



Memoria de
RSC 2015
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
de la **ONCE**

Sembramos ilusión,
repartimos igualdad social



SUMARIO



**La ONCE,
la razón de ser**



**Las cifras
de la ONCE**



**Juego solidario
y responsable**



**La inversión
solidaria en
acción social**



**La organización:
valores de integridad
y ejemplaridad**



Anexos





La ONCE, la razón de ser ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Para más información, ver [Qué es la ONCE \[http://www.once.es/new/que-es-la-ONCE\]](http://www.once.es/new/que-es-la-ONCE)

Única en el mundo

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) nace en el año 1938 para dar respuesta a las necesidades de las personas con ceguera y facilitarles el acceso a un trabajo digno a través de la venta del cupón. Desde entonces, la ONCE sigue trabajando día a día por mejorar la calidad de vida de los ciegos españoles y contribuir a su autonomía y plena inclusión en la sociedad.

La ONCE es una organización de interés general sin ánimo de lucro reconocida por la Ley 5/2011 de 29 de marzo, de Economía Social, como corporación de derecho público, de y para ciegos, y cuya normativa específica le confiere la consideración de entidad singular de la economía social. La ONCE mantiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y autoorganización para llevar a cabo su actividad, siendo sus responsables elegidos democráticamente por los miembros de la organización.

El carácter social de la organización se materializa a través de la prestación de servicios sociales, responsabilidad delegada del Estado, al colectivo de personas con ceguera y deficiencias visuales graves afiliadas a la ONCE y contempla todas las etapas de su vida: desde la infancia –donde se trabaja por la inclusión educativa–, hasta la vida adulta–favoreciendo la autonomía personal, la inclusión laboral, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otros servicios–.

Los principios y valores de solidaridad sobre los que se construye esta labor social de la ONCE, se apoyan en la venta del cupón y otros productos de juego responsable, actividad que está sometida a la supervisión y el control del Estado a través del Consejo de Protectorado de la ONCE que vela por la transparencia y una correcta gestión de los recursos de la Organización.



La actividad comercial la lleva a cabo una red principal de vendedores cercana a 20.000 personas –con ceguera, deficiencia visual grave y otras discapacidades– y una red complementaria de más de 7.000 establecimientos autorizados, además de la plataforma de juegos online JuegosONCE.es.

El único fin de todos los ingresos de la ONCE es lograr la sostenibilidad de la Institución para continuar desarrollando su labor social en favor de las personas ciegas y deficientes visuales de nuestro país.

El compromiso con las personas con ceguera y deficiencias visuales graves se extiende a colectivos que agrupan a personas con otras discapacidades. En 1988 se creó la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, como instrumento para lograr la accesibilidad universal, la formación y la plena integración laboral de las personas con discapacidad. La ONCE destina anualmente el 3% de los ingresos por la venta de los productos de juego para contribuir a la consecución del fin fundacional.

La ONCE sostiene desde su creación que el empleo es esencial para la inclusión social de las personas con discapacidad, habiendo desarrollado, desde 1997, distintos planes en los que se plasmaba su compromiso concreto. A 18 de noviembre de 2011, el Consejo de Ministros aprueba un nuevo Acuerdo General para el periodo 2012-2021, el Plan 15.000/30.000, según el cual la ONCE y su Fundación se comprometen a crear 15.000 nuevos empleos y plazas ocupacionales y a impulsar y desarrollar cursos de formación para 30.000 personas con discapacidad. En 25 años de vida, la Fundación ONCE ha generado más de 80.000 empleos para personas con discapacidad.



La ONCE también ha creado otras fundaciones con focos de atención específico. En 1990, se constituyó la Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG) para facilitar la movilidad a las personas ciegas y deficientes visuales. En 1998 se creó la Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina (FOAL), y en 2007, la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS).

La iniciativa social de ONCE y sus fundaciones se traslada al ámbito empresarial de la mano de ILUNION, un modelo innovador y pionero en el mundo, que desarrolla su actividad siguiendo criterios que equilibran sus valores económicos y sociales. El grupo empresarial ILUNION contribuye al objetivo primigenio de la ONCE y su Fundación, que es la creación de empleo para personas con discapacidad en proyectos social y medioambientalmente responsables, con un 34,5% de trabajadores con discapacidad en su plantilla.

Respondiendo a la transformación de las estructuras sociales y a su compromiso con la búsqueda de la igualdad social y la colaboración como una vía transformadora de la realidad, la ONCE forma parte del Tercer Sector, una plataforma representativa de más de nueve millones de personas en riesgo de exclusión que aglutina a asociaciones civiles, movimientos de las personas con discapacidad, fundaciones y otras agrupaciones que luchan por proteger los derechos sociales y reclaman políticas públicas inclusivas.

Como organización de base asociativa, la ONCE también forma parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y colabora activamente con otras organizaciones del movimiento asociativo.

La ONCE del siglo XXI continúa en la búsqueda de una mayor igualdad social, de estándares no discriminatorios, trabaja por el convencimiento de que el empleo es un factor esencial para la inclusión social de las personas con discapacidad y contribuye, junto a empresas, administraciones, universidades, centros de investigación, sociedad civil, y la solidaridad de todos, a una sociedad más próspera.



Premios y reconocimientos

Entre otros muchos, durante 2015 la ONCE ha recibido los siguientes premios:

- La ONCE y su Fundación son las entidades más responsables y con mejor gobierno corporativo de España, de acuerdo con el ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2015 que recoge las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno que operan en nuestro país.
- La ONCE ha sido reconocida con el Premio Internet 2015 en la categoría Web de Acción Social, por su página 'navegable, usable y accesible', según los propios usuarios de Internet.
- La ONCE ha sido galardonada como una de las siete organizaciones reconocidas en nuestro país por los 'Premios Reputation Day', que concede el prestigioso Reputation Institute en su edición 2015. En concreto, nuestra entidad ha sido reconocida con el premio a la primera organización por su reputación social en el segmento de 'Ciudadanía'.



Nuestra historia

1938

Nace la **Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)** con la motivación de lograr la autonomía personal y laboral de las personas ciegas.

1939

El 8 de mayo de 1939 se celebra el **primer sorteo -provincial- del cupón "prociegos"**, que consta de tres cifras.

1964

En 1964 abre sus puertas la **Escuela Universitaria de Fisioterapia**. Durante esta década aparecen también la **Escuela de Telefonía** y el **Centro de Formación Profesional** para facilitar la incursión en el mercado laboral y la integración social de las personas ciegas.

1982

El 19 de enero de 1982 se celebran las **primeras Elecciones democráticas de la ONCE**. Se inicia el camino hacia la autoorganización, bajo la tutela del Gobierno de la Nación.

1984

El 2 de enero de **1984 el sorteo de la ONCE pasa a ser nacional**. El número de cifras del cupón aumenta a cuatro.

1987

El 1 de octubre de 1987 se celebra el **primer sorteo del Cuponazo**: 100 millones de pesetas por 100 pesetas al cupón.



1988

Nace la **Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad**.

1989

Se crea **Fundosa Grupo** cuya prioridad es contribuir a generar un empleo estable para las personas con discapacidad a través de proyectos empresariales rentables.

1990

La **Fundación ONCE del Perro Guía** nace en 1990, siendo la ONCE, su Fundación y Grupo ILUNION, desde entonces, además de fundadores, únicos patrocinadores de la escuela.

1993

Nace el **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)**, fruto del acuerdo de las seis principales organizaciones de ámbito estatal de personas con discapacidad –COCEMFE, FEAPS, CNSE, FIAPAS, ASPACE y la ONCE–. Aunque se crea en 1993, el CERMI no adquiere personalidad jurídica hasta 1997.

La ONCE integra el conjunto de empresas que había ido creando desde 1989 bajo su **Corporación Empresarial (CEOSA)**. Estas empresas contribuyen a diversificar las fuentes de ingresos y a la creación de empleo para las personas con ceguera, deficiencias visuales graves y otras discapacidades.

1997

Inicia el Primer Plan de empleo, **“Plan 5.000/10.000” para el período 1997-2000** para crear 5.000 puestos de trabajo y realizar 10.000 acciones formativas. Estas cifras fueron superadas en los dos primeros años del Plan.

1998

Inicia sus actividades la **Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina (FOAL)**. Sus proyectos se desarrollan en el ámbito de la educación, la formación y la rehabilitación.

1999

Se firma con el Gobierno el primer **Acuerdo General sobre Cooperación, Solidaridad y Competitividad para la estabilidad del futuro de la ONCE** que fija nuevos objetivos de formación y empleo para el período 1999-2008, "**Plan 20.000/40.000**", que también supera los objetivos establecidos antes de tiempo.

2004

La ONCE lanza su **primer juego activo "El Combo"**.

Se aprueba el "**Plan 8.000/16.000 del Grupo ONCE**" sobre creación de empleo y formación para personas ciegas y otras discapacidades en el período 2004-2011.

2005

Tras valorar los objetivos alcanzados con los planes anteriores se sustituye el Plan de empleo y formación aprobado en 2004 por el "**Plan 16.000/32.000**" para el período 2004-2011.

2006

Nace **JuegosONCE.es**, el portal de juego online de la ONCE.

Se lanza al mercado el **primer "Rasca" de la ONCE**.

La introducción de **nuevas herramientas tecnológicas como el TPV** facilita la venta de lotería a los agentes vendedores.

La ONCE participa en la **Convención de la Organización de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad**.

2007

Se constituye la **Fundación ONCE para la Atención de las Personas con Sordoceguera**.

2010

La estructura comercial de la ONCE se renueva con la aparición del **canal físico complementario**.

2011

La aprobación de las leyes de Economía Social y de Juego consagran la naturaleza jurídica de la ONCE, su singularidad como operadora de juego responsable y su control público.

2012

Se renueva por el período 2012-2021 el **“Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE”** y se lanza el **“Plan 15.000/30.000”** para dicho período, una vez superados los objetivos del Plan anterior.

2013

La ONCE recibe el **Premio Príncipe de Asturias de la Concordia 2013**.

2014

Fruto de las sinergias entre Fundosa Grupo y CEOSA, las empresas de la ONCE y su Fundación se alían bajo la nueva marca **ILUNION**.

2015

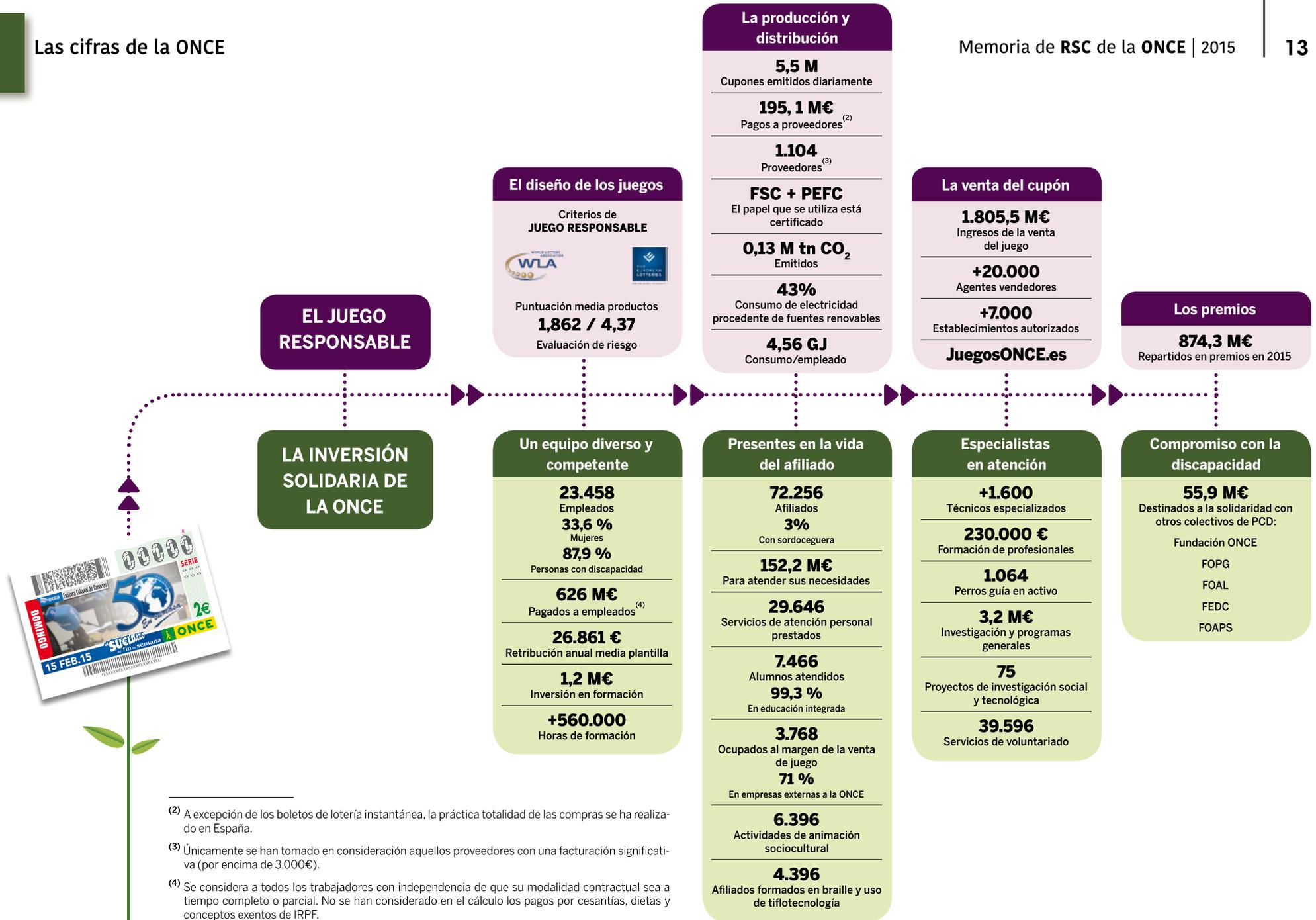




2

Las cifras de la ONCE





(2) A excepción de los boletos de lotería instantánea, la práctica totalidad de las compras se ha realizado en España.

