 2025 y comenzarán a realizarse durante el primer cuatrimestre de 2026.

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

BDO
Espacios con vocación de servicio

4.1 Observatorio de “iguales”
4.2 Educación sin barreras
4.3 Todos los ámbitos sociales y culturales

Haz clic en cada capítulo

PODCAST
CAPÍTULO 4

4. BDO.
Espacios con vocación de servicio

El acceso a la formación, como apuntábamos en el epígrafe anterior, nos conduce a ser más iguales y, en esa línea, el acceso a la educación, la cultura y la información son claves, impulsando que espacios, físicos o tecnológicos, cuenten con la debida accesibilidad. Así nació la Biblioteca Digital ONCE BDO una espectacular biblioteca accesible en sonoro o en braille que permite a las personas ciegas acceder a más de 81.000 textos con solo un click.

La BDO es una demostración más de que la tecnología es capaz de impulsar y de lograr que las personas tengan las mismas capacidades, pues una persona ciega puede con su móvil escuchar el último Premio Planeta o acceder a unos apuntes universitarios desde cualquier punto del mundo, con su móvil y, también, gracias al intercambio que permite el Tratado de Marraquech. Tecnología, en definitiva, que une y que iguala, que da acceso a la cultura y que otorga capacidades.

Espacio con vocación de servicio, que son los desafíos que tenemos que afrontar como Organización y los que nos llevan a tratar de provocar en la sociedad y en las personas un cambio de mirada hacia nuestros valores inclusivos sí, pero también modernos y avanzados tecnológicamente.

Se trata de otro de nuestros compromisos como instrumento activo de dinamizador social, siempre a la escucha de la ciudadanía y buscando lograr su confianza; una confianza apoyada en la accesibilidad, desde la diversidad y el respeto a las diferencias.

4.1 Observatorio de “iguales”

Porque el grito de “iguales”, como lema del Grupo Social ONCE, va más allá del empleo o la educación, para alcanzar a todos los aspectos de la vida, también aquellos que tienen que ver con el cumplimiento de todos los derechos de ciudadanía, evitando discriminación por el hecho de diferencia, sea ésta cual sea.

Para ello contamos con el Observatorio de Igualdad de Oportunidades, dependiente directamente de la vicepresidencia de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional e Inclusión Digital del Consejo General, una muestra de compromiso absoluto, con un trabajo -en ocasiones silencioso- pero siempre intenso y dispuesto a acudir en defensa de nuestros derechos.

Durante 2025, el Observatorio de Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE ha reforzado su papel como órgano de impulso, coordinación y seguimiento de las políticas de igualdad y diversidad en el conjunto del Grupo, consolidando una agenda de trabajo marcada por la transversalidad, la cooperación entre áreas y la proyección institucional externa. Su actividad ha estado centrada en el seguimiento de los compromisos del Programa de Gobierno del XII Mandato, el impulso de actuaciones compartidas entre ONCE, Fundación ONCE, Ilunion y CERMI, así como la generación de espacios de reflexión y sensibilización en torno a la igualdad de género y su intersección con la discapacidad.

Se han celebrado dos reuniones ordinarias del Pleno del Observatorio y se ha registrado una intensa actividad por parte de sus dos grupos de trabajo: el Grupo Operativo de Coordinación Interáreas, que mantuvo seis reuniones a lo largo del año, y el Grupo de Análisis de Estudios y Documentación, que profundizó en el análisis de informes, tendencias y propuestas para reforzar el posicionamiento del Grupo Social ONCE en materia de igualdad. Este trabajo ha permitido afianzar una coordinación más fluida entre las áreas ejecutivas, compartir criterios comunes y dar mayor coherencia a los mensajes y actuaciones impulsados en todo el Grupo.

En paralelo, en el plano de la actividad institucional, el Observatorio ha mantenido y reforzado durante el año su interlocución con entidades y organismos de referencia, participando activamente en plataformas como C losinGap, donde el Grupo Social ONCE forma parte de su Junta Directiva y Consejo Asesor, así como en Red DIE, REDI, FEDEPE o la Asociación Española de Directivos, entre otras. En todas ellas se comparte conocimiento, se participa en iniciativas de mentoring y liderazgo femenino, o se incorporan buenas prácticas de otras organizaciones para fortalecer nuestro posicionamiento en el ámbito de la igualdad y la diversidad.

Asimismo, se ha mantenido la colaboración con la Secretaría de Estado de Igualdad y con la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, consolidando alianzas institucionales clave de presente y futuro.

La agenda de sensibilización y difusión del Observatorio ha tenido también un protagonismo especial en 2025. Con motivo del Día Internacional de la Mujer, organizó la mesa redonda "El diálogo intergeneracional nos mejora", centrada en la convivencia entre generaciones y en la necesidad de adaptar los discursos y estrategias de igualdad a los nuevos contextos sociales y laborales.

A ello se sumaron dos seminarios de especial relevancia: "Una generación sin oportunidades perdidas", celebrado en julio con amplia participación presencial y online, y "Salud y género, prevenir para transformar", desarrollado en noviembre para avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en la prevención, la salud laboral y la atención a situaciones de especial vulnerabilidad.

Por áreas, en la ONCE, 2025 ha supuesto un nuevo avance en la consolidación de la igualdad y la diversidad como ejes transversales de gestión, con hitos relevantes tanto en el plano organizativo como en sensibilización, formación y acción interna. Entre ellos destacan el impulso al diagnóstico previo del nuevo Plan de Igualdad 2026-2030 y la constitución, en julio, de su comisión negociadora; la ampliación de la red de Agentes de Igualdad, transformada desde julio en red de Agentes de Igualdad y Diversidad; el desarrollo de programas de liderazgo y talento femenino, como la formación en liderazgo para trabajadoras y el programa "Descubre tu potencial y lidera tu futuro"; la elaboración de herramientas para prevenir sesgos en selección y promoción y fomentar el liderazgo inclusivo; y el refuerzo de la sensibilización de la plantilla en materia de igualdad, diversidad, conciliación, lenguaje inclusivo y prevención del acoso.

También sobresalen iniciativas como el evento del 25N “Sin cobertura para la violencia”; la aprobación del procedimiento frente al acoso y la violencia contra personas LGTBI en el trabajo; el despliegue del Plan de Diversidad e Inclusión; y el impulso a actuaciones orientadas a seguir incorporando más mujeres a la red comercial, en el marco del proyecto ‘Venta con Talento en Femenino’. A ello se suma el avance en la presencia femenina en distintos ámbitos de la organización, especialmente en la red de ventas, y el fortalecimiento de acciones orientadas a una gestión más inclusiva del talento.

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

En Fundación ONCE, 2025 ha estado marcado por una intensa actividad en materia de igualdad y diversidad, con hitos especialmente relevantes en sensibilización, formación, innovación social y alianzas externas. Entre ellos destacan la celebración del Mes Europeo de la Diversidad, con cerca de una veintena de acciones bajo el lema “Nuestra Diversidad Suma”; la consolidación de programas estratégicos como Radia, que impulsa la formación tecnológica de mujeres con discapacidad; el desarrollo del proyecto “Mujeres en modo ON-VG”, reconocido con distintos premios y centrado en la atención, sensibilización y empoderamiento frente a la violencia de género; y la puesta en marcha de iniciativas pioneras como la serie InVISIBLES o el proyecto COPID sobre derechos digitales e igualdad.

Fundación ONCE ha reforzado además su compromiso institucional con la actualización de protocolos y planes de igualdad, la obtención y renovación de certificaciones y reconocimientos, y una amplia red de colaboraciones con entidades como FEDEPE, CERMI Mujeres, Fundación ASTI o el Real Patronato sobre Discapacidad, consolidando así su papel como referente en la intersección entre género, discapacidad e inclusión social.

En Ilunion se ha aprovechado 2025 para un nuevo impulso a su estrategia de igualdad, diversidad y liderazgo inclusivo, con avances significativos tanto en la consolidación de estructuras internas como en la puesta en marcha de

iniciativas de alto impacto. Entre los hitos del año destacan la elaboración del Plan Director de Diversidad con horizonte hasta el final del XII Mandato; una nueva edición del Mes de la Diversidad, desarrollada junto a Fundación ONCE, con acciones de sensibilización, formación y participación dirigidas a la plantilla; la celebración de la VII Jornada DEI, convertida ya en un espacio de referencia para compartir resultados y prioridades en diversidad, equidad e inclusión; y el fortalecimiento de los programas de talento femenino, como "Mujer EnRed", así como de las actuaciones orientadas a la inserción laboral de mujeres en situación de violencia de género y de mujeres con discapacidad.

Ilunion ha reforzado además sus canales internos de seguimiento, sus alianzas con entidades sociales y especializadas, y su posicionamiento externo con reconocimientos como Top Employers, Top Diversity Company, Best Women Talent Company o los premios FEDEPE y EJE&CON. También ha consolidado resultados significativos en la inserción laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad, reforzando su modelo de inclusión sociolaboral.

Asimismo, el trabajo del Observatorio se ha visto reforzado por la aportación del CERMI y la Fundación CERMI Mujeres, especialmente en la incorporación de una mirada interseccional sobre género y discapacidad y en la defensa de los derechos de las mujeres y niñas con discapacidad. Su actividad en 2025 ha contribuido a ampliar el alcance del debate, fortalecer la incidencia institucional y enriquecer el enfoque del Grupo Social ONCE en ámbitos como la violencia de género, la maternidad, la participación social y el reconocimiento de derechos.

En conjunto, 2025 ha sido un año de consolidación y avance para el Observatorio, que ha fortalecido su función estratégica dentro del Grupo Social ONCE y ha contribuido a visibilizar la igualdad de oportunidades como una línea esencial del valor compartido del Grupo. La combinación de coordinación interna, alianzas externas, generación de conocimiento y desarrollo de iniciativas concretas ha permitido seguir avanzando hacia una igualdad real y efectiva, con especial atención a las mujeres con discapacidad y a las múltiples dimensiones de la diversidad.

4.2 Educación sin barreras

Ya hemos hablado de formación, en su caso continua, pero la educación es sin duda el futuro de los países y de sus ciudadanos, clave para fortalecer capacidades y clave también de igualdad, por supuesto, sin barreras.

El esfuerzo del Grupo Social ONCE es muy intenso en este aspecto para que las personas puedan acceder a la educación y llegar hasta donde sus talentos y capacidades, así como su esfuerzo, les permitan.

Los datos de inclusión en las aulas de personas con discapacidad son tercos, sobre todos en los niveles más altos, como la universidad, donde el porcentaje de estos alumnos y alumnas es menor, a buen seguro, afectado por esas barreras a lo largo de la formación. Pero ahí encontrarán siempre a la ONCE y a la Fundación ONCE, especialmente, para garantizar que quien quiera, pueda llegar; para que todas tengan la opción y el derecho de intentarlo.

Desde la ONCE se garantiza la cobertura educativa integral de 7.250 escolares con discapacidad visual en colaboración con los servicios educativos de las comunidades autónomas, aportando los recursos específicos, así como conocimientos requeridos al profesorado, colaborando con instituciones, universidades y cuantas entidades puedan requerirlo.

Los más de 1.600 profesionales de la Organización dedicados a inclusión social directa trabajan para garantizar la accesibilidad de los recursos educativos digitales y las herramientas tecnológicas que el alumnado con ceguera o deficiencia visual utiliza en el aula.

Y contamos, por ejemplo, con el Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE (ACCEDO), que lleva a cabo diversas iniciativas, destacando en 2025:

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

Junto a estos estudiantes, en todos los ámbitos educativos y de todas las edades, durante el curso 2024/2025, se ha atendido a **721 alumnos y alumnas extranjeros en los distintos niveles educativos (711 en educación inclusiva y 10 en el centro escolar de la ONCE), de 70 nacionalidades distintas a la española (9,9% de la población en edad escolar)**.

Además, mantenemos e impulsamos la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid, una de las más prestigiosas en el ámbito nacional e internacional, de donde salen los mejores "fisios" ciegos del mundo. Durante el curso 2024-2025 se ha registrado un gran incremento de alumnos de postgrado, pasando de 14 en el curso anterior a 49.