(3) Únicamente se han tomado en consideración aquellos proveedores con una facturación significativa (por encima de 3.000€).

(4) Se considera a todos los trabajadores con independencia de que su modalidad contractual sea a tiempo completo o parcial. No se han considerado en el cálculo los pagos por cesantías, dietas y conceptos exentos de IRPF.



3

Juego solidario
y responsable



Para dar cumplimiento al fin social de la ONCE, los recursos económicos proceden de la actividad empresarial de la Organización, que es la venta de juego solidario y responsable.

Solidario porque la inversión de los consumidores en la compra de estos productos, está destinada a alcanzar la plena autonomía y la inclusión social de las personas ciegas y con deficiencia visual grave.

Responsable, porque ONCE es un operador de juego consciente de las posibles consecuencias del mismo si se realiza de una forma no apropiada, y actúa en la protección al consumidor, aplicando los mecanismos preventivos de lo que se entiende por juego responsable.

La ONCE como operador de juego solidario y responsable

La labor social de la ONCE en la integración social plena de las personas ciegas y con deficiencia visual grave, requiere de recursos que proceden de la actividad económica de la ONCE que es la venta de lotería y otros productos de juego.

El producto principal de la Organización se circunscribió en sus inicios a la venta del Cupón como modalidad derivada del monopolio estatal de loterías. Esta modalidad de lotería, conocida como juego pasivo, cuenta con productos de carácter periódico –Cupón Diario, Cuponazo y Sueldazo del fin de semana– y con diversos sorteos extraordinarios –en 2015 estos han sido: Sorteo de navidad (1 de enero), Extra del día del padre (19 de marzo), Extra del día de la madre (3 de mayo), Extra del verano (6 de agosto) y 11 del 11 (11 de noviembre).

Los sucesivos acuerdos con el Gobierno de la Nación han ampliado el catálogo de productos de la ONCE a las modalidades de juego activo –entre los que se encuentran el 7/39, Super ONCE y el producto de lotería comercializado conjuntamente con operadores de otros países europeos, Eurojackpot– además de la lotería instantánea –“los rascas”–, con arreglo a la legislación aplicable y siempre atendiendo a su naturaleza social, definida por la Ley 5/2011 de 29 de marzo, de Economía Social.



Modalidades de lotería



Cupón de la ONCE

- El resultado del juego se obtiene a través de un sorteo.
- Cada sorteo cuenta con una emisión de cupones fijada y comunicada con antelación a la celebración del sorteo.
- Cada apuesta es única, pudiendo elegir el comprador alguna de las apuestas que no han sido compradas con anterioridad.



Juego activo de la ONCE

- El comprador puede diseñar la apuesta que quiere realizar u optar por una apuesta automática.
- La emisión es variable y queda determinada por el volumen de apuestas válidas realizadas para cada sorteo.
- En un mismo producto o sorteo, pueden existir dos o más apuestas iguales.



Lotería instantánea de boletos de la ONCE

- Consiste en la posibilidad de obtención de un premio instantáneo establecido en el programa correspondiente, o definido o representado en la tarjeta, boleto o cualquier otro soporte electrónico o telemático empleado para su difusión y que es invisible para el jugador hasta que procede a su revelado o apertura a través de los medios previstos para cada producto.

La huella social de los juegos de la ONCE

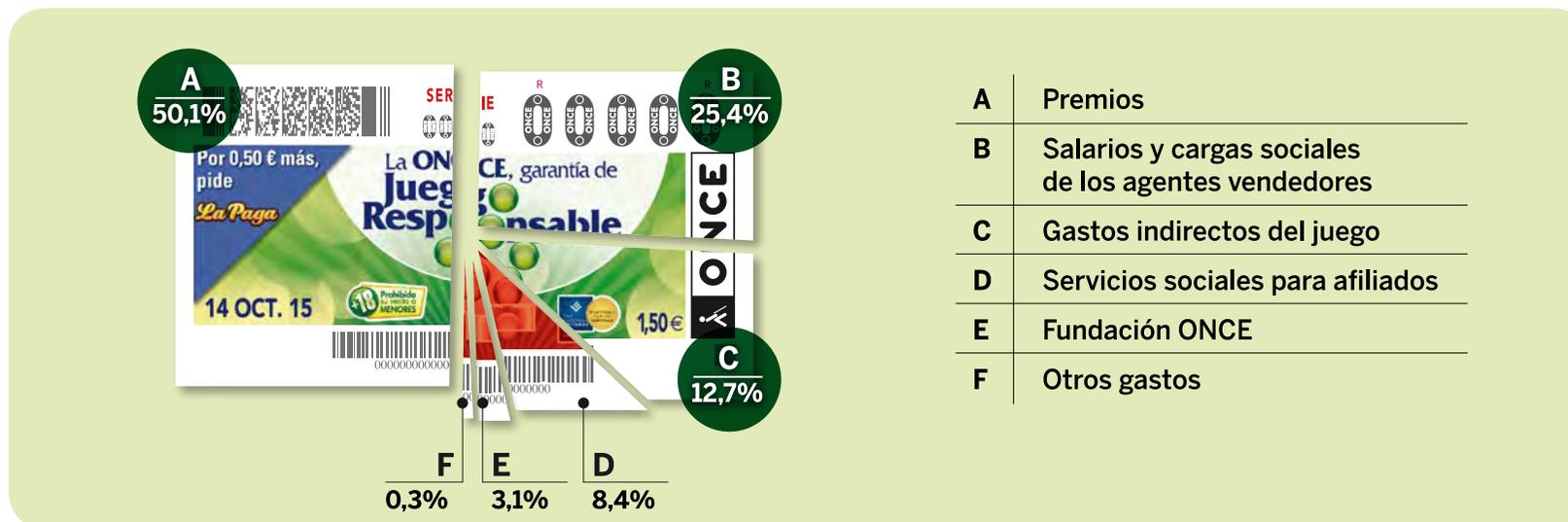


A través de la venta del Cupón y del resto de juegos que conforman el catálogo de productos de la ONCE, se reparte la ilusión a los premiados, pero sobre todo, se canaliza la inversión solidaria del conjunto de consumidores a la labor social de la ONCE.

Los ingresos por juego constituyen la principal vía de financiación de la ONCE y contribuyen a la sostenibilidad económica de la prestación de los servicios sociales a afiliados, así como a la solidez y estabilidad financiera de la Organización –por ejemplo para atender el pago de salarios a los empleados de la ONCE, las compensaciones del canal físico complementario y otros gastos indirectos relacionados con el juego–.

La inversión solidaria que realizan los clientes, tiene por objeto la prestación de servicios especializados para personas con ceguera o deficiencia visual que permitan su plena integración social a través de la educación, el empleo, la rehabilitación, ayudas técnicas adaptadas, la comunicación y el acceso a la información, ocio, deporte, entre otros; así como con el resto de las personas con discapacidad a través de la Fundación ONCE, cuya principal fuente de ingresos procede de la actividad empresarial desarrollada por la ONCE.

Así, por cada euro que se invierte en los productos de juego de la ONCE:



- El **50,1%** se destina al pago de los boletos premiados en los sorteos de la ONCE.
- El **25,4%** cubre los salarios y las cargas sociales de los empleados de la Organización.
- Los gastos indirectos del juego constituyen el **12,7%**. Se incluyen entre estos gastos personal no vendedor, publicidad, limpieza de quioscos, sistemas para la venta de lotería, aprovisionamientos, gastos comunes y compensaciones del canal físico complementario y del portal www.juegosonce.es.
- El **8,4%** se dedica a la prestación de servicios sociales para los afiliados de la ONCE.
- El **3,1%** se transfiere a la Fundación ONCE y a la solidaridad con otros colectivos de la discapacidad.

Del **0,3%** restante, el **0,09%** se destina a una prima de participación de los trabajadores en los resultados de las ventas y el **0,05%** a Programas Especiales de Servicios Sociales para Afiliados para ejecutar en el período 2016-2020.

La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de juego

Como entidad singular de la economía social, la ONCE no permanece ajena a la responsabilidad que deriva de su actividad comercial como operadora de juego.

El juego es una actividad de ocio para la gran mayoría de la población. Sin embargo, para algunos grupos vulnerables puede derivar en un comportamiento desordenado que acarrea consecuencias negativas no solo para quienes lo padecen sino también para quienes están a su alrededor

El compromiso de la ONCE con el juego responsable se centra en la protección al consumidor, a través de medidas como el diseño de juegos responsables; el empoderamiento del jugador con información sobre sus juegos y la forma de mantener un consumo responsable de los mismos; la generación de conocimiento en la materia y la colaboración con grupos de interés clave como FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados); y se articula a través de su Política de Juego Responsable y los sistemas de evaluación y seguimiento de certificación de juego responsable definidos por la Asociación Mundial de Loterías (WLA, World Lottery Association) y la Asociación Europea de Loterías, (EL, European Lotteries).



La política de juego responsable

En el año 2009 se formalizó el Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego con el objetivo de adaptar la política interna de la Organización a los estándares propuestos por las asociaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías del mundo: la Asociación Mundial de Loterías y la Asociación Europea de Loterías. Previamente, la ONCE ya había suscrito los principios fundamentales del juego responsable para la protección de los consumidores y grupos vulnerables y la lucha contra el juego ilegal.

En el año 2011, se constituyó el Comité de Juego Responsable de la ONCE para definir y publicar la Política de Juego Responsable como expresión de la responsabilidad frente a los consumidores y el compromiso de minimizar cualquier riesgo derivado del mal uso del juego.

El comité de juego responsable ⁽⁵⁾

Presidido por el Director General de la ONCE y miembro del Consejo General, el Comité lo integran el Consejero General Coordinador de Juego y Asuntos Económicos de la ONCE y los distintos directores y responsables de las áreas de la Organización implicadas.

Para acometer su desarrollo y posterior aplicación se creó un grupo de trabajo multidisciplinar que integra a los responsables de distintas áreas de la Organización implicadas en el ámbito del juego. Cada una de estas áreas es responsable de la aplicación de la política en su ámbito de actuación y del desarrollo de actuaciones específicas que contribuyan a la plena integración en los procesos de la Organización.

En marzo de 2015, el Consejo General ha aprobado el Programa de Juego Responsable de la ONCE y la Planificación de actuaciones en materia de Juego Responsable para el año.

La estructura de la política de juego responsable sigue los diez estándares de juego responsable definidos por la Asociación Europea de Loterías (EL).

⁽⁵⁾ Para más información ver la Política de Juego Responsable de la ONCE [https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf]



Generación de conocimiento y fomento de la investigación sobre el juego responsable

A través del Certamen Internacional de Juego Responsable, la ONCE se posiciona como una de las organizaciones de referencia en el ámbito internacional en esta materia. Convocado bienalmente, la ONCE fomenta la investigación y el desarrollo de estudios que persiguen prevenir y detectar los posibles efectos perniciosos que se pueden derivar de la actividad del juego. El premio está dotado con una cuantía única de 30.000 euros que se destinan para el desarrollo y la aplicación del proyecto ganador.

II Certamen Internacional de Juego Responsable

Durante el año 2015, se ha fallado el premio del II Certamen Internacional de Juego Responsable. El ganador ha sido el profesor Francisco J. Labrador, catedrático de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), por su trabajo “Desarrollo de un sistema experto online para la identificación e intervención en problemas de juego”.

Se trata de una herramienta web a través de la cual los jugadores pueden conocer, mediante un sistema de autoevaluación, su nivel de exposición al juego a través de sus hábitos de consumo. El diagnóstico se complementa además con un protocolo de prevención e intervención individualizado que se ajusta en función del resultado obtenido durante la prueba.

El profesor Francisco J. Labrador presentó su trabajo en el mes de noviembre durante las jornadas de juego responsable que se organizaron en la sede de la Dirección General de la ONCE.

A lo largo de 2016, desde la ONCE se facilitará un enlace directo a la herramienta a través del portal JuegosONCE.es y se difundirá entre sus principales grupos de interés, como por ejemplo la Dirección General de Ordenación del Juego o FEJAR.

En esta segunda edición del certamen se han presentado diez trabajos procedentes de expertos en materia de Juego Responsable en el ámbito estatal.

Durante el mes de junio se ha convocado también el III certamen de investigación, que tiene por objeto medir los efectos de la publicidad convencional en los jugadores. El fallo del jurado se conocerá durante el año 2016.



La ONCE participa en distintos foros y seminarios internacionales que permiten medir el grado de avance y compartir buenas prácticas en el ámbito del juego responsable de otras operadoras de juego y organizaciones afines. Además es miembro permanente del grupo de trabajo sobre juego responsable que mantiene la Asociación Europea de Loterías.

En 2015, la Organización ha asistido al Seminario de Juego Responsable organizado por la Asociación Europea de Loterías celebrado en Helsinki. Durante el seminario se debatió sobre las campañas de sensibilización relacionadas con el juego, los riesgos y factores de protección frente al juego excesivo y los mecanismos de notificación. La Organización también ha participado en el Seminario de Juego Responsable de la Asociación Mundial de Loterías que ha tenido lugar en Dallas durante el mes de octubre.

Empleados y establecimientos autorizados implicados en la promoción del juego responsable

Los empleados representan una figura clave en la comunicación del juego responsable, en especial aquellos que tienen un trato directo con los consumidores. Durante el año 2015 se ha seguido formando tanto a los vendedores como a los empleados de los departamentos que conforman el área de juego con el objetivo de reforzar la identificación de comportamientos adictivos en el consumidor, facilitar información específica relacionada con centros de tratamiento para la prevención de la ludopatía y la prohibición expresa de vender lotería a menores o a crédito, entre otras acciones formativas.

También se han enviado comunicaciones de refuerzo a los vendedores a través de los terminales TPV presentes en los puntos de venta y se han publicado dos artículos relacionados con el juego responsable en la revista interna el Mensajero.

Los establecimientos del canal físico complementario tienen también una gran responsabilidad en la promoción del juego responsable. Como agentes autorizados para la venta de lotería y productos de juego de la ONCE, la Organización facilita formación en la materia al inicio de su actividad, que se complementa con otras acciones formativas y la distribución de material divulgativo que incide sobre la problemática del juego y la identificación de grupos vulnerables.



En 2015, se han renovado tanto los manuales de formación inicial a los establecimientos como los de la red comercial y se ha puesto en marcha una herramienta en la aplicación de los gestores comerciales que permite certificar la visibilidad en el punto de venta del material de juego responsable.

Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE

Los productos y servicios relacionados con el juego de la ONCE se diseñan en sintonía con lo exigible por la Dirección General de Ordenación del Juego que supervisa la adecuación de los productos a los requerimientos regulatorios. Todos los productos se someten a un estudio integral de viabilidad, económica y social, y se validan, en última instancia, por el Consejo de Protectorado, que verifica la idoneidad del producto antes de su comercialización.

Desde la perspectiva del juego responsable, la ONCE evalúa el riesgo de cada uno de los productos antes de iniciar su comercialización. El objetivo es comprobar que la exposición al juego de los jugadores se sitúa dentro de unos niveles de riesgo aceptables por la Organización, atendiendo al umbral de riesgo permisible que define el Comité de Juego Responsable de la ONCE.

En caso de superar este umbral, el producto se somete a revisiones que limiten este nivel de riesgo o se descartan. Solo se comercializarían juegos con un nivel de riesgo por encima del umbral permisible, si con esto se contribuye a minimizar eficazmente el impacto de un riesgo ya existente en el mercado.

Para esta evaluación se ha diseñado una herramienta, validada y contrastada por la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR) que analiza sistemáticamente el nivel de riesgo de cada juego teniendo en cuenta el conjunto de factores que pueden afectar a la vulnerabilidad del consumidor.



El juego online

La ONCE desarrolla su actividad de juego online a través del portal www.juegosonce.es. El desarrollo tecnológico y la apertura del mercado de juego online regulado han incrementado la importancia de este canal durante los últimos años mostrando una evolución positiva, si bien en la actualidad el mercado nacional sigue siendo mayoritariamente presencial.

La fácil accesibilidad al juego a través de canales como internet expone a los usuarios a un consumo del juego descontextualizado en el entorno social que puede incrementar su vulnerabilidad frente a comportamientos de riesgo.

El portal www.juegosonce.es ofrece a los consumidores información explícita sobre el juego responsable, facilitando el acceso a la política en esta materia de la Organización, un servicio de autodiagnóstico de problemas con el juego e información relacionada con la atención por parte de asociaciones de afectados por el juego y centros de tratamiento. El portal cuenta también con sistemas de control que garantizan la limitación de la edad entre otras medidas que velan por la protección del consumidor como por ejemplo límites de gasto semanales, avisos permanentes de tiempo jugado y cantidades gastadas, entre otras.

Para verificar la adecuación del portal de juego online a los requerimientos definidos por la Asociación Mundial de Loterías, la ONCE evalúa anualmente su web a través de una compañía independiente. Durante el año 2015, el grado de cumplimiento con este estándar ha sido del 98,08%.

Principios para una publicidad y marketing responsable del juego

El [código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE](#) vela por que la estrategia comercial y las campañas publicitarias cumplan con los principios definidos por la Asociación Mundial de Loterías y por la promoción responsable del juego y el desincentivo al abuso en el uso de sus productos. La ONCE exige que las agencias de publicidad con las que trabaja asuman este código, que se adjunta conjuntamente con los estándares de juego responsable.



Alianzas con las organizaciones de referencia para el tratamiento

La ONCE firmó en el año 2010 un acuerdo de colaboración con la FEJAR. Esta colaboración se materializa en el desarrollo de actividades conjuntas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la actividad del juego como el desarrollo y la validación de la herramienta para la evaluación del nivel de riesgos que presentan los juegos de la ONCE.

Teléfono de contacto de FEJAR 900 200 225

Tanto el portal web www.juegosonce.es como los folletos sobre juego responsable de la ONCE incluyen información sobre la asociación y el número de teléfono 900 200 225 de carácter anónimo, confidencial y gratuito para personas afectadas por el juego desordenado.

En 2015, ambas organizaciones han llevado a cabo por segundo año una campaña de sensibilización en radio para concienciar sobre el juego responsable y poner de manifiesto la necesidad de pedir ayuda. Esta campaña, que ha tenido un impacto significativo en los medios, ha elevado exponencialmente el número de llamadas al teléfono de la Federación. Otros ámbitos de la colaboración incluyen también la participación de FEJAR como jurado en el Certamen internacional de investigación sobre juego responsable y la validación del material de sensibilización de la ONCE.



Jugadores bien informados

La ONCE publica y distribuye a través de sus puntos de venta una guía que informa a sus consumidores sobre cómo jugar responsablemente y evitar así que una actividad divertida termine convirtiéndose en un problema:



- Juega como entretenimiento y no como una manera de hacer dinero.
- Decide por anticipado el dinero que vayas a jugar cada mes.
- No excedas tu presupuesto ni confíes en obtener ganancias financieras con el juego.
- Recuerda que perder es parte del juego.
- No trates de recuperar tus pérdidas con más juego.
- Controla el tiempo que dedicas al juego.
- Juega cuando los problemas económicos no te supongan una preocupación.
- No juegues bajo la influencia del alcohol o de medicamentos.
- No juegues para olvidar problemas de tu vida cotidiana.
- Preferiblemente juega en grupo.

Del mismo modo ofrece información relacionada con la probabilidad de ganar asociada a cada uno de los productos y los límites de edad para adquirir productos de la ONCE, entre otras.

La Fundación ONCE ha firmado en 2015 un convenio de colaboración con la Federación de Cooperativas de Consumidores (Hispacoop) para la elaboración de la guía, dirigida a grupos vulnerables, “Es tu turno, juega con responsabilidad” para informar sobre el juego y los riesgos que implica.

Esta guía se une a la “Guía para grandes ganadores” destinada a aquellos consumidores que han sido premiados y que contiene consejos y recomendaciones sobre cómo administrar el dinero ganado y la actitud ante el juego tras ganar.

Diálogo con los grupos de interés

La ONCE desarrolla una estrategia de comunicación específica con cada uno de sus grupos de interés –consumidores, empleados, distribuidores, operadoras de juego, reguladores, etc.– con el objetivo de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas. Buena parte de la actividad realizada durante 2015 en el marco de este diálogo ha servido para desarrollar iniciativas específicas ya indicadas en puntos anteriores de esta memoria, como las realizadas con Hispacoop, con la Dirección General de Ordenación del Juego, con FEJAR o con el Profesor Labrador entre otras.

Certificaciones en estándares avanzados de juego responsable

La Organización cumple con los estándares más avanzados y exigentes en materia de juego responsable. La ONCE está adherida a los principios fundamentales de juego responsable de la Asociación Europea de Loterías y de la Asociación Mundial de Loterías y cuenta con la certificación que reconoce el cumplimiento de los criterios definidos en los principios.



En el año 2011, la ONCE alcanzó las exigencias para recibir la certificación de la Asociación Europea de Loterías y la certificación del nivel 4 del marco de juego responsable de la Asociación Mundial de Loterías que reconoce a las operadoras de juego que trabajan por la mejora continua en relación a cada uno de los diez estándares que integran el marco.

En 2015, se ha llevado a cabo una auditoría parcial de juego responsable a través de una compañía externa que ha evaluado el estatus de algunos de los estándares recogidos en la política de juego responsable de la ONCE. En todos los aspectos evaluados por la auditoría se ha conseguido la máxima puntuación.

El resultado de esta auditoría muestra los esfuerzos realizados para continuar mejorando constantemente su programa de Juego Responsable, certificado por primera vez en el año 2011. El informe del auditor se acompaña de una serie de recomendaciones que definen la hoja de ruta sobre la que avanzar durante el año 2016 para seguir mejorando en esta materia.



Indicadores del negocio: juego responsable y ventas

Cuadro de indicadores para el seguimiento de la política de juego responsable

Para evaluar el grado de avance en materia de juego responsable, la ONCE ha definido en el año 2015 una serie de indicadores que dan respuesta a los estándares recogidos en la política de juego responsable.

Investigaciones sobre juego responsable que ha realizado la ONCE o en las que ha participado

Durante el año se ha fallado el II Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable en favor del catedrático de la Universidad Complutense de Madrid, Francisco J. Labrador, por su trabajo "Desarrollo de un sistema experto online para la identificación e intervención en problemas de juego" y se ha convocado la III edición.

Comunicaciones sobre los resultados de las investigaciones en las que ONCE participa a los grupos de interés

Los resultados de la investigación del profesor Labrador fueron presentados durante las Jornadas de Juego Responsable que tuvieron lugar en noviembre en la sede de la Dirección General.

Congresos y seminarios en materia de juego responsable en los que la ONCE ha participado

- Seminario sobre Juego responsable, EL (Helsinki, Finlandia)
- Seminario sobre Juego Responsable, NASPL/WLA (Dallas, Estados Unidos)
- XVI Congreso Nacional de FEJAR (Sevilla, España)

Artículos publicados sobre la estrategia de la ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización

10

Cuadro de indicadores para el seguimiento de la política de juego responsable

Continuación

Porcentaje de agentes vendedores ONCE que han recibido formación sobre juego responsable	78%
Porcentaje de agentes vendedores ONCE y distribuidores de los canales físicos complementarios que han recibido formación al iniciar la venta de productos de juego	100%
Acciones de concienciación dirigidas a trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de juego responsable	2
Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los juegos comercializados en el período	1,862 ⁽⁶⁾
Grado de alineamiento con el estándar de canales de juego remoto según la auditoría externa realizada	98,08
Acciones de comunicación dirigidas a la red de ventas (vendedores y canal físico complementario) con relación a la derivación del tratamiento	La ONCE referencia a la derivación del tratamiento constantemente a través de su portal de juego www.juegosonce.es y el material de sensibilización sobre el juego responsable que se reparte entre la red de agentes vendedores y el canal físico complementario.
Puntuación media de los estándares alcanzada en auditoría externa o recertificación de EL	100%

⁽⁶⁾ El umbral de aceptación del riesgo para la comercialización de los juegos de la ONCE está fijado en 2. Por encima de este umbral, el juego no podría ser lanzado al mercado. El valor máximo de riesgo que puede presentar un producto es 4,37.

Evolución del negocio

En 2015, las ventas han alcanzado los 1.805,5 millones de euros, un 2,3% más respecto a los ingresos obtenidos durante el año 2014. Se rompe así con la tendencia decreciente de los últimos años que ha afectado al mercado nacional de juego. Este descenso en la actividad ha estado motivado por la situación económica y social en nuestro país tras los años de crisis e influida también por la regulación del mercado de juego online en el año 2011.