Porque, a pesar de las dificultades y algunas barreras, no son pocos los estudiantes con discapacidad que fijan su mirada en la universidad y consiguen lograrlo. El objetivo compartido entre su esfuerzo y el apoyo de la Organización es llegar donde el talento, el esfuerzo y el trabajo de cada cual le lleve, sin que razones de discriminación por discapacidad lo frenen. **Actualmente, más de 750 estudiantes ciegos están en las aulas universitarias.**

Se trata por tanto de un objetivo estratégico y vital porque la llegada de los estudiantes con discapacidad a la universidad y centros de estudios superiores al mismo nivel que el resto con todo tipo de ayudas y apoyos será un éxito global. Para impulsarlo, en 2025, Fundación ONCE concedió 1.315 becas (un 44,5% más que el año anterior). (Ver capítulo 2.2).

4.3. Todos los ámbitos sociales y culturales

El esfuerzo acumulado ha ejercido especial hincapié en educación y empleo como palancas de inclusión, pero no puede olvidar cualquier otro ámbito de la vida, como la cultura, otra vía de participación en la sociedad que consigue efectos extraordinarios. Vivimos mayoritariamente en ámbitos modernos donde la inclusión no sería total sin la incorporación completa y activa a cuestiones tan vitales como ocio, deporte, tiempo libre...

Para lograrlo, en 2025 continuó el aumento de las actividades de animación sociocultural y promoción ya registrado en el año anterior para llegar hasta 7.837 actividades con 119.440 participaciones por parte de personas ciegas.

Las iniciativas culturales más destacables en 2025:

- Concurso literario Tiflos 39 edición, en el que se recibieron 1.873 trabajos en las diferentes categorías, siendo 58 presentados por personas con discapacidad visual.
- Concurso Prometeo, para estimular la creatividad entre el colectivo escolar, participando 45 personas con discapacidad visual con 48 trabajos.
- 5.ª edición Concurso joven ZonaCreativ@ONCE, con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibiéndose 40 trabajos de 32 jóvenes afiliados.
- Realización de 296 representaciones y actuaciones entre los 32 grupos artísticos -24 de teatro y 8 de música- con un total de 505 integrantes.
- 19 Bienal de Teatro ONCE en la Comunidad de Madrid, con una muestra teatral desarrollada en 22 teatros emblemáticos de localidades de toda la región y una carpa informativa en la Plaza de España.
- I Festival Música ONCE, para la promoción de artistas musicales, con participación de más de 100 artistas y más de 1.500 espectadores.

- 4.348 personas ciegas afiliadas accedieron a la videoteca Audesc y se descargaron o visualizaron online 182.198 contenidos audiodescrito, especialmente cine.
- El museo Tiflológico de la ONCE recibió 17.975 visitantes, un 12% más que en 2024. Se realizaron 4 exposiciones temporales, distintas visitas guiadas, actividades y talleres complementarios presenciales y online para diferentes grupos de edad.

En cuanto a actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- Cultura Global ONCE: oferta amplia y variada de actividades culturales en centros ONCE a través de aplicaciones a distancia.
- Desarrollo de 11 campamentos, donde participaron 239 menores afiliados.
- Programa de Vacaciones Sociales ONCE, que está dividido en:
  - Programa específico ONCE para colectivos mayores de 55 años con una situación social vulnerable (bajos recursos, soledad, sin red social y familiar de apoyo): Navidad en familia 2025, con 244 personas afiliadas; Primavera Senior, con 155 participantes y Pensado para Ti con 163 participantes. Convivencias en hoteles durante varios días con muchas actividades.
  - Programa ONCE-IMSERSO. Se han convocado 131 turnos de Turismo y Termalismo IMSERSO y han contado con una ocupación de 1.335 plazas (635 en Turismo y 700 en Termalismo).
- Clubes del Mayor y Senior en centros ONCE: espacios online o presenciales de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, con 4.258 participantes en 2025.
- Proyecto “sénior-júnior”: actividades intergeneracionales con una participación en 2025 de 1.037 personas afiliadas.

Culto al cuerpo... y a la mente

Desde la ONCE se promociona la práctica del deporte de manera inclusiva desde edades tempranas y se gestionan actividades deportivas de competición y alta competición.

La FEDC (Federación Española de Deportes para Ciegos) es la Entidad que gestiona las actividades deportivas de competición -en las modalidades deportivas contempladas en sus Estatutos-, en las que participan personas con ceguera o deficiencia visual grave.

Las 144 actividades deportivas celebradas en 2025 denotan el alto nivel de compromiso en la preparación de deportistas, con mejores oportunidades para entrenar y competir, incluyéndose concentraciones y competiciones, tanto nacionales como internacionales.

Además, se realizaron varios encuentros de jóvenes para lograr su inmersión en el deporte, así como Escuelas Deportivas, a las que se suman estudiantes con discapacidad visual de todo el territorio, con encuentros de salud y convivencia en torno a la actividad física.

En cuanto a Fundación ONCE cabe subrayar la colaboración el Plan de Ayuda al Deporte Objetivo Paralímpico (Plan ADOP), a la liga de baloncesto en silla de ruedas, y la continuidad en el apoyo al equipo de baloncesto CD Ilunion. Asimismo, es destacable la estrecha relación con el Comité Paralímpico Español, que a su vez y tras veinte años sin contar con presencia española, ha conseguido un puesto como vocal en la Junta de Gobierno del Comité Paralímpico Internacional.

5 ELISA

Comunicar para incluir

5.1 Cooperación inclusiva
5.2 Ambiental + Social + Gobernanza (ASG)
5.3 Respeto al medio
5.4 Investigación inteligente

Haz clic en cada capítulo

PODCAST CAPÍTULO 5

5. ELISA.
Comunicar para incluir

Una de las mayores necesidades del ser humano, probablemente la que más nos diferencia del resto de animales, es la capacidad de comunicar con nuestros semejantes, en directo o a distancia. Y aquí, las nuevas tecnologías pueden jugar un papel absolutamente clave de limitación o de apertura.

Aparece así **ELISA**, otra IA bien entendida, un sistema capaz de aplicar la inteligencia artificial para, en tiempo real, traducir la voz a lengua de signos con avatares que puedan entender las personas sordas. ¿Qué te parece poder hablar con una persona sorda con la intermediación de esta fenomenal ayuda?

De ahí nuestra insistencia en una Inteligencia Amable, Aplicable e incluso Admirable, si logra esta comunicación, en ocasiones muy compleja entre dos personas. Y de ahí que nuestra intención sea más que comunicar, poder unir y sumar y, juntos, navegar hacia un planeta habitable que traslade nuestro modelo de inclusión a otros puntos, abiertos siempre a la cooperación internacional, el intercambio, la suma entre todos, a ampliar la comunicación para incluir.

5.1 Cooperación inclusiva

En 2025, el contexto internacional marcado por guerras y vaivenes políticos ha exigido reforzar la acción global del Grupo Social ONCE para no dejar a nadie atrás y seguir impulsando la aplicación de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). En este marco, la actividad internacional del Grupo ha generado valor compartido al combinar incidencia institucional, cooperación internacional, inclusión social, desarrollo económico y transferencia de conocimiento, consolidando un modelo que crea beneficios simultáneos para las personas, las instituciones y los territorios en los que actúa.

Liderazgo para un impulso de derechos

Dentro del movimiento de la discapacidad, el Grupo ha mantenido su presencia en las principales organizaciones mundiales, logrando renovar posiciones directivas en la Alianza Internacional de la Discapacidad y la Unión Mundial de Ciegos, además de entrar en la Junta del Comité Paralímpico Internacional.

Uno de los grandes hitos del calendario llegó con la Cumbre Mundial de la Ceguera 2025, la cual celebró por primera vez en un país latinoamericano (Brasil). En este evento tuvo lugar la Asamblea General de la Unión Mundial de Ciegos (UMC), en la que el Grupo Social ONCE renovó su presencia en la vicepresidencia primera.

En cuanto al trabajo de inclusión de cara al resto de la sociedad, España ha reforzado su liderazgo en la principal iniciativa intergubernamental por la inclusión: el Programa Iberoamericano de Discapacidad (PID), una iniciativa de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), con la Secretaría Técnica delegada en el Grupo Social ONCE. El Gobierno de España, a través de la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad, asumió la Presidencia del PID por un período de dos años. Además, el Programa ha lanzado la Guía para Abordar las Violencias hacia Niñas y Mujeres con discapacidad: el documento reúne la experiencia y las políticas públicas de 15 países iberoamericanos para afrontar la doble discriminación que enfrentan las mujeres y niñas con discapacidad víctimas de violencias.

Con el mismo espíritu colaborativo entre países, se ha llevado a cabo la III Conferencia Euromediterránea de Discapacidad, coorganizada por el Grupo Social ONCE y la Unión por el Mediterráneo (UfM) en Barcelona. El evento reunió a representantes gubernamentales de la discapacidad de los países de la región mediterránea, quienes adoptaron la “Declaración de Barcelona” para crear la Agenda Euromediterránea de Discapacidad e impulsar la implementación de la Convención en la región.

Además, 2025 ha sido un año en el que han confluido importantes conferencias internacionales en el seno de Naciones Unidas, espacios para el trabajo de incidencia y el posicionamiento del modelo del Grupo Social ONCE.

La primera de ellas fue la IV Conferencia Internacional sobre Financiación para el Desarrollo (FfD4), que acogió Sevilla, y durante la cual se entregó el respectivo cupón conmemorativo a la secretaria de Estado de Cooperación. Para el Grupo Social ONCE, la Conferencia sirvió también como plataforma de posicionamiento ante la comunidad internacional a través de la coorganización, junto a la Alianza Internacional de la Discapacidad, el Fondo Global de Discapacidad de Naciones Unidas y el Consorcio Internacional sobre Discapacidad y Desarrollo, del único evento paralelo oficial sobre inclusión de personas con discapacidad de entre los más de 400 que se celebraron en el marco de la Conferencia. Además, el Grupo Social ONCE prestó el servicio de adaptación e impresión braille del evento, el cual fue

utilizado, no solo por asistentes, también por representantes con discapacidad de las delegaciones oficiales.

Asimismo, Doha acogió la II Cumbre Mundial de Desarrollo Social de Naciones Unidas, 30 años después de la primera edición. Desde el Grupo Social ONCE el reto no solo era introducir la perspectiva de discapacidad, sino transversalizarla en los tres pilares temáticos de la Conferencia: erradicación de la pobreza, empleo pleno y decente e inclusión social. Otro logro lo supuso el reconocimiento explícito de la inclusión de las personas con discapacidad como condición del desarrollo social.

Mujeres indígenas

En el trabajo de cooperación con las personas ciegas de la otra orilla atlántica, la Fundación ONCE América Latina (FOAL) ha puesto en marcha un importante proyecto en República Dominicana, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y otros socios locales, en favor de niñas y mujeres indígenas con discapacidad visual. Esta intervención fue lanzada de forma oficial en Santo Domingo y tuvo su puesta de largo con un evento paralelo en Nueva York, durante la 18ª Conferencia de Estados Parte de la CDPD, con el patrocinio de la Misión de España ante Naciones Unidas.

Por otro lado, también se coordinó la celebración del Foro Mundial de Juventudes Ciegas y con Baja Visión y el Foro Mundial sobre Empleo, Exclusión Económica y Estrategias de Transformación para personas ciegas y con baja visión, ambos acaecidos en Brasil durante la Cumbre Mundial de la Ceguera. Además de ello, FOAL acompañó a la Unión Latinoamericana de Ciegos (ULAC) en la celebración de su 40 aniversario como única organización paraguas de la discapacidad visual en América Latina y el Caribe.

Innovación social, empleo y desarrollo inclusivo

En el ámbito del juego seguro, social y responsable que impulsa la ONCE, durante 2025 se ha concretado la colaboración con el Principado de Andorra a través de sendos Convenios, uno para la regulación de la venta de productos de juego en el país vecino, y otro para ofrecer atención a personas ciegas andorranas.

El proyecto 'Por Talento Latinoamérica', que ha supuesto la internacionalización del Programa Inserta en América Latina y el Caribe de la mano del laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab), culminó su ejecución. Para poner el mejor colofón a esta iniciativa conjunta, se celebraron dos eventos de cierre: uno en la sede del BID en Washington con el fin de visibilizar los resultados entre las autoridades del Banco, y otro en Madrid, donde socios del proyecto y equipos del Grupo Social ONCE se reunieron para analizar el impacto del proyecto y futuras líneas de trabajo conjunto.