Evolución de las ventas de ONCE para el período 2011-2015



Evolución de las ventas para el período 2011-2015 por modalidad de lotería

Los ingresos derivados de la modalidad Cupón de la ONCE han caído un 1,7% respecto al año anterior. Por el contrario, tanto la modalidad juego activo como lotería instantánea siguen presentando una evolución positiva que se ha mantenido en los tres últimos años. Así, los ingresos procedentes de la modalidad juego activo se incrementan un 12,7% respecto al año anterior hasta situarse en los 109,5 millones de euros. Las ventas de la modalidad lotería instantánea por su parte se han situado en los 316,2 millones de euros (19,7% más respecto a 2014).

	2013	2014	2015
Cupón de la ONCE	1.459,7	1.403,7	1.379,7
Cupón Diario	525,1	514,9	507,8
Cuponazo	545,9	508,8	488,6
Fin de Semana	193,6	188,4	188
Cupón Extraordinario	195,1	191,6	195,3
Juego activo de la ONCE	96	97,1	109,5
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	280,9	264,1	316,2
Total ventas de juego	1.836,8	1.765,1	1.805,5



Canales de venta

La actividad comercial de la ONCE se desarrolla a través de tres canales de venta principales: agentes vendedores, canal físico complementario e internet.

Agentes vendedores

La fuerza de ventas de la ONCE constituye el motor de ingresos de la Organización. Sin embargo, los factores socioeconómicos postcrisis y el avance del mercado de juego online han influido sobre el volumen de los ingresos en los últimos años. Durante el año 2015, los ingresos procedentes de este canal han ascendido hasta los 1.702,8 millones de euros, mejorando en un 2% el resultado respecto al año anterior.

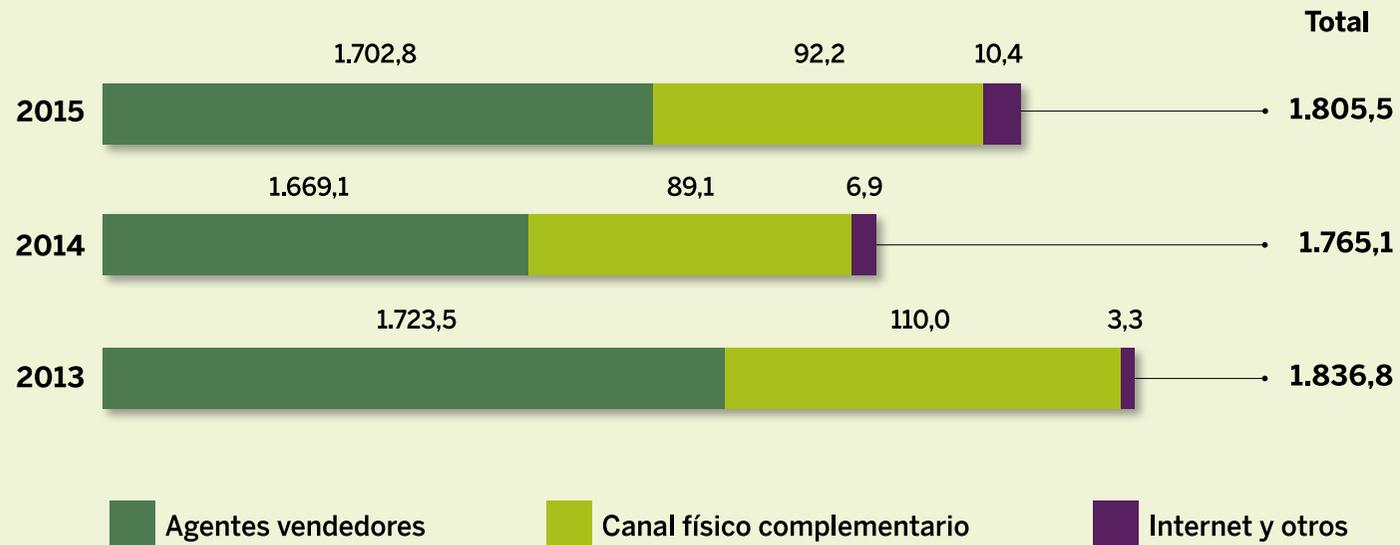
Canal físico complementario

Este canal lo integran estancos, estaciones de servicio, quioscos de prensa y otros comercios. La revisión de la estrategia comercial y de marketing llevada a cabo durante el año 2014 ha permitido mejorar en 2015 los resultados, situándose los ingresos en 92,2 millones de euros.

Internet y otros

La actividad online de la ONCE se desarrolla a través de su portal www.juegosonce.es. La tecnificación del juego determinará la evolución del mercado durante los próximos años. Los ingresos procedentes de este canal han experimentado una evolución positiva en los últimos años, alcanzando en 2015 los 10,4 millones de euros (un 215% más que en 2013, cuando la cifra de negocio de este canal se situaba en los 3 millones de euros).

Desglose del total de las ventas por canal





4

La inversión solidaria
en acción social



La ONCE ha sido concebida para el impulso y la protección de los derechos de las personas con discapacidad visual y el acompañamiento para lograr la autonomía personal y su inclusión a través de su participación en la sociedad mediante el empleo, la vida social y cultural.

Los servicios sociales de la ONCE se orientan a que los afiliados a la organización adquieran el mayor nivel posible de independencia para llevar a cabo las tareas cotidianas que se han visto afectadas por la pérdida visual y garantizar la igualdad de oportunidades para alcanzar la plena inclusión y participar en su entorno en igualdad y con la seguridad y la confianza de cualquier otra persona.

El conjunto de prestaciones y servicios sociales a afiliados de la ONCE, requiere no sólo de los recursos necesarios para acometerlos con éxito, sino también unos conocimientos y especialización específicos en materia de educación, autonomía, ocio y cultura, empleo, y tecnologías relacionadas con las necesidades de las personas con discapacidad visual, que los profesionales de la ONCE garantizan desde la experiencia, la especialización de sus intervenciones y la innovación aplicada a sus actividades.

El protagonista de la inversión solidaria: el afiliado

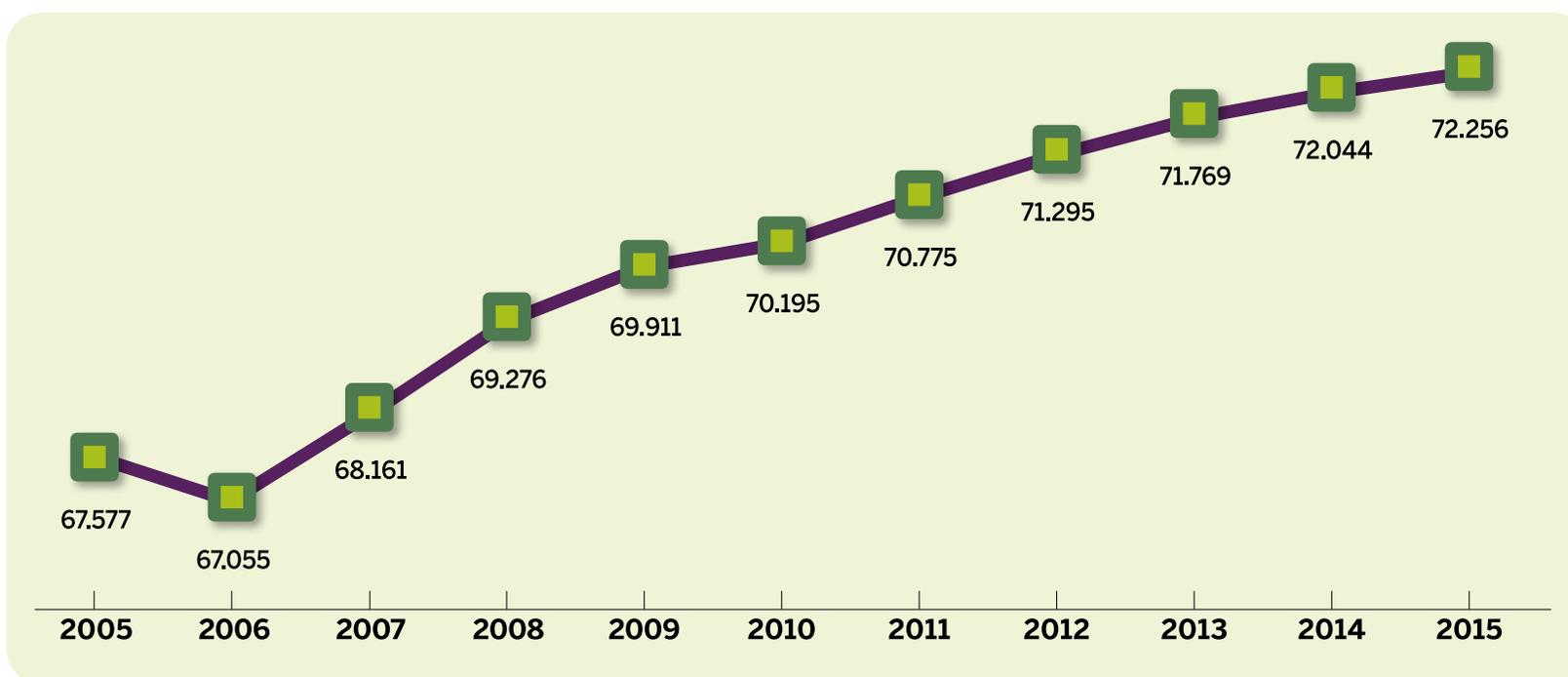
Cada año son más las personas con ceguera o deficiencias visuales graves que necesitan acceder a la oferta de servicios sociales especializados que presta la ONCE para alcanzar su autonomía personal e inclusión social, educativa y laboral.

El envejecimiento de la población y la prevalencia de enfermedades como la diabetes, incrementan el número de población expuesta a estos factores de riesgo relacionados con la discapacidad visual.



El censo de afiliados a 31 de diciembre de 2015 ha ascendido a 72.256 personas, de los cuáles el 20,1% son personas con ceguera y el 79,9% personas con deficiencias visuales graves. Durante los últimos cuatro años, el censo se ha incrementado en un 1,3% (71.295 personas afiliadas en 2012) aunque el crecimiento anual de la afiliación ha disminuido, siendo en 2015 tan solo un 0,3% superior respecto al año anterior.

Evolución del censo de afiliados para el período 2005-2015



Afiliación a la ONCE

La afiliación es un acto voluntario y el requisito previo para ser miembro de la Organización, participar, desde su estructura democrática, en la vida asociativa de la entidad y tener acceso a sus servicios y prestaciones de carácter especializado.

Para poder afiliarse a la ONCE, además de poseer la nacionalidad española, se debe disponer en ambos ojos, al menos, de una de las siguientes condiciones visuales: agudeza visual igual o inferior a 0,1 obtenida con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