Continuando con la proyección internacional de la Fundación ONCE, la iniciativa del Centro Europeo de Recursos de Accesibilidad, 'AccessibleEU', celebró en Bruselas su segundo aniversario con el evento llamado 'Hola, Ley Europea de Accesibilidad. Vamos a hacerla posible'. En esta instancia, se desgranó la importante iniciativa legislativa comunitaria, que viene a armonizar las normas de accesibilidad para los 27 Estados miembros.

En el desarrollo de oportunidades socioempresariales, Ilunion ha continuado en 2025 dando sólidos pasos. En Colombia, las plantas TextilCare de Medellín y Bogotá suman más de 300 trabajadores, de los que un 64,8% son personas con discapacidad; un ejemplo para una futura planta en Barranquilla, con la colaboración de la alcaldía de dicha localidad. En Portugal el Contact Center de Ilunion ya cuenta con una plantilla en la que el 79% son personas con discapacidad y se trabaja para una planta de lavandería en el país vecino.

Transferencia de conocimiento y reconocimiento internacional

El modelo único del Grupo Social ONCE continúa levantando el interés de todo el mundo. En 2025 hemos recibido visitas de delegaciones ministeriales de Túnez, Marruecos, Kenia, Qatar, Brasil, Argentina, Chile, Costa Rica, Panamá, República Dominicana y Uruguay, además de autoridades de las instituciones europeas, de agencias de Naciones Unidas, del Banco Mundial, del Banco Interamericano de Desarrollo, del Banco Asiático de Desarrollo, así como de entidades del tercer sector de otros países.

Otro de los eventos de posicionamiento del Grupo Social ONCE ha sido la III Cumbre Global de la Discapacidad, celebrada en Berlín, en la que el Grupo tomó parte de la delegación española, formada por la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la Fundación para la Internacionalización de las Administraciones Públicas (FIAP) y la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. El Grupo Social ONCE presentó también sus propios compromisos, como articulador de recursos internacionales hacia la discapacidad, en alianza con el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Unión por el Mediterráneo. La delegación del Grupo Social ONCE también estuvo presente en Berlín a través de su representación en la Junta de la Alianza Internacional por la Discapacidad.

Otro de los principales encuentros al máximo nivel fue la IV Cumbre entre la Unión Europea y la Comunidad de Estados de América Latina y Caribe (CELAC), que supone la principal instancia de construcción y fortalecimiento de las relaciones birregionales. Se participó en el Foro Social, con una ponencia sobre Participación de la sociedad civil, así como en el Foro Empresarial, en el que Ilunion expuso su modelo de economía social.

En el ámbito europeo, además, el Grupo Social ONCE ha continuado su posicionamiento como referente por su modelo de inclusión social y económica, con interlocución con los principales actores. Con motivo del nuevo ciclo legislativo generado por las elecciones al Parlamento Europeo ha tenido lugar un desayuno con eurodiputados

españoles de todos los grupos políticos para presentar las prioridades del Grupo Social ONCE, como un impulso a la Estrategia Europea para los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030, con nuevas iniciativas que ayuden a la protección de los derechos de 100 millones de personas con discapacidad residentes en la UE.

Además, en 2025 se organizó una vez más la tradicional visita de consejeros y consejeras territoriales de la ONCE a las instituciones europeas, con el objetivo de fomentar el conocimiento del entramado institucional europeo y la labor del Grupo en este ámbito. Y se realizó un evento de concienciación sobre la necesidad del etiquetado en braille de productos de consumo en la UE, con europarlamentarios de diferentes grupos.

En el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre), la Comisión Europea reconoció a dos ciudades españolas por sus avances en accesibilidad. Zaragoza se alzó con el primer premio del certamen 'Ciudad Accesible 2026', por la adaptación de sus espacios públicos, servicios y sistemas de transporte; y Valencia quedó en segundo lugar, con mención especial por sus protocolos de preparación ante emergencias. Las autoridades de ambas ciudades destacaron la colaboración con el Grupo Social ONCE en el desarrollo de sus planes locales de accesibilidad e inclusión.

Finalmente, el año cerró el telón con la presentación del cupón de la ONCE conmemorativo del 40 aniversario de la adhesión de España a la Unión Europea, cuya efeméride se ha cumplido el 1 de enero de 2026. En el evento, Miguel Carballeda entregó el cupón a José Manuel Albares, ministro de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación en la propia sede del Ministerio en Madrid.

En definitiva, un ejercicio en el que el Grupo Social ONCE ha reforzado su papel como agente internacional de referencia para integrar derechos, inclusión, cooperación, accesibilidad y desarrollo económico. Su actividad exterior no solo ha contribuido a mejorar la vida de las personas con discapacidad en distintos contextos, sino que también ha fortalecido alianzas institucionales, ha proyectado un modelo empresarial inclusivo y ha consolidado a España como referente internacional en políticas de discapacidad: una herramienta más para transformar realidades, abrir oportunidades y promover un desarrollo más justo e inclusivo.

El Grupo Social ONCE en el mundo

- Unión Mundial De Ciegos (UMC)
- Unión Europea De Ciegos (EBU)
- Unión Latinoamericana De Ciegos (ULAC)
- Organización Internacional De Sordociegos (DBI)
- Alianza Internacional De La Discapacidad (IDA)
- Red Global De Acción Por La Discapacidad (GLAD)
- Consejo Iberoamericano Del Braille (CIB)
- International Disability and Development Consortium (IDDC)
- Federación Internacional De Asociaciones Bibliotecarias (IFLA)
- Consorcio Daisy
- Accesible Book Consortium (ABC)
- Comité Europeo De Normalización (CEN)
- Consejo Internacional De Museos (ICOM)
- Federación Internacional De Deportes Para Ciegos (IBSA)
- Federación Internacional De Escuelas De Perros Guía (IGDF)
- Red Europea De Cría (EBN)
- Federación Europea De Perros Guía (EGDF)
- Consejo Internacional Para La Educación De Personas Ciegas Y Deficientes Visuales (Icevi)
- Icevi Europa
- Icevi Latinoamérica
- Asociación Mundial De Loterías (WLA)
- Asociación Europea De Loterías (EL)
- Corporación Iberoamericana De Loterías y Apuestas Del Estado (Cibelae)
- Colaboración Eurojackpot
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC)
- Organización Iberoamericana De Seguridad Social (OISS)
- Fundación Ojos Del Mundo
- HelpAge International España
- European Network of Physiotherapy in Higher Education (ENPHE)

Y presencia además en:

- América Latina a través de FOAL que opera en 19 países: Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela
- Asociación De Ciegos y Ambliopes De Portugal (con actividad en Portugal, Angola, Mozambique, Cabo Verde, Santo Tomé y Príncipe y Guinea Bissau)
- Arco del Mediterráneo en alianza con la Unión por el Mediterráneo con acciones en Jordania, Líbano, Túnez, Argelia, Marruecos, Egipto, Libia, Malta, Grecia, Italia, Croacia y Bosnia
- Proyectos educativos en Marruecos, Egipto y en los campamentos saharauis de refugiados de Argelia
- Colaboración con la Organización Nacional De Ciegos De Guinea Ecuatorial (Oncige)
- Foro Europeo De Personas Con Discapacidad (EDF)
- Plataforma Europea Para La Rehabilitación y Formación Profesional de las Personas Con Discapacidad (EPR)
- Asociación Europea De Proveedores de Servicios para Personas Con Discapacidad
- LATIMPACTO
- Consorcio Mundial para la Estandarización de la accesibilidad en la Web (W3C)
- Instituto Europeo De Diseño Para Todos (EIDD)
- Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT)
- Comité Paralímpico Internacional
- Comité Económico y Social de la Unión Europea (CESE)
- Centro Europeo De Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP)
- PHILEA
- Plataforma Europea De La Economía Social (SEE)
- Council of Foundations
- Programa Miembros Afiliados Organización Mundial de Turismo (OMT)
- Presencia Empresarial Internacional en Portugal y Colombia

5.2 Ambiental + Social + Gobernanza (ASG)

Como líderes en la mayoría de los monitores que miden el compromiso empresarial con la dimensión ASG (Ambiental, Social y Gobernanza), el Grupo Social ONCE trabaja siempre con la integración de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo a la hora de valorar las acciones a acometer, impulsar y exigir a sus colaboradores.

Estos propósitos, que están en el ADN de la Organización desde su nacimiento, se linean perfectamente con el cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y constituyen una forma de gestión que se integra en todas las áreas ejecutivas y en la visión global, con la seguridad de que otra forma de generar valor es siempre posible, y deseable.

El Grupo Social ONCE se situó en 2025 entre las tres empresas/entidades con mejor reputación corporativa de España, según el ranking Merco Empresas España. Además, lidera el Merco Responsabilidad ESG España-que mide la sostenibilidad social y ambiental, la ética y el buen gobierno de las compañías-. Y es muy destacable, además, el galardón otorgado este año al Grupo Social ONCE por parte de Merco como referente en responsabilidad en España en los últimos 25 años.

Todo ello no sería posible sin las alianzas y los compañeros de viaje que son otra máxima en la gestión de la Organización, tanto fuera como dentro de España. Se trata, por tanto, de sumar desde la colaboración y desde el compromiso por lograr realidades más inclusivas y mejores para todos y todas, con los siguientes colaboradores:

Ámbito estatal

- Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad (CERMI).
- Pacto Mundial de la ONU España.
- Foro Justicia y Discapacidad.
- Real Patronato sobre Discapacidad.
- Asociación Española de Fundaciones (AEF) e Instituto de Análisis Estratégico de Fundaciones (INAEF).
- Fundaciones por el Clima (AEF).
- Consejo Nacional Asesor sobre Inversión de Impacto (Spain NAB).
- Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES).
- Spainsif (Plataforma de inversión sostenible y responsable en España)
- Forética.
- CEOE.
- Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales.
- Club Excelencia en Gestión.

Ámbito europeo

- Asociación Europea de Filantropía (Philanthropy Europe Association, PHILEA).
- European Disability Forum (EDF).
- Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP).
- Plataforma Europea para la Rehabilitación y la Formación Profesional de Personas Con Discapacidad – European Platform for Rehabilitation (EPR).
- Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas Con Discapacidad (EASPD).
- Instituto Europeo de Diseño Para Todos (EIDD – Design For All Europe).
- Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT).
- The European Venture Philanthropy Association (EVPA).
- Comité Económico y Social de la Unión Europea (CESE) (En representación de la Confederación Empresarial Española para la Economía Social (CEPES).
- Plataforma Europea de la Economía Social – Social Economy Europe (SEE) (En representación de PHILEA).
- Red Global de Acción por la Discapacidad (GLAD) (como Grupo Social ONCE).

Ámbito supraeuropeo:

- Global Initiative on Loneliness and connection (GILC)
- Council On Foundations (COF).
- Programa Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT).
- International Standard Organization (ISO).
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC).

Entre todos tejemos una sólida agenda institucional y reputacional para constituirnos en un Organismo con propósito de colaboración, tanto en el ámbito público como privado. Así, a través del Plan de Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE, la actividad institucional contribuye a generar valor compartido mediante una presencia pública sólida, reconocida y alineada con los valores de inclusión, justicia social, sostenibilidad y defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

En el ámbito nacional, la labor de incidencia ha estado especialmente focalizada en el seguimiento y la participación activa en iniciativas legislativas de especial relevancia para el Grupo Social ONCE y para el conjunto del sector social y de la discapacidad. Destaca, la participación en la Ley Integral de impulso de la economía social y la colaboración en marcha con el Proyecto de Ley de información empresarial sobre sostenibilidad, o el Proyecto de Ley sobre Discapacidad y Dependencia.

Además, se trabajó para la declaración de los Juegos Paralímpicos como Acontecimiento de Excepcional Interés Público; se ha atendido a las comparecencias parlamentarias marcadas; se ha colaborado con Comisiones de Congreso y Senado, con comparecencias como la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera o la de Alberto Durán, celebrada en abril.