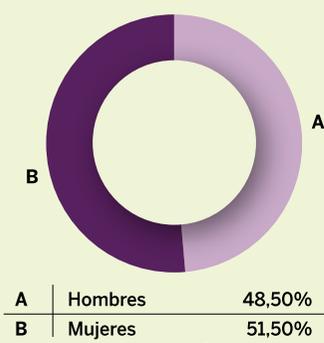
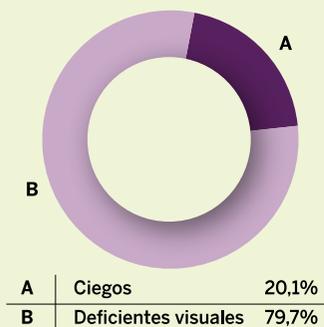
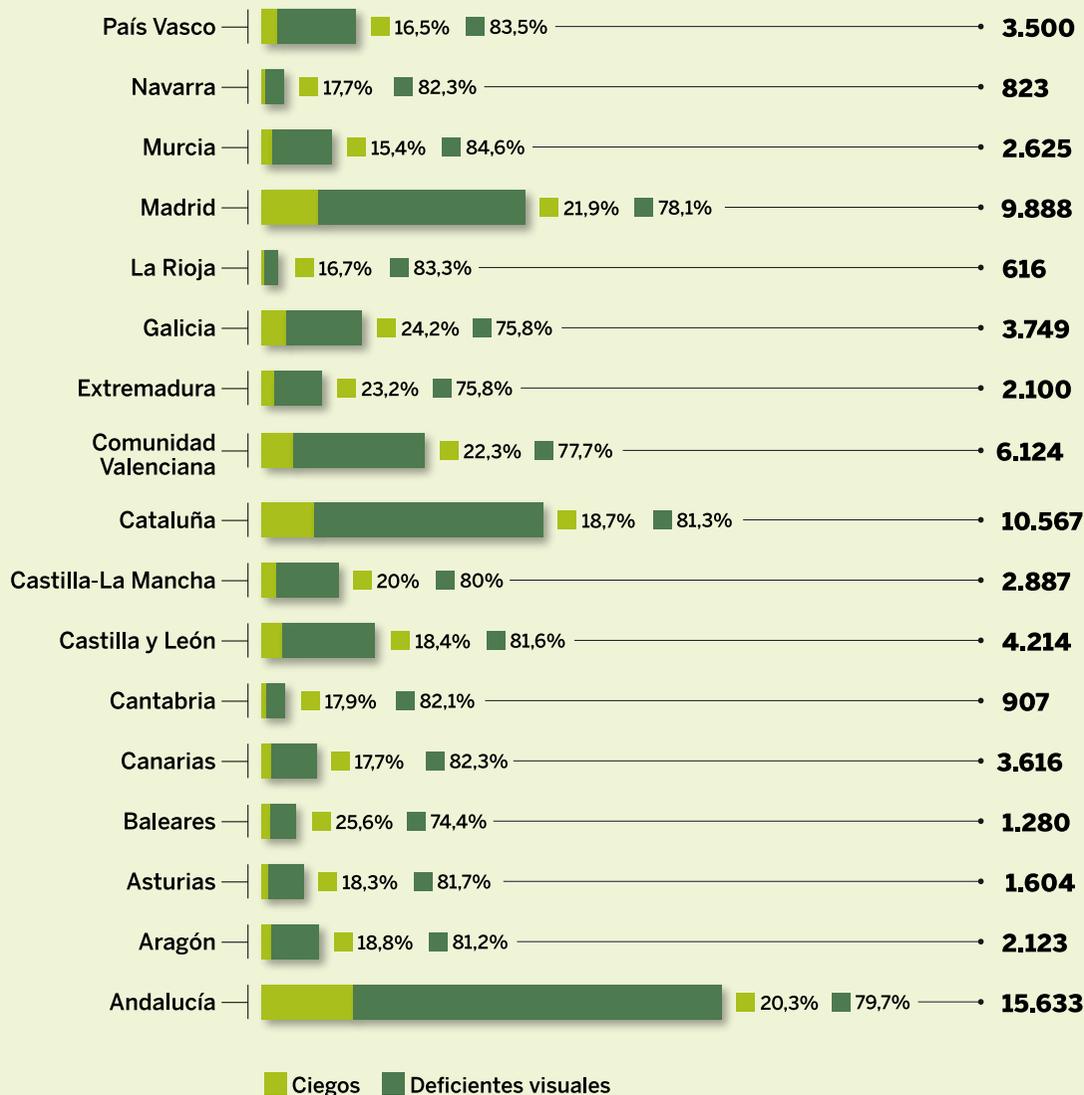


Respecto a las características sociodemográficas de la población afiliada, el 51,5% de los afiliados en la actualidad son mujeres –un 1,7% más que en 2011– y el 48,5% hombres. Destaca también el incremento de las personas mayores de 65 años, que ha crecido un 3,5% durante los últimos cuatro años hasta representar el 44,7% del total de los afiliados. Este dato contrasta con el decremento del 7% en el número de afiliados que tiene entre 19 y 30 años, y representan un 6,4% del censo de personas afiliadas.

Por Comunidad Autónoma, Andalucía, Cataluña y Madrid, son las comunidades que mayor población afiliada concentran, representando conjuntamente más del 52% del total de afiliados.



Características sociodemográficas de la población afiliada a la ONCE



Afiliados con necesidades especiales: la sordoceguera

Las personas con sordoceguera constituyen un colectivo con necesidades especiales de atención prioritaria. Presentan mayores necesidades relacionadas fundamentalmente con las dificultades de comunicación, el acceso a la información y la consecución de la autonomía personal que se derivan de la combinación de las posibles limitaciones de la visión y la audición.

A 31 de diciembre de 2015, el censo de afiliados con reconocimiento de sordoceguera era de 2.192 personas, un 31,4% superior al censo registrado hace cuatro años, 1.504 afiliados en 2011.

Afiliación de las personas con sordoceguera

Para obtener la condición de afiliado con sordoceguera deben reunirse los requisitos siguientes:

- En cuanto a la deficiencia visual, cumplir con los requisitos definidos para estar afiliado a la organización.
- En cuanto a la deficiencia auditiva, esta se ha de estimar considerando conjuntamente un criterio cuantitativo –pérdida auditiva binaural superior a 25 dB de media en el mejor oído, constatable– y otro cualitativo o funcional – como la ausencia de respuesta frente a estímulos sonoros, expresión oral ininteligible o dificultados en las comunicaciones–.



Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera - FOAPS ⁽⁷⁾

La red de atención especializada a los afiliados con sordoceguera se ha ampliado desde 2007 con la creación de la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS), cuyo fin es la promoción de programas de atención de las necesidades específicas de este colectivo, poniendo énfasis en lo relacionado con la educación y el empleo para contribuir a su integración socio laboral y mejorar la calidad de vida de estas personas, favoreciendo su desarrollo humano e intelectual.

Entre las actividades que se llevan a cabo en la FOAPS, cabe destacar la mediación socio-educativa que promueve y apoya la comunicación de la persona con sordoceguera y trata de asentar la base sobre la que desarrollar competencias que sin ayuda, las personas con sordoceguera no pueden desplegar. En 2015 se han facilitado más de 75.000 horas de mediación a 443 personas, incrementando la atención en más de 2.000 horas respecto a 2014.

La FOAPS también lleva a cabo diferentes actividades de información y divulgación de la sordoceguera y sus necesidades asociadas.

Por este motivo y con el objetivo de garantizar su acceso y una percepción de los servicios sociales en condiciones inmejorables, la ONCE realiza un seguimiento periódico del acceso a la prestación de los servicios por parte de los afiliados con sordoceguera que analiza el estado de la atención y las necesidades a las que se enfrenta el colectivo en cada momento.

⁽⁷⁾ Para más información sobre la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS), visite su web. [<http://www.foaps.es/>]





Los servicios de Bienestar Social y Rehabilitación son los que han tenido una mayor incidencia durante el año 2015, ya que son áreas determinantes para la autonomía personal y la inclusión social de las personas con ceguera.

Así, en 2015, los usuarios distintos que accedieron a uno o más servicios o prestaciones de la ONCE supone el 52,6% del censo total de personas con sordoceguera afiliadas a la Organización, 1.152 personas.

Otras áreas de atención como la educación de adultos, el braille, el apoyo al empleo y ocio y tiempo libre, aunque presentan un menor uso de los servicios, son significativas por su contribución en la asunción del protagonismo que en sus vidas adquieren las personas con sordoceguera.

Además de constituir una herramienta efectiva para el seguimiento, en el análisis de utilización de servicios y prestaciones que hacen las personas con sordoceguera se definen un conjunto de acciones prioritarias que acometer para reforzar la atención al colectivo.

El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

La ONCE está presente en la vida de los afiliados: desde la educación temprana hasta que se hacen mayores a través de una oferta de servicios sociales especializados que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencias visuales graves.

Para atender las necesidades sociales derivadas de la discapacidad visual de sus afiliados, la ONCE en 2015 destinó 152,2 millones de euros, contando con más de 1.600 profesionales (maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, coordinadores de animación sociocultural y deporte y coordinadores deportivos, gestores de servicios sociales, etc.), distribuidos en una red estatal de atención en ámbitos como la educación, el empleo, el acceso al ocio y la cultura, la rehabilitación, recursos tecnológicos, investigación, etc.



Además de la red de profesionales especializados en estas disciplinas, es el modelo de atención social lo que convierte a la ONCE en un referente estatal e internacional en cuanto a la eficiencia operativa en la prestación de los servicios sociales, y la organización de referencia mundial en la aplicación del conocimiento y la experiencia para facilitar el entorno apropiado para la autonomía e inclusión social de las personas ciegas y con deficiencia visual grave.

El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados fue aprobado por el Consejo General en 1998, constituyendo un modelo pionero de atención social que supone la culminación del esfuerzo realizado por la Organización para optimizar, modernizar y mejorar constantemente los servicios que la ONCE presta a sus afiliados.

El Modelo de Servicios Sociales especializados de la ONCE está basado en los principios de una atención de calidad centrada en el usuario y en un marco teórico que enfatiza el potencial de la persona.

Se articula sobre la base de la igualdad de acceso a los servicios, la participación activa del usuario, un enfoque integral que tiene en cuenta el conjunto y la relación entre las diferentes necesidades sociales de la discapacidad visual de cada persona, la atención personal y la mejora continua de la calidad de los servicios.



El Modelo ONCE de Servicios Sociales se define en cuatro procesos clave:

Acogida del nuevo afiliado: información y orientación inicial

La acogida y bienvenida a nuevos afiliados tiene por objeto facilitar su incorporación activa a la ONCE y el aprovechamiento efectivo de los recursos y servicios que se prestan. Se facilita información no solo sobre los recursos y servicios de la ONCE sino también de otras instituciones –como ciudadanos de pleno derecho, los afiliados tienen acceso a servicios y programas comunitarios–.

Aprovechamiento de la oferta de servicios a disposición del afiliado.

Identificación de necesidades sociales específicas

La obtención de información sobre las características sociodemográficas de la persona con discapacidad visual y de sus necesidades se realiza de forma integrada. Con base en esta información, se elabora una propuesta inicial de servicios.

Diagnóstico de necesidades y diseño del plan para el afiliado.

Planificación individualizada de la atención

Se designa un responsable del caso que, ajustándose a la propuesta inicial de servicios, y atendiendo fundamentalmente a las necesidades prioritarias, elabora el plan individualizado de atención y lo presenta al afiliado para consensuarlo y desarrollarlo.

Acompañamiento para la aplicación efectiva del plan.

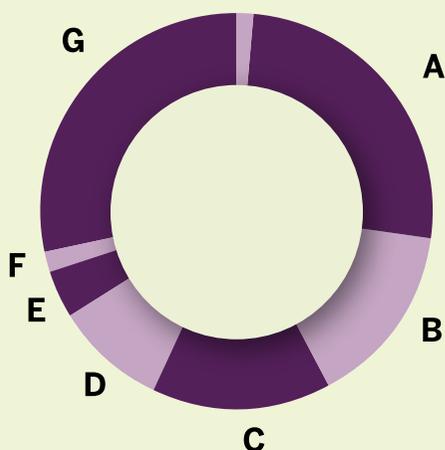
Prestación de servicios

El responsable del caso coordina la intervención de los diferentes profesionales que participan en la prestación de los servicios evolucionando el plan, adaptándolo en función de los logros y la satisfacción del usuario.

Un plan flexible que satisface las necesidades del usuario.

La ONCE ofrece a sus afiliados servicios de atención personal, prestaciones económicas y materiales, actividades colectivas, recursos materiales y programas complementarios.

Distribución de la prestación de Servicios de Atención Personal en 2015



A	Rehabilitación	25,80%
B	Apoyo al bienestar social	15,10%
C	Comunicación y acceso a la información	14,80%
D	Apoyo psicosocial	9,00%
E	Apoyo al empleo	3,80%
F	Atención educativa adultos	1,70%
G	Atención educativa escolares	28,30%
H	Ocio y tiempo libre	1,50%

Durante el año 2015, se han prestado un total de **29.646 servicios de atención personal.**

Prestaciones económicas y materiales

La ONCE cuenta con un sistema de prestaciones, económicas y materiales, destinadas a contribuir al bienestar social, a la autonomía personal y al acceso a la educación y el empleo de los afiliados.

En 2015, se han destinado 4,4 millones de euros repartidos en un total de 4.632 ayudas económicas al estudio (libros, transporte, comedor, material, etc.), prestaciones de empleo (formación, préstamos para el autoempleo, etc.) y otras ayudas que inciden de manera positiva en su bienestar personal (primera necesidad, ayudas a domicilio o teleasistencias, etc.).

Prestaciones económicas

	Ayudas	Inversión (millones de euros)
Educativas	2.991	1,7
Apoyo al empleo	170	0,19 ⁽⁸⁾
Bienestar social y autonomía personal	1.471	2,54
Total	4.632	4,43

Del mismo modo, la ONCE facilita materiales a sus afiliados en régimen de préstamos de dispositivos especializados (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, etc.) para la adaptación de los puestos de estudio y de trabajo de los que se han beneficiado 1.161 personas durante este año.

En total, hay más de 11.015 equipos concedidos, con un valor cercano a los 11 millones de euros, que facilitan el estudio y el desarrollo de las tareas en el trabajo a más de 4.600 personas.

⁽⁸⁾ Las ayudas para el Apoyo al empleo no incluyen 260 mil euros adicionales de préstamos reintegrables a bajo interés para la financiación de los proyectos de autoempleo de los afiliados, computables como inversión.