La Dirección de Relaciones Institucionales mantiene además una labor de apoyo estratégico al conjunto del Grupo, a todos los niveles, mediante información y análisis que facilitan la toma de decisiones y el conocimiento de la realidad de cada sector, favoreciendo una visión compartida de los asuntos relevantes que afectan a nuestra actividad. De hecho, en el plano territorial, se ha potenciado la interlocución con los Comités Territoriales y Subcomités Zonales, con planes específicos adaptados a cada territorio, así como en el desarrollo de actividades de seguimiento y actuación orientadas a mejorar la eficacia de la acción institucional descentralizada. Se impulsa así una mayor cercanía a las realidades a nivel autonómico, permitiendo una mejor adaptación de los mensajes y prioridades a las realidades locales.

Una apuesta estratégica por la Sostenibilidad

El Consejo General de la ONCE aprobó en marzo de 2024 el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la ONCE para el periodo 2024-2027. Este plan define las líneas estratégicas a seguir por la ONCE con el fin de gestionar y controlar los impactos que pueden causar los asuntos que, en materia ambiental, social y de gobierno, se han identificado como relevantes y que pueden influir de forma sustancial sobre las decisiones de los grupos de interés. Este Plan participa del esfuerzo colectivo por contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Las 4 líneas estratégicas en las que se basa nuestro planteamiento de RSC son: buen gobierno, transparencia y ética; calidad e innovación de nuestros productos y servicios sociales; el equipo de personas y el compromiso con el medio ambiente.

Durante 2025, la ONCE aprobó la Política de Respeto y Promoción de los Derechos Humanos, con especial mención a la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por su parte Fundación ONCE cuenta con el II Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, que contempla 8 líneas de trabajo denominadas “Proyectos +Sostenibles”, tomando en consideración el entorno de creciente exigencia regulatoria en Europa, y las expectativas de la ciudadanía, adoptando una estrategia coherente con su naturaleza de entidad social y papel dentro del Grupo Social ONCE. Las 8 líneas de trabajo son las siguientes: Gobierno y cultura +sostenible; Gestión, control y transparencia en Sostenibilidad; Acción finalista +sostenible; Responsabilidad ambiental, descarbonización y adaptación al cambio climático; Aprovisionamiento +sostenible; +Sostenibilidad Social; Alianzas, impacto y reputación; +Igualdad y diversidad. El Plan Director está

alineado con el Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno para el XII Mandato y con el Plan Estratégico de la Fundación ONCE.

Durante 2025 la Fundación ha continuado realizando una importante labor de incidencia para reforzar la perspectiva de discapacidad e inclusión en políticas y regulaciones en el ámbito de la Sostenibilidad. Destacan en este sentido la adhesión a la Taskforce on Inequality and Social-related Financial Disclosures (TISFD), así como a su Comité Regional para Reino Unido y Europa; la publicación de la Guía "Inclusive Reporting: A Business Guide to Disability and the European Sustainability Reporting Standards (ESRS)", con la colaboración de la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de OIT, diversos foros europeos de empresas y discapacidad y EFRAG; y la publicación del estudio "Disability Disclosure Under the CSRD: Benchmarking the First Wave of Sustainability Reports", ambas publicaciones en el marco de la iniciativa Disability Hub Europe liderada por la Fundación ONCE.

En 2023, Ilunion elaboró el "Ilunion Sustainability Way", un Plan director de Sostenibilidad que recoge la estrategia de sostenibilidad del Grupo para el periodo 2023-2026.

Un proyecto que busca que la sostenibilidad sea un eje transversal, tanto de la estrategia de Ilunion, como de la estrategia de todas sus empresas, convirtiéndose en un elemento diferenciador y una ventaja competitiva.

La sostenibilidad en Ilunion se define como un modelo de gestión transversal que integra los criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno en la estrategia corporativa, pero de forma que estas cuestiones sean fruto de la apertura hacia el entorno, el diálogo con los grupos de interés, el sentido de comunidad y el pensamiento a largo plazo. "Ilunion Sustainability Way" articula su estrategia en torno a los criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) y desarrolla sus proyectos en torno a esta triple dimensión.

Durante 2025, Ilunion desarrolló diversas formaciones dirigidas a todas las sociedades del Grupo en materia de la gestión de sus Grupos de Interés (Stakeholders APP), gestión de acciones de voluntariado, además de la Jornada con todos los equipos de sostenibilidad de Grupo (Ilunion Sustainability Way, el 9 de diciembre 2025). Se suma la celebración del Ilunion Sustainability Day, realizando una exposición artística centrada en la sostenibilidad en la Sala de Exposiciones Antonio Palacios del Círculo de Bellas Artes de

Madrid, del 3 al 5 de septiembre. Igualmente, se mantuvo el compromiso con la sensibilización y la formación en materia de Derechos Humanos, consolidando esta línea como un pilar esencial de la cultura ética y responsable. Durante el ejercicio 2025 se formaron 2.555 personas y un total 3.469 desde el lanzamiento del programa. También durante el año se continuó impulsando el Proyecto Comunidad, iniciativa estratégica orientada a reforzar la presencia territorial de Ilunion y consolidar el papel del Grupo como agente de transformación social en los territorios donde opera.

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

La coordinación y seguimiento de las principales líneas estratégicas en materia de Sostenibilidad como Grupo Social ONCE se lleva a cabo en el Comité de Sostenibilidad y RSC del Grupo, que cuenta con el apoyo del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y RSC, donde participan las tres áreas ejecutivas. Entre las principales temáticas abordadas en 2025, tanto en las reuniones del Comité como del Grupo de Trabajo, destacan las siguientes:

- Evolución del contexto global y regulatorio en materia de Sostenibilidad. Análisis de las implicaciones y derivadas para el Grupo Social ONCE. Entre otros: seguimiento del proceso de simplificación de obligaciones de reporte en materia de sostenibilidad (CSRD, ESRS, Ómnibus I, recomendaciones CNMV e ICAC, etc.), así como de otras normativas como el RD 214/2025 que crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, el anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible o la Ley 9/2025 de Movilidad Sostenible.

- Revisión del Cuadro de indicadores de sostenibilidad del Grupo Social ONCE, en base a los ejes y líneas estratégicas en materia de Sostenibilidad de las tres áreas ejecutivas. Presentación de propuesta de Política de Sostenibilidad y RSC del Grupo Social ONCE (cuya aprobación formal tuvo lugar en 2026).

- Seguimiento de los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero fijados como Grupo Social ONCE. En 2025 la huella de carbono (alcances 1 y 2) del Grupo Social ONCE se redujo un 27% respecto a 2019, y un 37% si se tiene en cuenta la ratio de emisiones por empleado/a. Por tanto, y a pesar del crecimiento significativo de la actividad en este periodo, se ha cumplido el objetivo fijado en el Programa de Gobierno del XII Mandato de alcanzar una reducción del 30% en 2025 respecto a 2019.

- Coordinación para la adquisición e implantación de solución digital para el cálculo de la huella de carbono, lo que facilitará el seguimiento de los objetivos de reducción de emisiones del Grupo Social ONCE.

- Revisión y seguimiento del mapa de presencia y participación activa en foros y plataformas de Sostenibilidad por las distintas entidades del Grupo (entre otras: Forética, Pacto Mundial ONU España, DIRSE o Spainsif).

Foco en la Sostenibilidad ambiental

El respeto al medio ambiente y al futuro que queremos para nuestro planeta y las generaciones venideras es una prioridad estratégica, y se aborda desde una doble perspectiva: la minimización del impacto de nuestra actividad en el medio ambiente, y la gestión de riesgos y oportunidades vinculados a la Sostenibilidad ambiental y a la transición ecológica, tanto para el Grupo Social ONCE como para el conjunto de las personas con discapacidad. En este ámbito las iniciativas son múltiples, variadas y de profundidad en todas las áreas, bajo una máxima también de convencimiento grupal.

ONCE

• Certificación del Sistema de Gestión Ambiental:

Durante 2025 se han certificado 19 centros que ya tienen implementado el sistema de gestión con la norma ISO 14001. Adicionalmente, se han realizado todas las auditorías internas, con el objetivo de ampliar la certificación a 21 centros en 2026.

• Cálculo y verificación de la huella de carbono:

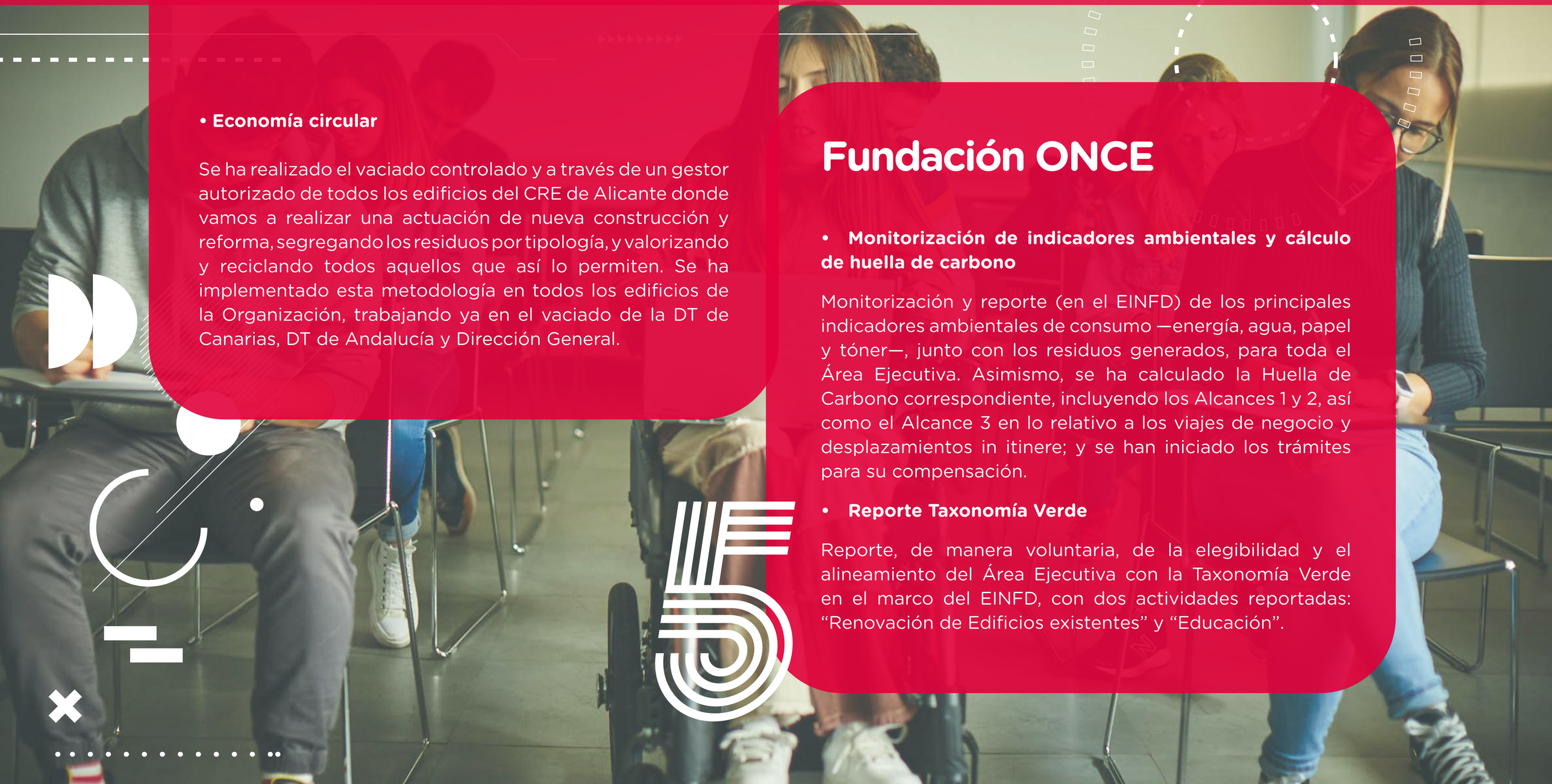
Durante el año se cerró el cálculo y la verificación de la huella de carbono de la ONCE (alcances 1, 2 y 3) de los años 2023 y 2024, por parte de Bureau Veritas, conforme a la norma GHG Protocol.

El ejercicio de cálculo se realizó desde el enfoque de Huella de Carbono de organización bajo el control operacional, que muestra el total de emisiones directas e indirectas generadas por la organización. En el alcance 3 (otras emisiones indirectas) se incluyeron los capítulos relativos a: adquisición de bienes y servicios, adquisición de bienes de capital, activos relacionados con la producción de energía, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados durante la operación, viajes de trabajo, desplazamiento de empleados/as, activos arrendados por la organización, activos arrendados aguas abajo e inversiones.

• Iniciativas para la reducción de las emisiones generadas (descarbonización):

Se han continuado desarrollando iniciativas enfocadas a la descarbonización de la actividad, es decir, a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero generadas en el desarrollo de las distintas actividades, entre ellas:

- Aplicación de medidas de eficiencia energética en diversos centros, incluyendo la instalación de placas fotovoltaicas en muchos de ellos, consiguiendo un ahorro energético anual.
- Términos de la compra de energía y adquisición de certificados de Garantía de Origen.
- Sustitución de los vehículos que tienen una antigüedad igual o superior a 10 años (reduciendo esta cifra en años sucesivos).
- Sustitución de calderas de gas por sistemas de climatización más eficientes.
- Propuesta de compensación de las emisiones.



- **Economía circular**

Se ha realizado el vaciado controlado y a través de un gestor autorizado de todos los edificios del CRE de Alicante donde vamos a realizar una actuación de nueva construcción y reforma, segregando los residuos por tipología, y valorizando y reciclando todos aquellos que así lo permiten. Se ha implementado esta metodología en todos los edificios de la Organización, trabajando ya en el vaciado de la DT de Canarias, DT de Andalucía y Dirección General.

Fundación ONCE

- **Monitorización de indicadores ambientales y cálculo de huella de carbono**

Monitorización y reporte (en el EINFD) de los principales indicadores ambientales de consumo —energía, agua, papel y tóner—, junto con los residuos generados, para toda el Área Ejecutiva. Asimismo, se ha calculado la Huella de Carbono correspondiente, incluyendo los Alcances 1 y 2, así como el Alcance 3 en lo relativo a los viajes de negocio y desplazamientos in itinere; y se han iniciado los trámites para su compensación.

- **Reporte Taxonomía Verde**

Reporte, de manera voluntaria, de la elegibilidad y el alineamiento del Área Ejecutiva con la Taxonomía Verde en el marco del EINFD, con dos actividades reportadas: “Renovación de Edificios existentes” y “Educación”.

- **Seguimiento y actualización del Plan de Descarbonización**

Se ha dado continuidad al seguimiento del Plan de Descarbonización, priorizando la adquisición de certificados de garantía de origen (energía de origen renovable) en varios centros de Inserta. Asimismo, se ha reforzado la coordinación interna en materia de desempeño ambiental —incluyendo la gestión de energía, agua y consumibles— entre Fundación ONCE, Inserta Empleo, Inserta Innovación y Servimedia. Igualmente, se ha iniciado un trabajo de actualización del Plan de Descarbonización, en coordinación con el resto de Áreas Ejecutivas y el Consejo General.

- **Herramienta para el cálculo de la huella de carbono**

En colaboración con el Consejo General y la ONCE, se ha trabajado en el análisis para adoptar una herramienta común de cálculo de la Huella de Carbono, valorando diferentes opciones y optando finalmente por una solución compartida por todas las áreas, comenzando a finales de año el proyecto de implementación.

- **Adaptación al cambio climático**

Tras el ejercicio de análisis de riesgos climáticos, se ha trabajado en la definición de una Estrategia de Adaptación al Cambio Climático, que se presentó a comienzos de 2026.

- **Sensibilización y voluntariado ambiental**

Se han llevado a cabo diversas acciones de sensibilización con motivo de fechas clave como La Hora del Planeta, el Día Mundial de la Madre Tierra, el Día Mundial del Medio Ambiente, el Día Internacional contra el Cambio Climático, o la Semana Europea de la Reducción de Residuos, en este último caso celebrando dos sesiones participativas, orientadas a la concienciación de la plantilla.

- **Se ha elaborado una Guía de Buenas Prácticas**

Ambientales, compartida con toda la plantilla; y se lanzó una nueva encuesta sobre movilidad sostenible. Se ha elaborado también un check-list sobre sostenibilidad de edificios y se han trasladado internamente orientaciones para la minimización del impacto ambiental de eventos y el cálculo de la huella de carbono de los mismo, profundizando en las orientaciones generales en el ámbito Grupo Social ONCE.

Adicionalmente, en el marco de la II Semana del Voluntariado del Área Ejecutiva, se celebró una jornada de voluntariado ambiental en el Aula Ambiental de la Dehesa de la Villa (Madrid), con una veintena de voluntarios/as que colaboraron con el programa europeo eBMS (European Butterfly Monitoring Scheme).

- **Alianzas**

Se ha mantenido la alianza con la iniciativa Fundaciones por el Clima, impulsada por la Asociación Española de Fundaciones, con la organización de dos sesiones on line: una sobre cambio climático y discapacidad en el mes de julio, y otra denominada “Cambio climático y colectivos vulnerables” en noviembre, ambas con amplia participación.

Asimismo, se ha contribuido a diversas consultas en el seno de la Comisión de Transición Ecológica Justa del CERMI, y se ha colaborado con el Consejo General para desarrollar en el segundo semestre un estudio sobre el impacto diferencial del cambio climático en las personas con discapacidad.

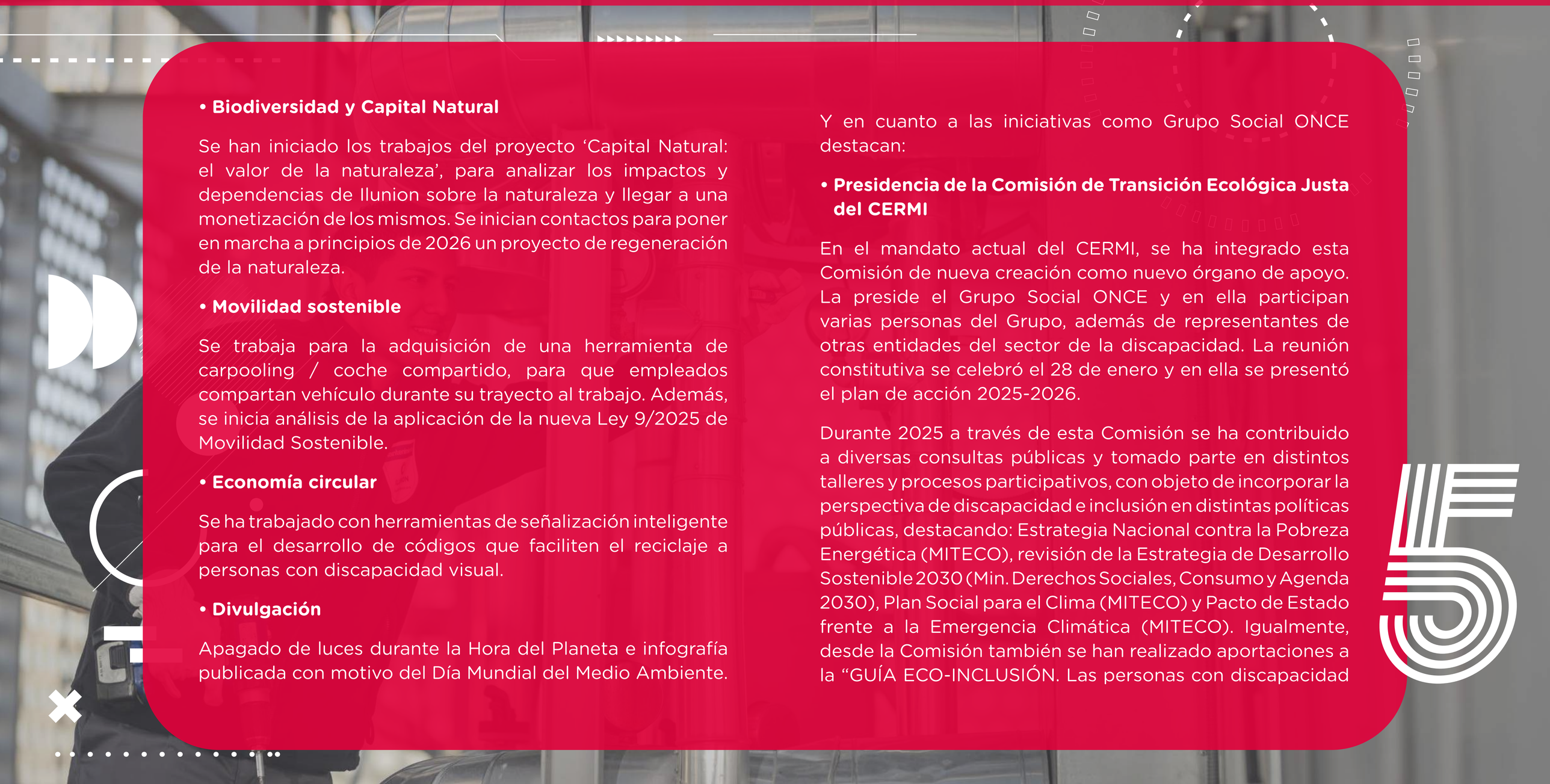
Ilunion

- **Adquisición y puesta en marcha de solución digital para el cálculo de la huella de carbono**, trabajándose durante el año en la configuración e integraciones necesarias.

- **Huella de carbono y descarbonización**

Se ha llevado a cabo la auditoría externa de la huella de carbono. Los datos resultantes suponen una reducción en las emisiones generadas de aproximadamente el 20% en 2024 respecto a 2019. Estas emisiones son relativas a los alcances 1 y 2. Asimismo, se inicia un proceso de revisión y actualización del plan de descarbonización. Durante los primeros meses de 2026 se realizará una verificación externa del plan.

Cabe destacar por otra parte que Ilunion Retail ha calculado sus emisiones completas de alcance 3, sumándose así a TextilCare, Hotels y Facility Services.



- **Biodiversidad y Capital Natural**

Se han iniciado los trabajos del proyecto 'Capital Natural: el valor de la naturaleza', para analizar los impactos y dependencias de Ilunion sobre la naturaleza y llegar a una monetización de los mismos. Se inician contactos para poner en marcha a principios de 2026 un proyecto de regeneración de la naturaleza.

- **Movilidad sostenible**

Se trabaja para la adquisición de una herramienta de carpooling / coche compartido, para que empleados compartan vehículo durante su trayecto al trabajo. Además, se inicia análisis de la aplicación de la nueva Ley 9/2025 de Movilidad Sostenible.

- **Economía circular**

Se ha trabajado con herramientas de señalización inteligente para el desarrollo de códigos que faciliten el reciclaje a personas con discapacidad visual.

- **Divulgación**

Apagado de luces durante la Hora del Planeta e infografía publicada con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.

Y en cuanto a las iniciativas como Grupo Social ONCE destacan:

- **Presidencia de la Comisión de Transición Ecológica Justa del CERMI**

En el mandato actual del CERMI, se ha integrado esta Comisión de nueva creación como nuevo órgano de apoyo. La preside el Grupo Social ONCE y en ella participan varias personas del Grupo, además de representantes de otras entidades del sector de la discapacidad. La reunión constitutiva se celebró el 28 de enero y en ella se presentó el plan de acción 2025-2026.

Durante 2025 a través de esta Comisión se ha contribuido a diversas consultas públicas y tomado parte en distintos talleres y procesos participativos, con objeto de incorporar la perspectiva de discapacidad e inclusión en distintas políticas públicas, destacando: Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética (MITECO), revisión de la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 (Min. Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030), Plan Social para el Clima (MITECO) y Pacto de Estado frente a la Emergencia Climática (MITECO). Igualmente, desde la Comisión también se han realizado aportaciones a la "GUÍA ECO-INCLUSIÓN. Las personas con discapacidad

como actores de una transición inclusiva, accesible y justa", publicación elaborada desde CERMI estatal. Asimismo, cabe también destacar la intervención del presidente de la Comisión en la Convención CERMI Rural en La Rioja, con la ponencia "Las personas con discapacidad residentes en el medio rural en las políticas de transición justa".