Investigación y desarrollo

La ONCE mantiene líneas de trabajo en el campo de la investigación, el desarrollo y la innovación tiflotécnica y la investigación en visión con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta a sus afiliados. Siempre con la finalidad de seguir respondiendo eficazmente a sus necesidades al tiempo que se avanza en el conocimiento de su realidad social y el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías específicas facilitadoras de la autonomía personal y la inclusión social.



Además, la ONCE apoya aquellas iniciativas de investigación que suponen una mejora de la calidad de la atención y de la prestación de servicios para adecuar las intervenciones a la evolución del perfil de la población afiliada y a los cambios sociales y tecnológicos.

La colaboración con universidades, empresas y entidades públicas y privadas es una de las vías de apoyo a la investigación que se trabajan en la organización a través de la financiación de proyectos, así como los premios de innovación en servicios sociales y la investigación educativa sobre experiencias escolares.



Avanzando hacia la educación inclusiva

El desarrollo de las personas comienza con la educación. La ONCE trabaja por que los afiliados en edad escolar, se incorporen en los centros educativos ordinarios (educación integrada), de manera que se genera un doble beneficio: la verdadera inclusión del menor con niños de su edad; y la aportación por parte de la ONCE de recursos y conocimiento, al profesorado y tutores del centro educativo.

Los servicios educativos de la ONCE complementan el seguimiento del currículum escolar oficial con la dotación de aprendizajes específicos que son necesarios para su desarrollo personal y social.

Alumnos atendidos durante el curso 2014-2015.

Durante el curso 2014/2015 se han atendido a 7.466 alumnos con ceguera y deficiencia visual, de los cuales 0,7% estaban escolarizados en el Centro Escolar de la ONCE y el 99,3% en educación integrada.

	Alumnos
Educación Infantil	1.464
Educación primaria	1.421
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	952
Bachillerato	267
Formación Profesional (FP)	195
Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI)	85
Educación Básica Obligatoria (EBO)	1.645
Programas de Transición a la Vida Adulta (PTVA)	222
Acceso a la Universidad para mayores de 25 años	31
Universitarios	964
Idiomas	111
Educación adultos	84
Otros	25
Total	7.466



Para llevar a cabo esta labor, la ONCE mantiene convenios de colaboración con las administraciones educativas de las Comunidades Autónomas que le permiten:

- ofrecer asesoramiento al centro educativo y al profesorado del aula;
- facilitar al alumno experiencias directas de aprendizaje en ámbitos específicos (estimulación y entrenamiento visual, autonomía personal, braille, tiflotecnología, habilidades sociales, ocio y tiempo libre, etc.);
- orientar a las familias y proporcionar los recursos materiales necesarios (transcripciones al braille y adaptaciones de libros de texto, material didáctico en relieve, adaptación de los puestos de estudio, etc.).

La prestación de los servicios educativos en los centros escolares se complementa con diferentes actividades dirigidas a mejorar otros aspectos como el conocimiento de los idiomas a través de cursos de verano, el deporte, el ocio...

Los Centros de Recursos Educativos

Los Centros de Recursos Educativos son un elemento esencial para favorecer la calidad de la atención educativa. Estos centros prestan servicios especializados, complementarios a los del sistema educativo ordinario para dar respuesta a las necesidades de la discapacidad visual.

La ONCE dispone de cinco Centros de Recursos Educativos en Alicante, Barcelona, Madrid, Pontevedra y Sevilla, de los que dependen los equipos específicos de atención educativa a personas con discapacidad visual.

Estos centros, además, organizan actividades de ocio, deportivas, campamentos y otro tipo de encuentros que fomentan la convivencia y el intercambio de experiencias entre los escolares.



La tecnología en las aulas

Dada la creciente importancia de los recursos didácticos digitalizados en la actualidad, la ONCE trabaja en colaboración con la Administración Pública y otros organismos, para garantizar la accesibilidad de los recursos educativos digitales y las herramientas tecnológicas que se utilizan en el aula, así como el “diseño para todos” en productos, bienes y servicios educativos.

Durante el año 2015 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- La investigación “Catálogo de aplicaciones accesibles para discapacitados visuales en la escuela inclusiva” elaborada por el Grupo ACCEDO con la subvención del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y la colaboración de varios maestros de los equipos educativos.
- Continuación de la valoración tecnológica del alumno de 3º y 4º de primaria sobre la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de sus necesidades en todos y cada uno de los equipos específicos de atención educativa a personas con discapacidad visual, valorando individualmente las circunstancias de cada alumno implicado.
- Investigaciones sobre la “utilización de las TIC por parte de los alumnos con discapacidad visual como elemento de apoyo al aprendizaje de la lectoescritura braille”.



La Escuela Universitaria de Fisioterapia ⁽⁹⁾

La escuela de fisioterapia de la ONCE está adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid. Está considerada una de las escuelas más prestigiosas en el ámbito nacional e internacional.

La calidad de la enseñanza se refleja en la elevada cualificación de los fisioterapeutas ciegos y con deficiencias visuales graves y en el elevado índice de inserción laboral de sus titulados que alcanza el 96%.

En 2015, la escuela ha tenido 69 alumnos matriculados en los cuatro cursos que comprenden el Grado de Fisioterapia, de los cuáles diez eran alumnos de nuevo ingreso.

Además la Escuela ofrece cursos de postgrado como el título propio “Diploma de Formación Superior en Fisioterapia Osteoarticular” en el que han participado 73 profesionales afiliados diplomados en fisioterapia –existen además otros siete cursos de posgrado más en los que hay matriculados 185 alumnos–. Esta oferta académica se completa con el “Máster Oficial en Fisioterapia Manual del Sistema Muscoesquelético. Especialidad Manual Ortopédica”, en el que participaron 22 fisioterapeutas.

En 2015, se han organizado las XXV Jornadas de fisioterapia “Neurodinámica y Lesiones Nerviosas Periféricas” a las que asistieron un total de 384 fisioterapeutas.



⁽⁹⁾ Más información sobre la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE en su web. [<http://euf.once.es/>]

Entornos laborales inclusivos

Conseguir el objetivo esencial de la inclusión laboral de las personas con ceguera, implica trabajar la oferta y la demanda: de un lado, potenciar el talento y las capacidades de las personas con ceguera; de otro lado, generar oportunidades para las empresas al acceder a un mercado laboral más diverso y capacitado. Esto es posible a través de la innovación organizacional (asesoramiento a empresas para la gestión de la diversidad) y tecnológica (accesibilidad y adaptación de puestos) para generar entornos laborales inclusivos.

Tanto la ONCE como su Fundación desarrollan programas para conectar la oferta y la demanda laboral, que recogen objetivos concretos de generación de empleo y planes de formación.

A 31 de diciembre de 2015, 3.768 afiliados tenían una ocupación al margen de la venta de juegos comercializados por la ONCE, de los cuales el 29% estaban empleados en ONCE, Fundación ONCE y Grupo ILUNION, y el 71% en empresas externas.

Los programas de apoyo al empleo proporcionan al afiliado el asesoramiento vocacional y profesional que le permita fijar un itinerario profesional personalizado; su adecuada capacitación profesional, mediante formación y el desarrollo de prácticas para el empleo, así como la gestión de la demanda de empleo con las correspondientes ofertas laborales.

Personas ciegas y con deficiencias visuales graves ocupadas, por tipo de empresa

	2013	2014	2015
ONCE (no vendedores), su Fundación y Grupo ILUNION	1.072	1.084	1.093
Autoempleados	320	319	324
Empresas privadas	769	799	833
Administraciones públicas	678	673	685
ONGs	82	86	82
Centros ocupacionales	669	677	691
Centros Especiales de Empleo	57	62	60
Total	3.647	3.700	3.768



La ONCE desarrolla también planes específicos para incrementar la empleabilidad de las personas con ceguera total que encuentran mayores dificultades en el acceso al mercado laboral. Para ello se ha diseñado un protocolo de intervención especializado para las personas sin resto visual que permanecen durante más de un año en la bolsa de empleo de afiliados.

Para conseguir la inclusión laboral de las personas afiliadas, la ONCE ofrece a sus afiliados el servicio de apoyo al empleo para facilitar su acceso al mercado laboral ordinario. A finales del año 2015, 1.111 personas permanecían en proceso de búsqueda de empleo –de los cuales 312 eran ocupados que demandaban una mejora de empleo–.

Para favorecer la búsqueda de trabajo, la ONCE organiza cursos de formación y prácticas profesionales en empresas. Durante el año 2015, 64 afiliados han participado en los siguientes cursos:

- Máster de Administración de Empresas MBA 2013/14
- Máster Executive Economía Social 2013-2014 / 2014-2015
- Curso Auxiliar de Comunicación y Gestión Administrativa 2014-2015
- Estenotipia Informatizada 2014-2015
- Curso Administrativo SAP 2014-2015
- Cursos de Habilidades Sociales y Profesionales 2014/2015
- Curso Online en Marketing 2.0



Apoyo al autoempleo y emprendimiento

El programa de autoempleo de la ONCE pone a disposición de los afiliados, un servicio de asesoramiento y financiación que les ayuda a emprender y desarrollar proyectos laborales por cuenta propia con unas condiciones económicas más favorables.

En el año 2015 se han puesto en marcha un total de 28 proyectos de autoempleo con la colaboración de la ONCE. Las actividades emprendidas están relacionadas con el comercio, la explotación agropecuaria, el arte, servicios a particulares y a empresas o el desarrollo de plataformas online, entre otros. En la actualidad existen un total de 324 personas desempeñando un empleo por cuenta propia.



Sensibilización y alianzas con empresas inclusivas

La sensibilización constituye una parte importante en la labor de ONCE para lograr la inserción laboral y la normalización de las personas con discapacidad visual en el entorno de trabajo.

La ONCE promueve conjuntamente con diferentes empresas la incorporación al mercado laboral de las personas con discapacidad visual, realizando actividades encaminadas a la sensibilización, la formación y la cualificación profesional. Durante el año 2015, 588 empresas y entidades han colaborado en la gestión de ofertas de empleo tramitadas para el colectivo de personas afiliadas a la ONCE.

Además, ofrece asesoramiento en la adaptación de puestos de trabajo a las personas ciegas y con deficiencias visuales para que puedan llevar a cabo sus tareas con las herramientas necesarias en un entorno seguro y accesible.

La autonomía personal del afiliado

A lo largo de su vida, las personas adquieren y desarrollan continuamente habilidades, conocimientos y competencias que le permiten desenvolverse de manera autónoma en sociedad. Alcanzar la autonomía es un aspecto esencial para cualquier individuo en su camino hacia la soberanía y el pleno desarrollo personal.

La discapacidad visual puede limitar este desarrollo y condicionar su integración social. La ONCE ofrece a sus afiliados un programa de servicios específicos que mejoran la autonomía personal de las personas ciegas o con deficiencias visuales graves. Estos servicios proporcionan apoyos especializados que facilitan un mayor grado de independencia a la hora de interactuar con el entorno, realizar tareas domésticas o acceder a la información.

Pero tener una discapacidad visual no es únicamente una cuestión individual. Hay que tener en cuenta también aquellos factores sociales y ambientales que pueden restringir el acceso de las personas con ceguera a la plena participación de estas personas en la sociedad.

La ONCE colabora continuamente con Administraciones Públicas y empresas privadas para garantizar la accesibilidad universal y que las personas con discapacidad visual puedan desenvolverse y disfrutar en condiciones de seguridad los bienes y servicios de su entorno.

Apoyo psicosocial

Perder la visión puede suponer un gran impacto psicológico para las personas que se quedan ciegas, e incluso para su familia. Este apoyo facilita la adaptación positiva al impacto de la pérdida visual del afiliado, que analiza las implicaciones emocionales de vivir con ceguera o deficiencias visuales, y le ayuda a buscar soluciones y estrategias para que contribuyan a su aceptación.

En 2015, el servicio de apoyo psicosocial ha atendido a 2.662 afiliados, de los cuales 1.884 han finalizado durante el año el programa de intervención, esto es el 70,8% de las personas atendidas.



Autonomía personal

La rehabilitación facilita a las personas con discapacidad visual, habilidades y técnicas que aumentan su autonomía a la hora de realizar actividades de la vida diaria tales como la higiene y el arreglo personal o tareas de la casa, y la movilidad en diferentes entornos, utilizando auxiliares para el desplazamiento como ayudas ópticas y electrónicas, bastón blanco o perro guía.

En el año 2015 se han realizado 14.099 intervenciones, en las áreas de oftalmología, rehabilitación y de óptica, a 7.638 usuarios, de las cuales el 87,2% han finalizado su atención antes de finalizar el año.



Desde el Servicio de Rehabilitación se contribuye a la difusión y la sensibilización social de la discapacidad visual a través de diferentes actividades de tipo formativo, asesoramiento y de divulgación. Durante el año 2015, tuvieron lugar un total de 889 acciones.

La ONCE ha participado también este año en la Conferencia Europea de Baja Visión celebrada en Reino Unido para conocer los últimos avances en investigación para el cuidado, tratamiento y rehabilitación de personas con discapacidad visual, así como el intercambio de conocimiento y buenas prácticas entre los profesionales que atienden a este colectivo.