- **Impulso de un estudio sobre el impacto diferencial del cambio climático en las personas con discapacidad**

Junto con la Fundación ONCE, en el segundo semestre se comenzó a trabajar en este estudio, cuya finalización y presentación se prevé para 2026. El estudio se impulsa en colaboración con el CERMI y con el apoyo de una consultora externa. Su objetivo es cuantificar en la medida de lo posible el impacto del cambio climático sobre las personas con discapacidad, en comparación con la población general, atendiendo a los riesgos específicos de nuestro país.

A finales de año el blog del Grupo Social ONCE recogió una publicación con algunos resultados preliminares del estudio y un llamamiento a reforzar la dimensión social en las políticas climáticas, al hilo de la celebración de la COP30 en el mes de noviembre.

- **Documento de recomendaciones internas para la organización de actos y eventos sostenibles**

Documento destinado a facilitar que la sostenibilidad sea un elemento más a tener en cuenta desde que se concibe un evento, de modo que se pueda minimizar el impacto negativo y maximizar el positivo. El documento se compartió con los equipos de comunicación y eventos de cada área ejecutiva.

- **Firma de alianza con Ecoembes, bajo el lema "Alianza por un futuro circular e inclusivo"**

En un acto celebrado el 5 de junio en el Consejo General de la ONCE, coincidiendo con la celebración del Día Mundial de Medio Ambiente 2025. Participaron la Consejera Delegada de Ecoembes y el Vicepresidente Primero del Grupo Social ONCE, así como otros/as directivos/as de ONCE, Fundación ONCE, Ilunion y Ecoembes.

En el marco de esta alianza, en octubre se celebró una sesión formativa interna sobre Economía Circular y Responsabilidad Ampliada del Productor (RAP), de la mano de Ecoembes, en formato híbrido, a la que asistieron un total de 35 personas de las distintas áreas del Grupo Social ONCE. El objetivo principal fue informar y sensibilizar sobre el nuevo marco normativo en materia de envases y economía circular,

fomentando el conocimiento y la implicación activa en la transición hacia una economía más sostenible.

- **Acciones de sensibilización**

Cabe destacar el apagado de luces de los principales edificios del Grupo y de los rótulos luminosos sumándonos a la iniciativa “La Hora del Planeta”, así como el lanzamiento del “Manifiesto del Grupo Social ONCE por el Día Mundial del Medio Ambiente”, que se incluyó en el tapiz de todos los ordenadores de empleados/as del Grupo conectados a la red corporativa, quedando ubicado a partir de ese día en la web del Grupo Social ONCE.

5.4 Investigación inteligente

Este Informe recorre algunas de las iniciativas de investigación con las que trabajamos y se convierte en una demostración de que es posible. Una investigación inteligente (por contraposición al concepto artificial) es posible y, además, deseable. La innovación tiene para el Grupo Social ONCE un componente social en tanto que se trate, siempre, de una innovación incluyente.

La ONCE mantiene líneas de trabajo de investigación, desarrollo e innovación tiflotécnica y de investigación en visión, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios a las personas afiliadas y seguir respondiendo a sus necesidades y a la evolución y cambios sociales y tecnológicos, al tiempo que se avanza en el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías específicas. Igualmente, se dotan proyectos que, como la Fundación ONCE Baja Visión, tienen un fuerte componente tecnológico y de investigación e impulso al I+D+I

En 2025, desde la ONCE, se han desarrollado un total de 121 proyectos:

- 109 de tiflotecnología y productos de apoyo, entre los que destacan la continuación del desarrollo del proyecto "Entrenamiento Neurológico ONCE (ENTRENO)", antiguo Gimnasio Cerebral ONCE (juegos de inteligencia cerebral accesibles para personas con discapacidad visual); aplicación Tramo con acceso a información accesible en líneas de metro y tranvía de diferentes ciudades españolas; y participación en el proyecto europeo BIOTACT para la adaptación de láminas en relieve de biología.
- 6 proyectos de investigación en visión, financiados por la ONCE, en su mayoría de investigadores/as de reconocido prestigio nacional e internacional.
- 6 de investigación social, en colaboración con Universidad Rey Juan Carlos, Escuela Universitaria de Educación y Turismo de Ávila, Centro Nacional de Investigaciones científicas de Francia, MasterCard...

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

- Convocatoria del 9.º Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales.
- ONCE Innova es el laboratorio de innovación de la ONCE, concebido como un espacio para identificar, testar y escalar soluciones con impacto real en la organización. Desde este rol, articula iniciativas que conectan las necesidades internas con las oportunidades del ecosistema, impulsando tanto la mejora de la calidad de vida de las personas ciegas y con discapacidad visual como la evolución del puesto de trabajo dentro de la ONCE. En 2025, se han alcanzado hitos relevantes que consolidan este posicionamiento: destaca especialmente el desarrollo del Reto Interno ONCE Innova, que movilizó a la organización con más de 560 propuestas presentadas, así como el refuerzo de la estrategia de conexión con el ecosistema a través de iniciativas de innovación abierta y colaboración con agentes externos. Todo ello ha contribuido a avanzar hacia un modelo más estructurado y orientado a impacto en la gestión de la innovación.

Finalmente, se destaca la publicación periódica semestral de "RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual" para la comunicación, difusión e intercambio de

conocimientos entre profesionales e investigadores/as implicados en la atención a personas con discapacidad visual, así como la contribución a la eliminación de barreras y a la igualdad de oportunidades para este colectivo.

Y un servicio muy querido y valorado: el asesoramiento genético para personas ciegas, realizado con expertos genetistas y científicos. Esta acción para conocer información sobre las características clínicas y genéticas de la realidad de muchas personas con discapacidad visual, clave para la orientación acerca del pronóstico familiar de una posible enfermedad hereditaria, lo cual genera mucho interés y abre horizontes. En 2025, se atendieron 34 solicitudes y se emitieron 25 informes, mientras se trabaja en las demás peticiones.

Como una de las líneas de acción destacadas en materia de Accesibilidad Universal, Fundación ONCE impulsa la actividad de I+D+i y el apoyo a la innovación con el fin de promover el diseño para todas las personas y garantizar que la tecnología contribuya a la plena inclusión de las personas con discapacidad. Así, durante 2025 se han desarrollado proyectos relevantes en ámbitos como las videoconferencias inclusivas (Accessmeets), la robótica asistencial (Accessrobots y Roboasis), el pavimento inteligente (Walkerpisa), el análisis de datos aplicados a la accesibilidad y la discapacidad (Intelidata) y se ha avanzado en Lisa, una plataforma de Inteligencia Artificial para la traducción entre texto y Lengua de Signos Española. Además, Fundación ONCE ha reforzado su apoyo al emprendimiento en accesibilidad universal, a través de su Aceleradora, desde la que en 2025 se han analizado 188 soluciones emprendedoras (175 en 2024).

En Ilunion la innovación es un motor que impulsa su futuro, es una actitud proactiva y constante en la búsqueda de soluciones que respondan a los desafíos cambiantes de la sociedad y del mercado. Es fuente fundamental tanto para la generación de negocios futuros, como para la reinvención de los negocios ya existentes. La estrategia de innovación se agrupa en cuatro ámbitos que suman 120 proyectos: gobierno de innovación, innovación interna, innovación abierta y ambiente de innovación.

El Observatorio de Tendencias Ilunion es la herramienta corporativa para detectar y analizar tendencias relevantes. Busca convertir tendencias en proyectos de innovación que mejoren la competitividad y adaptación de la organización. Tras la identificación, el análisis y la difusión de patrones emergentes y cambios relevantes en el entorno se anticipan necesidades, se ajustan proyectos de innovación y negocio, o se prioriza en aquellas iniciativas que presentan un elevado potencial de impacto en los diferentes horizontes de innovación.

Algunas de las observaciones desarrolladas en 2025 han sido:

- Estudio internacional SAD
- Agua y sostenibilidad en el sector turístico
- Más allá de la rehabilitación: fisioterapia como motor de bienestar y negocio
- La apuesta de Ilunion por la IA: programa ILUNIA

En cuanto a la innovación interna desde 2024, Ilunion cuenta con un programa de intraemprendimiento que ordena y acompaña la generación, desarrollo y consolidación de iniciativas en las distintas líneas de negocio. En 2025 se llevaron a cabo 62 proyectos de innovación interna de los cuales 18 surgieron del programa.

Por otra parte, todo el Grupo Social ONCE seguirá apostando por la expansión de la red de alianzas, la exploración de modelos colaborativos innovadores y la potenciación de la transferencia de conocimiento, con el objetivo de maximizar el impacto y seguir demostrando que existe una manera diferente y efectiva de hacer empresa, también basada en la innovación...que incluye.

ZEBRA
Semáforo siempre abierto

6.1 Ética

6.2 Transparentes con la ciudadanía

Haz clic en cada capítulo

PODCAST
CAPÍTULO 6

6. ZEBRA.
Semáforo siempre abierto

La empatía, bien entendida, es una de las herramientas que más y mejor ayudan a ponerse en el lugar de los demás, a ofrecer una compañía útil y medida para cada ocasión y, que además, suponga siempre mostrar esa disposición a ayudar cuando es preciso. Forma, por tanto, parte del Grupo Social ONCE y se identifica en iniciativas como **ZEBRA**, un semáforo siempre abierto, pero un semáforo que no molesta, que ayuda, que respeta y que incluye: porque la accesibilidad debe ser para todos, en todas las direcciones.

Superados ya los ya históricos rebajes de las aceras (útiles para todos), las personas ciegas cuentan en algunas ciudades con semáforos sonoros, imprescindibles para su deambulación. Pero ahora damos un paso más, el semáforo no estará sonando continuamente, sino que será habilitado por la persona ciega cuando tenga que utilizar ese paso, una empatía que, ahora, es justo en la otra dirección. La persona ciega necesita ese apoyo, pero quiere evitar la contaminación acústica y lo activa solo cuando va a cruzar. Empatía total gracias a la tecnología que allana el camino, que muestra un comportamiento y unas ganas de construir espacios mejores que suma ética y valores, seguridad y compañerismo a partes iguales.

6.1. Ética

Además de incluirlo como máxima, el Grupo Social ONCE se ha dotado de las herramientas necesarias para que la ética y el correcto comportamiento sean transversales en toda su actividad. Cuenta con normas, códigos éticos, políticas y procedimientos que constituyen el mecanismo de debida diligencia para proteger la legitimidad, el buen hacer y la confianza depositada por las personas ciegas afiliadas, la plantilla, las administraciones públicas y otros grupos de interés.

Todo ello se enmarca en el Comité de Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE, así como la obligada función de Cumplimiento Normativo, que integra distintas áreas y órganos de control especializado y que gestionan potenciales riesgos legales que puedan darse.

Estándares éticos y de comportamiento:

- Código Ético y de conducta de las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión (1): se concreta en 11 valores éticos: Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad, y los compromisos para conseguirlos, que el equipo de gestión asume cumplir mediante su firma.
- Código Ético y Guía de Conducta de los trabajadores y trabajadoras del Grupo Social ONCE: guía de conducta para el comportamiento ético de la plantilla, no siendo obligada la suscripción.

[1] Para más detalle sobre el Compromiso Ético de la ONCE, se puede consultar el apartado de la web: https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos.

- Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE: al que deben ajustarse en sus relaciones contractuales con la ONCE. En 2025 se aprobó una nueva versión con parámetros básicos comunes de obligado cumplimiento alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial.

- Normas y pautas de conducta ética para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión: de aplicación a todas las personas que han suscrito o suscribirán el Código Ético.

Ya concretamente en el área de ONCE:

- Códigos de conducta en materia de juego responsable y seguridad del área de juego: principios básicos de actuación y prácticas de conducta de la plantilla involucrada en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en los valores de transparencia, confidencialidad, compromiso, integridad, respeto y responsabilidad, siendo de obligado cumplimiento.

- Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de marketing y comunicación: marcan las pautas para que la publicidad de los productos de lotería se lleve a cabo de manera responsable. Son adoptadas por la ONCE, así como por las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores de acciones y campañas de marketing.

- Modelo de Prevención Penal: medidas de prevención para evitar la comisión de posibles ilícitos penales en la ONCE y su entorno. El Sistema de Gestión de Compliance Penal de la ONCE está formado por distintos documentos, entre ellos, la Política de Compliance Penal, de obligado cumplimiento y de aplicación global, que ratifica su voluntad de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como con sus valores éticos, el Catálogo de conductas prohibidas y parámetros de comportamiento esperados y un “Díptico” para concienciar a terceros con relación con la ONCE, entre otros.

Además, existe un Procedimiento de debida diligencia externa para la selección y contratación de proveedores, en el que se solicita el cumplimiento del Código de conducta para proveedores, que recoge los principios éticos y de conducta exigidos, y de un Procedimiento de debida diligencia interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo.

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

- Modelo de cumplimiento tributario: se dispone de una Política de cumplimiento tributario, y la ONCE está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Foro de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT, Ministerio de Hacienda).

  El Órgano de Cumplimiento Tributario tiene la responsabilidad de supervisar el sistema de gestión de cumplimiento tributario (para más detalle ver el apartado "Responsabilidad fiscal" del presente Informe).

  En 2025, se han mantenido las certificaciones de los sistemas de gestión de cumplimiento penal y tributario de la ONCE conforme a las normas UNE 19.601 y 19.602, lo que implica el mantenimiento de estándares elevados y verificables en materia de prevención, detección y reacción frente a incumplimientos.

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

- Política de gestión responsable de la información y protección de datos: se establecen diferentes controles para garantizar la protección de la información, entre los que destaca el Protocolo de clasificación de la información (PCI) para identificar los distintos activos de información y gestionarlos adecuadamente en términos de seguridad y respeto a la privacidad de datos. Además, se cuenta con un Comité de seguridad y protección de datos y un Comité de valoración documental para supervisar el cumplimiento de normas internas y externas, establecer criterios y medidas y resolver consultas internas. Durante 2025 se ha

informado a todas las personas afiliadas de la publicación del documento unificado del acto de consentimiento para el tratamiento de sus datos.

- Auditoría de protección de datos (bienal) para comprobar el nivel de cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente y la normativa interna: la auditoría de 2024 fue aprobada por el Comité de seguridad y protección de datos en junio de 2025. En diciembre de 2025 se aprobó el Plan de Acción para la resolución de las incidencias detectadas en dicha auditoría.

En 2025, la ONCE no ha identificado ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente, ni tampoco ha recibido reclamación alguna por parte de terceras partes, ni por autoridades regulatorias.

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

- Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría independiente, individuales y consolidados del ejercicio correspondiente.
- Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE.
- Estado de Información No Financiera y Diversidad.
- Memoria de Servicios Sociales para personas afiliadas.
- Listado de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.

Auditados interna y externamente

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

- 6 auditorías de cuentas anuales y 3 informes de verificación independiente de Estados de Información no Financiera y Diversidad.
- 4 informes de procedimientos acordados sobre las modalidades de lotería que comercializa la ONCE.
- 5 informes de procedimientos acordados obligatorios y 3 informes voluntarios que acreditan el cumplimiento de las obligaciones sociales del Acuerdo General.
- Un total 21 auditorías e informes similares al año.

También, con carácter semestral, una sociedad de auditoría externa realiza una peritación de las bolas utilizadas en los sorteos del cupón, remitiéndose dicha peritación al Consejo de Protectorado.

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

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

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

Asimismo, los dos generadores aleatorios de numeración utilizados en la realización de sorteos virtuales de productos de juego activo y en la compra de boletos de lotería instantánea en Internet; y la funcionalidad de la compra de boletos y apuestas de juego activo y de lotería instantánea en internet, se certifican cada tres años por una empresa homologada por el Ministerio de Consumo.

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

Para los productos de lotería instantánea en soporte físico se realizan dos controles adicionales para la primera producción de cada producto:

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

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

El Órgano de Prevención Penal se encarga de dotar de efectividad la Política de Compliance Penal a través de la implementación de las diferentes medidas previstas en el Sistema de Gestión de Compliance Penal que le da soporte. Mediante el Canal Ético del Grupo Social ONCE, que a los efectos de prevención penal actúa como canal de denuncias, cualquier miembro de Ilunion o cualquier tercero puede comunicar de manera inmediata al Órgano de Prevención Penal cualquier acción para evitar o remediar la eventual comisión de un delito o potencial delito del que se tenga conocimiento, y/o que se esté gestionando sin la intervención aparente del Órgano de Prevención Penal.

Desde la aprobación de la Política de Compliance Penal en 2018, se han emprendido distintas actuaciones encaminadas a robustecer la supervisión de aquellas actividades que desarrolla la entidad que pudieran suponer un riesgo penal, fortaleciendo así el entorno de control en esta materia. Cabe resaltar la adopción en 2020 del Procedimiento de Debida Diligencia Interna en la contratación de candidatos/as y en la evaluación del desempeño de los miembros de la

organización, y el Procedimiento de Gestión e Investigación de Denuncias, recibidas a través del Canal de Denuncias (Canal Ético).

En 2025, se aprobó el procedimiento de debida diligencia externa de Ilunion que constituye una novedad relevante en el Sistema de Gestión de Compliance Penal de Ilunion, al establecer un marco homogéneo y sistemático para el análisis previo de la integridad y reputación de todos los terceros con los que Ilunion se relaciona. Este procedimiento fija directrices claras para obtener un conocimiento adecuado de proveedores, beneficiarios, donantes y entidades colaboradoras antes de iniciar cualquier relación de negocio, cooperación o asistencia, reforzando la prevención de riesgos penales, normativos y reputacionales. Además, el Sistema de Gestión de Compliance Penal renovó la certificación conforme a la UNE 19601 obtenida en 2024, reflejando la continuidad y buen ambiente de cumplimiento de las políticas y procesos implementados.

Durante 2025, al igual que en el período 2023-2024, no se detectó ningún incumplimiento de la Política de Compliance Penal, así como tampoco ningún caso de corrupción. De un total de 141 denuncias recibidas en 2025 a través del canal de denuncias de Ilunion, ninguna ha tenido relación a vulneraciones de derechos humanos.

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

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

En lo relativo a Fundación ONCE, su política de Compliance Penal y la de sus entidades dependientes, desarrolla lo

establecido en el Código Ético y guía de conducta de los trabajadores y las trabajadoras del Grupo Social ONCE. También puede hacerse extensiva a socios de negocio a efectos de cumplir con los procesos de diligencia debida de la organización en su selección de terceros.

La Política contiene un Catálogo de conductas prohibidas y parámetros de comportamiento esperados en el que se resumen los diferentes delitos y se describen, para cada uno de ellos, las principales actividades que podrían conllevar riesgos penales, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 bis del Código Penal español. Igualmente, se hace referencia a los parámetros de conducta esperados de los sujetos afectados.

La Política de Compliance Penal se desarrolla a través del Sistema de Gestión de Compliance Penal, que integra la prevención, detección y gestión de riesgos penales, para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa penal española y alcanzar los objetivos estratégicos y operativos de Compliance penal de la organización. El Órgano de Prevención Penal se encarga de dotar de efectividad la Política de Compliance Penal.

Asimismo, la organización cuenta con un Canal de Denuncias, mediante el que la plantilla o terceros pueden comunicar de manera inmediata al Órgano de Prevención Penal cualquier acción para evitar o remediar la eventual comisión de un delito o potencial delito del que se tenga conocimiento, y/o que se esté gestionando sin la intervención aparente del Órgano de Prevención Penal. Al Canal, acompañan la Política del Canal de Denuncias, el Procedimiento de Gestión e Investigación de Denuncias y el Estatuto de Protección del Denunciante.

La organización cuenta asimismo con el Procedimiento de Debida Diligencia Interna en la contratación de candidatos/as y en la evaluación del desempeño de los miembros de la organización.

Cabe destacar en 2025 la adopción del Procedimiento de Debida Diligencia Externa, como una novedad relevante en el Sistema de Gestión de Compliance Penal, al establecer un marco homogéneo y sistemático para el análisis previo de la integridad y reputación de todos los terceros con los que la organización se relaciona antes de iniciar cualquier relación de negocio, cooperación o asistencia, reforzando la prevención de riesgos penales, normativos y reputacionales.

El sistema de Gestión de Compliance Penal renovó la certificación conforme a la norma UNE 19601, obtenida en 2024, de manera pionera en el sector de fundaciones, suponiendo un reconocimiento que demuestra la legalidad y buen hacer de todos los procesos.

Asimismo, se aplica internamente la herramienta GoSupply, plataforma que facilita la evaluación de proveedores y, en general, entidades con las que se quiere establecer colaboración comercial (más información en el apartado 2.5.2. Subcontratación y proveedores).

Durante 2025, al igual que en 2024, no se detectó ningún incumplimiento de la Política de Compliance Penal, así como tampoco ningún caso de corrupción.

6.2. Transparentes con la ciudadanía

Un modelo como el Grupo Social ONCE, que tiene su origen, su funcionamiento y su futuro en la confianza de la ciudadanía, cuenta con un sistema de información abierta y transparente, para lo que se dispone de una serie de herramientas de garantía para clientes y sociedad en general: Código Ético de Conducta; Buzón de Denuncias en materia de Ética; Comité de Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE; y el Grupo de Trabajo de Ética dependiente de dicho Observatorio.

El Grupo Social ONCE cuenta con un buzón de denuncias en materia ética, como herramienta para que cualquier miembro de la Organización, persona afiliada, socio de negocio, proveedor o tercero pueda presentar denuncias respecto de aquellas conductas potencialmente irregulares o incumplimientos que puedan suponer una violación del Código Ético y de Conducta de las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión,

o sugerencias en materia de ética. Estas comunicaciones son analizadas por el Grupo de Trabajo de Ética, por delegación del Comité de Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE.

Desde 2023 se dispone también de un nuevo canal de denuncias, adaptado a los requisitos de la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, cuyo responsable es el Órgano de Prevención Penal de la ONCE (OPP), que permite denunciar, incluso de forma anónima, acciones u omisiones cometidas en el seno de la Organización que puedan constituir infracciones de la legislación vigente. En 2025 el Órgano de Prevención penal revisó y actualizó la "Política de Compliance Penal", la "Política del canal de denuncias de la ONCE" y el "Procedimiento de gestión e investigación de denuncias", así como el resto de documentos del Modelo de prevención penal de la ONCE, para adecuarlos a los cambios en la Política.

Ambos canales garantizan la confidencialidad de las denuncias y se encuentran ubicados en la página web de la ONCE. En 2025 no se ha tramitado ninguna denuncia a través del buzón de denuncias en materia ética.

Periódicamente, la ONCE organiza formaciones en pro de una conducta ética. Adicionalmente, la plantilla puede acceder, a través de PortalONCE, al tutorial online sobre "Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo".

Por lo que respecta al canal de denuncias de la ONCE, gestionado por el OPP, en 2025 se presentaron 40 denuncias, de las que, a 31 de diciembre de 2025, 32 estaban archivadas o cerradas por estar fuera de ámbito, por no apreciarse incumplimiento legal o por carecer de contenido de información o pruebas suficientes, entre otros motivos, y 8 se mantienen abiertas en fase de investigación preliminar.

Por tanto, en ninguna de las denuncias recibidas por estos canales se observó incumplimiento del Código Ético ni infracción de la legislación vigente, ni fueron consideradas con potencial impacto en materia de derechos humanos.
En lo que respecta a la protección de los derechos humanos, el principio fundacional del Grupo Social ONCE de generar oportunidades para las personas con discapacidad, a través de la inclusión social, hace que las acciones estén alineadas con los principios del Pacto Mundial. En concreto, se favorece el Principio 6: "Las empresas tienen que apoyar la eliminación

de la discriminación en el trabajo", e implícitamente los Principios 1 y 2: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales en su ámbito de influencia y asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de derechos humanos".

No obstante, la ONCE manifiesta su firme compromiso de apoyo y respeto a los derechos humanos en el desarrollo de su actividad, con especial atención a los grupos vulnerables, como personas con discapacidad, entre otros, y promueve extenderlo a sus relaciones con terceros. En esta línea, la ONCE cuenta con una Política de respeto y promoción de los derechos humanos, aprobada por el Consejo General en junio de 2025, que establece los principios que rigen todas sus actividades y que se aplicarán en materia de debida diligencia de derechos humanos.