De igual modo, la ONCE ha participado en la 15ª Conferencia Internacional de Movilidad celebrada en Montreal, centrándose los debates y la puesta en común de las últimas tendencias y conocimientos de la disciplina de "Orientación y Movilidad" en personas con discapacidad visual.



Fundación ONCE del Perro Guía ⁽¹⁰⁾

La Fundación ONCE del Perro Guía, a través de su Centro de Adiestramiento, es la responsable de la selección, el cuidado, la atención y el entrenamiento de los perros guías, así como del adiestramiento posterior necesario para la adaptación entre el usuario y el perro guía asignado.

En 2015, la Fundación ONCE del Perro Guía ha entregado 144 perros a personas con ceguera o deficiencias visuales graves. En la actualidad hay un total de 1.064 perros guía activos en España.

Durante este año, la Fundación ha celebrado su 25 aniversario. Desde su creación en el año 1990, la Fundación se ha encargado de atender y entrenar a más de 2.500 perros guías para ayudar a los usuarios en sus actividades diarias y más de 3.000 familias educadoras se han ofrecido como voluntarias para acoger a cachorros.

Las personas con discapacidad visual en la sociedad de la información

El desarrollo de las tecnologías de la información ha revolucionado la forma en que las personas se relacionan en el ámbito social. Lo digital predomina y puede condicionar el modo en el que los individuos se expresan, los canales que se utilizan y el uso que de la información se hace.

Para garantizar el acceso y un uso adecuado de la información, existen diferentes dispositivos y ayudas tiflotécnicas para las personas con discapacidad visual. Los profesionales especializados de los centros territoriales de la ONCE facilitan el asesoramiento y las instrucciones necesarias a través de los servicios de comunicación y acceso a la información.

⁽¹⁰⁾ Para más información sobre la Fundación ONCE de Perro Guía, visite su web. [<http://perrosguia.once.es/>]



La tiflotecnología es el conjunto de técnicas, conocimientos y recursos encaminados a que las personas con discapacidad visual puedan utilizar la tecnología de forma eficiente en los distintos entornos de su vida: laboral, formativo, doméstico y sociocultural.

Entre las ayudas tiflotécnicas se encuentran los dispositivos con braille y/o voz para pantallas y teclados de ordenadores, anotadores electrónicos y programas adaptados para que las personas puedan navegar en entornos informáticos, como revisores y magnificadores de pantalla para ordenadores, tabletas y *smartphones*.

Centro de investigación, desarrollo y aplicación tiflotécnica

El CIDAT es el centro de la ONCE referente en España en accesibilidad y productos de apoyo para personas ciegas o con deficiencia visual grave. Cuenta con un equipo de 70 personas con una especialización y cualificación técnica de alto nivel para el desarrollo de diferentes iniciativas relacionadas con la divulgación de la tiflotecnología entre los afiliados, el fomento y la práctica de la investigación, el desarrollo y el asesoramiento a entidades externas, la formación de profesionales y la evaluación de dispositivos, entre otras.

Este centro tecnológico realiza análisis de productos y servicios, comercialización y desarrollo de productos, proporciona soluciones en los campos tecnológicos más actuales, como los dispositivos y sensores que captan la información del entorno del usuario (*wearables*), el Internet de las cosas, las aplicaciones e interfaces de los servicios de posicionamiento (GPS), el ecosistema cada vez mayor de las redes sociales, las aplicaciones del entorno en movilidad o la computación cognitiva, entre otros.

Durante el año, 4.396 usuarios han recibido formación específica para el aprendizaje del braille y/o el manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con discapacidad visual. De las 4.445 intervenciones llevadas a cabo, 452 han sido en braille y 3.993 en tiflotecnología.



La ONCE a través de la prestación de este servicio, también lleva a cabo numerosas actividades que tienen por objeto la difusión de conocimiento y herramientas en materia de recursos tiflotécnicos. Así, durante el mes de noviembre se ha llevado a cabo la formación de 75 Instructores de Tiflotecnología y Braille sobre “herramientas de accesibilidad para Windows, Android y Apple” y la dotación a 42 aulas de Tiflotecnología de un ordenador Apple Mac mini y de un Smartphone Android Samsung Core Prime con la finalidad de que estos instructores dispongan de las herramientas más modernas para instruir a los afiliados.

Adaptación de recursos bibliográficos

La ONCE dispone de una Red de Adaptación Bibliográfica para la adaptación de los materiales a cualquiera de los soportes accesibles para las personas con discapacidad visual –braille, sonido, digital o relieve– y facilitar el acceso fundamental a todo tipo de información cualquiera que sea su ámbito.

La red está compuesta en la actualidad por diferentes centros que dan cobertura a las demandas de los afiliados en todo el territorio nacional:

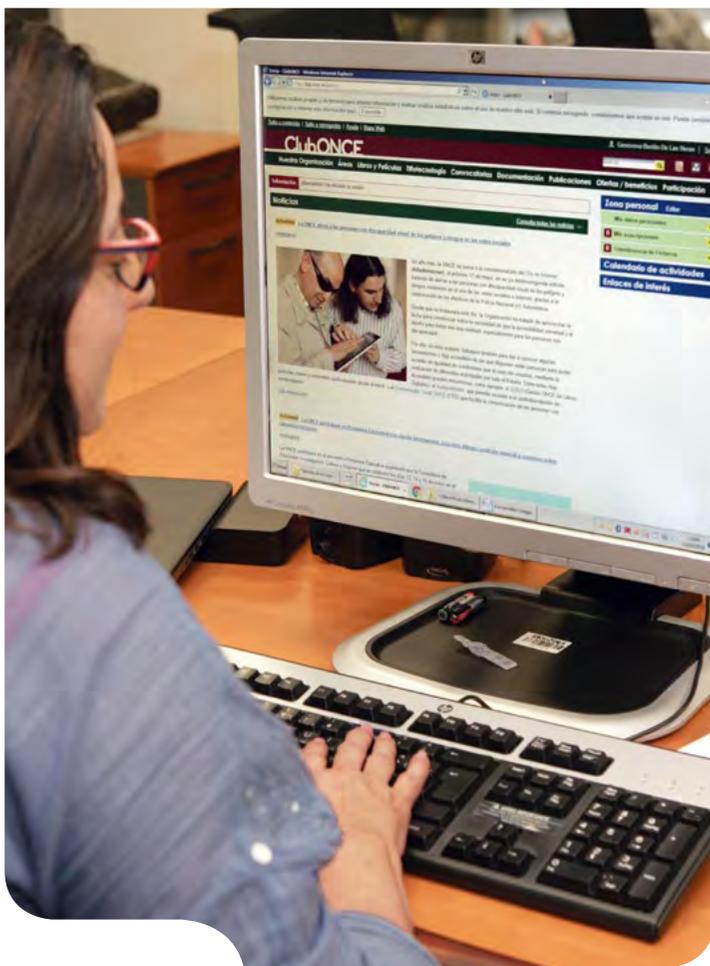
- Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO)
- Servicios de Adaptación de Recursos Didácticas y Tecnológicos (SARDT)
- Unidades de Adaptación Documental (UAD)

Gran parte de los fondos adaptados están a disposición de los afiliados a través de las bibliotecas que se ubican en los centros territoriales de la ONCE.

En términos globales, en 2015, se han tramitado un total de 58.363 solicitudes de adaptación bibliográfica, de las que un 34% ha sido en braille y el 66% restante, en sonido. Atendiendo a la finalidad de las mismas, las solicitudes de adaptación se han distribuido de la siguiente manera: el 17%, son educativas; un 1%, tienen finalidad laboral; un 10%, son de carácter institucional, y el 72% restante son solicitudes para satisfacer necesidades culturales.

La ONCE edita, adapta y produce en ambos formatos 17 revistas y otras publicaciones periódicas a través del Servicio Bibliográfico, destinadas a afiliados de distintas edades y con diferentes intereses.





ClubONCE

ClubONCE es una nueva plataforma online de información y comunicación para acercar la oferta de servicios de la ONCE a todos los afiliados. Facilita el acceso a ofertas de empleo, cursos de autoformación, películas audiodescritas, solicitudes para la adquisición de material tiflotécnico etc.

El portal incluye también los contenidos de la nueva Biblioteca Digital de la ONCE, que ha incorporado nuevos fondos a su catálogo y cuenta ya con 47.967 obras adaptadas, entre los formatos TLO (braille) y DAISY (audio digital). El número de usuarios distintos que se han beneficiado de la BDO en 2015 alcanza los 7.212 y las descargas de obras superan las 233.650.

Otra de las novedades que incluye ClubONCE es el acceso a la videoteca de audiodescripción, que ofrece la posibilidad de consultar el catálogo de títulos disponibles y descargar los ficheros de audio en mp3 para su posterior reproducción o la visualización online de las obras audiodescritas.

Desde su lanzamiento en octubre, han accedido 2.392 usuarios, que se han descargado o visualizado en streaming un total de 4.933 películas audiodescritas.



Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos

Las actividades socioculturales y deportivas contribuyen a la integración social de las personas con discapacidad visual en su entorno. El desarrollo de ocupaciones creativas de ocio y tiempo libre aporta beneficios indudables a los afiliados en la consecución de un mayor grado de autonomía personal, la adquisición de habilidades sociales y la participación de actividades en grupo. En 2015 se han organizado 6.396 actividades socioculturales y deportivas a las que han asistido más de 230 mil personas.



Ocio y tiempo libre

La animación sociocultural centra su ámbito de acción en el colectivo de niños, jóvenes y mayores. Para los más jóvenes, entre los meses de junio y agosto se han organizado campamentos de verano en los que han participado 362 niños. Durante su estancia en el campamento, los niños y jóvenes han podido realizar diferentes actividades al aire libre por todo el territorio. Los más mayores desarrollan actividades de envejecimiento activo y saludable que favorecen la transición a la inactividad laboral. Durante el año 2015, más de 1.169 mayores han participado en estas actividades.

Además, la ONCE lleva a cabo otras actividades socioculturales como los Clubes Braille, que cuenta con 46 centros repartidos por el territorio nacional. El Club Braille constituye un espacio de encuentro para los afiliados donde el braille es el vehículo conductor de las actividades que se realizan.



Deporte para todos

Las personas ciegas o con deficiencias visuales graves pueden practicar un gran número de deportes en igualdad de oportunidades y al mismo nivel que el resto de deportistas. La ONCE lleva a cabo proyectos que abarcan y promocionan la práctica del deporte de manera inclusiva desde edades tempranas.

Deporte escolar

En el ámbito del deporte escolar, se ha continuado impulsando el proyecto Escuelas Deportivas, con la apertura de cuatro nuevas escuelas en Aragón, Valencia, Málaga y País Vasco, como medio para potenciar la actividad física y el fomento de experiencias compartidas con otros niños a la hora de hacer deporte.

Durante el año 2015 se ha celebrado además el I Encuentro de Escuelas Deportivas en el CRE de Madrid, al que asistieron 64 alumnos, entre 10 y 15 años, de las diferentes escuelas deportivas para participar en competiciones de fútbol sala, goalball y judo.

El encuentro fue organizado con el apoyo de la Dirección de Autonomía Personal, Atención al Mayor, Juventud, Ocio y Deporte, de la Dirección de Educación, Empleo y Promoción Cultural de la ONCE y de la Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC).

Competición y Alta competición

En 2015, se han organizado 129 actividades deportivas de competición en las que han participado 3.508 deportistas con ceguera o deficiencia visual, y con la colaboración adicional de 2.151 personas de apoyo (guías, entrenadores y personal de la organización).

Además, La Federación Española de Deportes para Ciegos ha tramitado 1.770 nuevas licencias deportivas para personas ciegas o con deficiencias visuales graves para la participación de los deportistas en competiciones nacionales e internacionales, alguna de las cuales eran clasificatorias para los Juegos Paralímpicos de Río 2016.



Cultura

Teatro, música, promoción artística y creación literaria

Para fomentar el acceso de los afiliados a la cultura, la ONCE creó en el año 2009, distintas Asociaciones Culturales para la gestión de grupos de Teatro y Música. Estas asociaciones mantienen entidad jurídica propia y tienen acceso a subvenciones por parte de la ONCE para el desarrollo de sus proyectos.

En la actualidad existen 15 asociaciones culturales que agrupan a 32 grupos artísticos, 24 de teatro y 8 de música, con un total de 540 participantes que han llevado a cabo 460 actuaciones durante el año 2015.