Con el fin de evitar posibles vulneraciones de estos derechos humanos en las relaciones con proveedores y socios de negocio, a los proveedores que son clasificados en los niveles crítico, estratégico y básico se les evalúan aspectos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en el marco del procedimiento de debida diligencia externa. La evaluación en estos aspectos arroja una puntuación de riesgo y si se sitúa por encima de un determinado umbral, un equipo de analistas ha de evaluar el riesgo inherente a la contraparte. Además, se les solicita que se adhieran al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, el cual establece, entre otros aspectos, que han de respetar el cumplimiento estricto de los derechos humanos, así como velar por su protección en cualquiera de los países en los que operen y, en ningún caso, ser cómplices de ninguna forma de abuso o vulneración de los mismos. Además, se les recomienda la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

En 2025 no se recibieron comunicaciones sobre posibles casos de vulneración de derechos humanos.

Cumplimiento tributario

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

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

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

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

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

Las cuentas anuales individuales y consolidadas se auditan por Deloitte España.

Respecto a Ilunion, en materia de compliance tributario y en torno al documento vertebrador y la estrategia fiscal, se han presentado los 11 anexos que cubren los impuestos

nacionales, internacionales, autonómicos y locales, completando el cuerpo normativo del Compliance Tributario. Una vez aprobados todos los documentos de Compliance y los Procedimientos por Impuestos, en el ejercicio 2024.

En diciembre de 2024, previo acuerdo del Consejo de Administración, Ilunion se adhirió al código de buenas prácticas tributarias de la AEAT. La adhesión implica un compromiso con la transparencia en la información tributaria y la cooperación activa con las autoridades fiscales, como ya se lleva haciendo desde siempre.

La Fundación ONCE cuenta también con un sistema de Compliance tributario que le permite estar en disposición de demostrar no sólo que se dispone de dicho sistema, sino que es eficaz. Los elementos clave del sistema se recogen en los siguientes documentos:

1. Política de Compliance Tributario, que refleja el compromiso de cumplimiento en materia tributaria del Patronato y de la Alta Dirección de Fundación, así como los objetivos estratégicos en dicha materia.

2. Documento Vertebrador del Compliance, que incluye las medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los riesgos tributarios.

3. La estrategia fiscal en la que se definen los principios en los que se basa la gestión fiscal (transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales) y define un marco de conducta basado en el cumplimiento normativo y en las buenas prácticas tributarias.

El Órgano de Compliance Tributario de la Fundación, sus Asociaciones y Servimedia, se concibe como un órgano colegiado de carácter transversal, y está compuesto por las personas que ocupen las siguientes Direcciones: Asesoría Jurídica (Presidencia del Órgano de Prevención Penal), Económico-Financiera, Personas y Dirección Fiscal, actuando como secretario/a un/a abogado/a de la Dirección de Asesoría Jurídica.

El Órgano de Compliance Tributario se configura como el máximo garante de la supervisión, vigilancia y control de la Política de Compliance Tributario, tanto hacia dentro como hacia fuera. En este sentido, desempeña sus cometidos de manera autónoma y está facultado para acceder libremente tanto a los documentos como a los Miembros del Grupo que precise para el desarrollo de sus cometidos. Los Miembros del Grupo tienen la obligación de facilitarle de manera inmediata los documentos e informaciones que se solicite. La independencia del Órgano de Compliance

Tributario garantiza la neutralidad en la toma de decisiones, independencia que está respaldada por su relación funcional y acceso directo al Comité de Auditoría y al Patronato. Adicionalmente la evaluación del desempeño del Comité de Cumplimiento corresponde en última instancia al Comité de Auditoría y al Patronato.

Cabe destacar además la acción formativa relativa a Compliance tributario, de forma conjunta para Fundación ONCE e Ilunion, incluyendo en 2025 una nueva formación dirigida específicamente al personal especialmente expuesto.

Asimismo, se han ido aprobando por el Patronato procedimientos en materia de impuestos para regular la fiscalidad de Fundación ONCE y de sus filiales tales como: Procedimiento de Impuesto de sociedades y Operaciones Vinculadas; Procedimiento de IVA; Procedimiento de IAE; Procedimiento de IBI; Procedimiento de transacciones no recurrentes. Por otra parte, se ha elaborado un mapa de riesgos fiscales que ha sido aprobado por el Patronato de la Fundación ONCE.

La Fundación viene adoptando decisiones voluntarias en el ámbito de la fiscalidad responsable y la transparencia como es la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias aprobado por el Foro de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, "AEAT"). Esta adhesión se produjo con fecha 30.12.2024 y refuerza la voluntad de la Entidad de establecer una relación cooperativa con la Administración Tributaria. En cumplimiento de las obligaciones que ello supone, con fecha 30.12.2025 se presentó a la AEAT el primer informe de transparencia correspondiente al ejercicio 2024.

Durante el ejercicio 2025, se ha desarrollado auditoría por parte de AENOR para la obtención de la Certificación del Compliance Tributario de Fundación ONCE en la norma UNE 19602, que ha concluido con un informe de auditoría emitido por AENOR con fecha 19.12.2025 donde no se marca ninguna disconformidad y además se destacan los puntos fuertes del Sistema de Compliance Tributario.

Por otra parte, Fundación ONCE dispone de una Política de Lucha contra el Fraude en la gestión del Fondo Social Europeo Plus (FSE+), en línea con las recomendaciones de la Comisión Europea a los organismos que gestionan fondos europeos. En este marco, se cuenta con un Manual de Lucha contra el Fraude, y se ha puesto en marcha una dirección de correo electrónico (misdenunciasfraudefse@gen.fundacionONCE.es), exclusiva para la comunicación directa en el ámbito de los riesgos detectados y el fraude.

Al Manual le acompaña el Código ético y de buena conducta de Fundación ONCE e Inserta Empleo (como gestores del FSE+), suscrito y firmado por todas aquellas personas que intervienen en alguna de las fases de la gestión. Asimismo, se aplica una política de ausencia de conflicto de interés, debiendo firmar una Declaración de ausencia de conflicto de interés (DACI) individualizada, cada persona que participa en la toma de decisiones en relación con el FSE+. Queda plasmado así el compromiso de la organización en este ámbito y su adhesión a los más estrictos principios de integridad, objetividad y honestidad.

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

Control de riesgos

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

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

La identificación y gestión de los riesgos se coordina en los distintos niveles de la Organización. Cada riesgo tiene asignado una persona gestora que trimestralmente

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

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

La política de gestión de riesgos de Ilunion viene determinada por la situación de los mercados en los que operan sus diferentes ramas de actividad. Los riesgos identificados relativos a la consecución de sus objetivos siguen siendo similares respecto al ejercicio anterior. Se engloban dentro de una clasificación o categoría de riesgos definida con el objetivo de asegurar que la totalidad de los riesgos del catálogo se encuentran recogidas bajo una taxonomía específica que facilite su seguimiento:

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

De manera adicional, y en lo que respecta a la gestión de programas cofinanciados por el Fondo Social Europeo Plus, la Fundación ONCE, en calidad de Organismo Intermedio, sigue aplicando un enfoque de gestión de riesgos. El documento de sistemas de gestión y control se ha actualizado en 2025, se ha completado con el manual que desarrolla dichos sistemas. El enfoque de riesgos incluye la vigilancia ex ante y ex post de asuntos como la limitación de la concurrencia o la existencia de posibles conflictos de interés. Se dispone de herramientas para el control de estos riesgos, con matrices específicas vinculadas a las distintas modalidades de ejecución (subvenciones, contratación y gestión por medios propios), cuya última versión es de 2025, así como para su mitigación, que se han plasmado en un manual que recoge la política de lucha contra el fraude de Fundación ONCE en la gestión del FSE+, que sigue vigente.

La gestión de riesgos cuenta asimismo con dos sistemas específicos en los ámbitos del Compliance Penal y del Compliance Tributario, que se describen con más detalle en el apartado 2.4 de este informe (Lucha contra la corrupción y el soborno).

Cabe mencionar que en 2025 se ha adoptado un nuevo Plan de Continuidad de Negocio con alcance Fundación ONCE, Asociaciones Inserta y Servimedia, al objeto de establecer la estrategia de recuperación para aquellas contingencias críticas de gran impacto en el negocio, optimizando el uso de los recursos disponibles.

7

ARCO
Garantía de amplia cobertura

PODCAST
CAPÍTULO 7

7. ARCO.
Garantía de amplia cobertura

Concluimos este Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE calificando de nuevo 2025 como otro año histórico, especialmente por las muchas personas que componemos este Grupo Social ONCE, con vocación rotundamente social y con la obsesión de mantener y ampliar su ARCO de cobertura con la mayor amplitud y garantías.

Las tecnologías nos ayudan y hablan también de lo que somos y de lo que queremos ser, como este ARCO, biometría de reconocimiento de imagen y voz para la gestión de nuestros más de 21.300 vendedores y vendedoras que, ahora, lo tienen un poco más fácil para realizar sus gestiones pues, esta herramienta, absolutamente accesible a cualquier discapacidad, les permite con su voz y su imagen, actuar con eficacia, comodidad y seguridad. Esa es nuestra línea a seguir, con nuestro ARCO siempre tensado y listo para seguir disparando flechas de inclusión.

En estas páginas hemos tratado de resumir la ingente tarea de todo un año cargado de novedades, de evolución y de innovación que, en nuestro caso solo puede ser inclusiva, porque nos va la vida y la realidad de muchas

personas en ello y porque nada de lo que hacemos sería posible sin todos y cada uno de los que conformamos este Grupo Social ONCE a quienes, además, dirigimos todo nuestro esfuerzo, siempre abierto y en compañía de toda la sociedad.

Al cerrar este informe avanzamos con fuerza en 2026 con algunos objetivos clave: implantar el nuevo modelo de servicios para personas ciegas o con discapacidad visual; avanzar en nuevas modalidades de juego (como Dupla) atractivas y ligadas a la evolución de los mercados, con toda la responsabilidad y seguridad de siempre; seguir incidiendo en la mejora de las personas con discapacidad, también con la voz bien alta y fuerte en Bruselas reclamando una Europa que debe ser social y no poner en riesgo los fondos destinados a la inclusión y las personas; o afianzando nuestro compromiso empresarial de crecimiento sostenible y generación de empleo para personas con discapacidad y en riesgo de exclusión.

Y miramos ya con buenos ojos cómo se acerca un momento importante para todo el Grupo Social ONCE: la inauguración de nuestra nueva sede corporativa, el lugar que nos reunirá a todos y todas, en el Paseo de la Habana de Madrid, antigua ubicación del colegio de niños y niñas ciegos -no podíamos encontrar un sitio mejor-; un proyecto ilusionante que se convertirá en el mayor espacio mundial de gestión, impulso y reconocimiento de la realidad de las personas con discapacidad, también con las últimas tecnologías accesibles, en otra demostración de que la inclusión, si se quiere, es posible en todos los ámbitos.

El año pasado nos pusimos como objetivo alcanzar 80.000 trabajadores y trabajadoras y lo hemos logrado; queremos mantener este ritmo de generación de oportunidades de vida porque a todos los que ya formamos parte de esta gran familia del Grupo Social ONCE nos dieron esa oportunidad, que queremos seguir trasladando y ofreciendo a muchas más y más personas.

Un informe inteligente

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

Todos estos estados están verificados por Deloitte y sido elaborados de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad; y teniendo en cuenta los Estándares GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Se ha utilizado además un análisis previo de materialidad de la documentación, que pone de relieve aquellos aspectos de naturaleza económica, social y ambiental relevantes para cada una de las tres entidades y que pueden influir en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

Para más información sobre el compromiso del Grupo Social ONCE pueden ampliar información en las siguientes páginas web en las que, tanto grupal como individualmente por área ejecutiva, encontrarán todos los detalles ampliados.

www.gruposocialonce.com, www.once.es, www.fundaciononce.es y www.llunion.com

INFORME DE VALOR COMPARTIDO

Resumen ejecutivo agregado del Grupo Social ONCE

grupo social ONCE