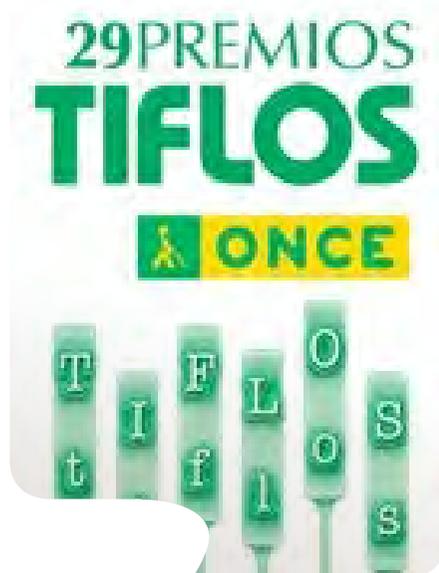


XV Bienal de Teatro ONCE

En 2015 se ha celebrado la XV Bienal de Teatro ONCE en el País Vasco, en la que participaron 110 actores y actrices de ocho agrupaciones teatrales. Esta actividad cultural se realiza desde hace más de 25 años como respuesta a las inquietudes artísticas de las personas con discapacidad visual. Las actuaciones tuvieron lugar en nueve localidades del País Vasco, donde se representaron 11 actuaciones que contaron con la participación de más de 5.500 asistentes.

La ONCE ayuda y promociona también a sus artistas profesionales no solo en los ámbitos del teatro o la música, sino también en el campo de la pintura, escultura y la fotografía, entre otras.

Para llevar a cabo estos proyectos, la ONCE pone a disposición de sus afiliados un fondo de ayudas para iniciativas culturales, destinado a financiar proyectos culturales y artísticos de creación propia de diversa índole, como son: obras literarias, grabación de obras musicales, edición de partituras, de libros de música, etc., a propuesta de los afiliados.



Creación literaria

- **Premios Tiflos.** Para impulsar la creación literaria entre los escritores de lengua castellana, la ONCE ha creado los Premios Tiflos de Poesía, Cuento, Novela y Periodismo. Estos premios están dotados con una cuantía de 60.000 euros anuales que se reparten entre los ganadores de las distintas categorías y la edición de los primeros premios de cada una de las modalidades. Durante la última edición de los Premios Tiflos de Literatura, han participado 420 concursantes de diferentes países, de los cuales 35 eran personas con discapacidad visual.
- **Roc Boronat.** El premio literario Roc Boronat se concibe como un respaldo a la diversidad cultural lingüística en España e impulsa la creación literaria y poética en lengua catalana entre las personas con discapacidad visual.
- **Prometeo.** El concurso literario Prometeo estimula la creatividad en la escritura de los escolares con discapacidad visual. Durante la última edición, han participado 69 escolares con discapacidad visual y 18 compañeros de clase sin discapacidad han colaborado en la ilustración de los trabajos presentados.

Cultura accesible

La ONCE trabaja por el diseño de una oferta cultural inclusiva para el colectivo de las personas con discapacidad visual y colabora con distintas instituciones como el Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción (CESyA) en el desarrollo de herramientas de sistemas de audiodescripción y otros productos audiovisuales con los estándares del diseño para todos que facilitan a las personas ciegas y con deficiencias visuales graves disfrutar del cine, museos y otras múltiples expresiones culturales:

- Convenio de colaboración con Fundación Orange y Navarra de Cine para aumentar la accesibilidad a contenidos audiovisuales facilitando la disponibilidad de títulos audiodescritos.
- Colaboración con la Fundación Vodafone España y el Teatro Real en el lanzamiento de la aplicación móvil gratuita "Teatro Real Accesible" para facilitar el seguimiento de las obras presentadas en el teatro a las personas con discapacidad auditiva o visual .
- Desarrollo de la aplicación Audesc Mobile junto con Fundación Vodafone, que permite a las personas acceder a servicios de audiodescripción de producciones audio a través de sus *Smartphones* o tablets.



La ONCE también promueve el acceso normalizado a museos y espacios culturales en general. En la actualidad se está colaborando con el Museo del Prado y el Palacio Real, para hacer accesibles sus salas y exposiciones.

El Museo Tifológico ⁽¹¹⁾

El Museo Tifológico de la ONCE, inaugurado en el año 1992, es un espacio cultural dedicado a la exposición de obras artísticas y de material tifológico (utensilios, dispositivos y ayudas específicas para personas con ceguera y deficiencia visual, maquetas, etc.) que puedan ser perceptibles a través del tacto.

Durante el año 2015, el museo ha recibido la visita de 12.519 personas. Además se han realizado cinco exposiciones temporales dentro del propio museo y se ha organizado una exposición itinerante de los fondos del museo con un total de 317 visitantes.

⁽¹¹⁾ Para más información sobre el Museo Tifológico, visite su web. [<http://museo.once.es/home.cfm?id=1&nivel=1>]



Un mayor bienestar social para quienes lo necesitan

Los servicios de apoyo al bienestar social garantizan a los afiliados unas condiciones elementales de calidad de vida y el acceso a los recursos esenciales de la comunidad que favorecen su participación activa en la sociedad.

Las personas mayores son uno de los colectivos susceptibles de intervención en este ámbito. Por ello, la ONCE facilita el acceso a una serie de recursos y actividades encaminadas a la integración de los mayores a través de la red de voluntariado, los clubes de mayores o las vacaciones sociales.

Clubes de Mayores

Los clubes de mayores constituyen un espacio de encuentro donde se realizan actividades de ocio y tiempo libre para los afiliados mayores. En la actualidad, existen 53 Clubes de Mayores en todo el territorio nacional.

Durante 2015 se ha lanzado el proyecto de “Revitalización de los Clubes de Mayores” para actualizar el protocolo de seguimiento definido y que añade la satisfacción de los mayores que participan en las actividades que se desarrollan como una variable más de seguimiento. Paralelamente, se ha realizado un estudio del funcionamiento de los clubes a través de cuestionarios a gestores y participantes de cara a analizar su situación actual e identificar aspectos de mejora con el objetivo último de mejorar en la prestación de servicios a personas mayores.



Vacaciones Sociales

Las vacaciones sociales de la ONCE son una iniciativa para que los afiliados mayores de la organización puedan disfrutar participando en actividades de carácter social, cultural y turístico-recreativas que se organizan en cada uno de los viajes que se realizan. En 2015 se han cubierto un total de 2.469 plazas, con la participación complementaria de 119 monitores. Los destinos durante el 2015 han sido Benidorm (Alicante), Fuengirola (Málaga), Islantilla (Huelva), Almuñécar (Granada), Puerto de Santa María (Cádiz), Alcossebre (Castellón), Las Palmas de Gran Canaria, Balneario de Cuntis (Pontevedra), Balneario de la Concepción (Albacete), Balneario de Elgorriaga (Navarra) y Balneario de Fortuna (Murcia). En el marco de esta actividad, se desarrolla también la “Navidad en familia” con una oferta de 200 plazas dirigida a todos los afiliados mayores y pensionistas que deseen compartir con otras personas momentos agradables durante unas fechas tan significativas.

Además, en 2015 se ha firmado un nuevo convenio de colaboración entre el IMSERSO y la ONCE con la finalidad de que los afiliados puedan participar en igualdad de oportunidades en los programas de Turismo y Termalismo promovidos por esta entidad.



El equipo más competente para la prestación de los servicios

La prestación de servicios sociales especializados requiere de un elevado nivel de cualificación por parte de los profesionales que realizan la atención al colectivo de los afiliados y el uso de tecnologías y productos específicos de apoyo.



Las personas que forman parte del equipo de profesionales –maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, animadores socioculturales, gestores de servicios sociales, etc.– representan el capital intelectual a través del cual la ONCE lleva a cabo la prestación de sus servicios y son los que, en última instancia, hacen posible que las personas con discapacidad visual puedan llevar a cabo una vida plena y autónoma.

El perfil profesional de estas personas combina una formación técnica especializada con unas capacidades humanas y un conocimiento específico en el trato diario con afiliados de la ONCE, avalado por los más de 75 años al servicio de las personas ciegas y con deficiencias visuales graves.

En 2015, se realizaron 23 acciones formativas en las que participaron un total de 539 profesionales en las siguientes disciplinas: maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, animadores socioculturales, gestores de servicios, etc, destinándose 229.919 euros.



Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

El Programa de Voluntariado de la ONCE juega un papel esencial a la hora de reforzar la autonomía personal y la integración social de aquellas personas afiliadas con ceguera o con deficiencias visuales graves que no han alcanzado el grado de autonomía necesario para la realización de determinadas actividades de su vida diaria.

A cierre de año, la ONCE cuenta con 1.982 voluntarios, de los cuales 384 han sido altas nuevas durante el año.

	2015
Voluntarios	1.982
Beneficiarios atendidos	2.306
Servicios realizados	39.596
Horas de voluntariado	107.237



En 2015, se ha puesto en marcha un programa de reimpulso del voluntariado con la participación de todos los ámbitos territoriales. El objetivo es mejorar la difusión del programa entre los afiliados y llegar a todas aquellas personas afiliadas a la organización que lo puedan necesitar. Las acciones definidas en el plan están encaminadas a romper con la percepción de que se trata de un servicio solo para personas de mayor edad, conseguir una mayor implantación geográfica, ampliar el espectro de voluntarios y fomentar su integración en la vida de la organización así como formalizar nuevos acuerdos con entidades externas.

Proyecto de Voluntariado para afiliados con sordoceguera

Proyecto para dar cobertura al colectivo de personas sordociegas en las Delegaciones Territoriales de Madrid y Murcia. Está previsto que a lo largo de 2016 el programa se extienda al resto de centros territoriales.

Certificación de competencias de los voluntarios

Desarrollado en colaboración con la Plataforma del Voluntariado en España, en el marco del proyecto Vol+, está basado en el valor añadido que para los voluntarios supone la acreditación de las competencias adquiridas en la prestación de su actividad, aspecto contemplado en la nueva Ley de Voluntariado.

Paralelamente, la organización ha seguido potenciando y analizando otros proyectos específicos de voluntariado a propuesta de los centros de la ONCE.



5

La organización:
valores de integridad y ejemplaridad



Son valores esenciales de la cultura institucional de la ONCE, cuyo cumplimiento garantiza el Consejo General, una organización de base asociativa privada que representa el proyecto histórico de emancipación de los ciegos españoles, basado en el espíritu personal de superación, esfuerzo y profesionalidad, solidaria con otras discapacidades, con carácter social sin perjuicio del desarrollo de actividades económicas.

Una organización unitaria y cohesionada que actúa de modo uniforme en todo el territorio del Estado, por la consecución de los derechos humanos, la autonomía personal, la integración social mediante la igualdad real y efectiva de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, con especial atención a los colectivos de atención prioritaria.

La garantía plena de que los responsables de carácter representativo y directivo ajustan su comportamiento a los principios y mandatos del Código Ético aprobado por el Consejo General y el profundo arraigo de una cultura institucional propia de la ONCE que propicie la plena identificación de sus afiliados y trabajadores con el respeto y defensa de la misión, los valores y actividades de la ONCE; requiere de un marco de gobierno, ética e integridad robusto, que se compone de principios, mecanismos para su implementación y comunicación en la Organización, que la ONCE ejerce según la diligencia debida.

La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo

Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE es una Corporación de Derecho Público de carácter social, amparada por la Ley 5/2011, cuya normativa específica le confiere la consideración de entidad singular de la economía social. Fundamenta su organización y funcionamiento en el principio de la democracia interna y en la plena participación de sus afiliados en la elección y composición de los órganos de gobierno y representación de la Organización.

El sistema electoral de la ONCE se articula en torno a su normativa específica, que se inspira en los principios generales de la legislación estatal sobre el régimen electoral general y está sometida a supervisión, desde el punto de vista legal, por el Consejo de Protectorado de la ONCE.



El modelo actual de gobierno de la ONCE responde a sus valores, un modelo organizativo basado en el equilibrio entre el respeto al pluralismo y una gestión institucional rigurosa y eficiente, flexible en su adaptación al cambio, innovadora, creativa, eficaz; y por otro lado, un compromiso social con una gestión profesionalizada y moderna, dando respuesta a los cambios sociológicos de la población afiliada.

X Elecciones democráticas del gobierno de la ONCE

En octubre de 2014 la ONCE convocó Elecciones a Consejo General y Consejos Territoriales, al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de Reordenación de la ONCE. Las elecciones tuvieron lugar durante el mes de diciembre del mismo año y en enero de 2015 se constituyeron el Consejo General y los Consejos Territoriales de la ONCE, con 111 nuevos cargos electos entre todas las personas afiliadas mayores de edad.

El Programa de Gobierno para el X Mandato

El Programa de Gobierno de la ONCE y su Fundación constituye el marco de referencia para el conjunto de actuaciones, medidas y decisiones a acometer durante el X Mandato. Recoge 142 compromisos a lo largo de cinco capítulos que tratan de dar respuesta a las expectativas de los afiliados a la ONCE, en función de su ámbito de actuación:

- **Parte I:** Estrategia global de la ONCE y su Fundación.
- **Parte II:** Los Servicios Sociales para Afiliados: Nuestra razón de ser.
- **Parte III:** Los juegos de la ONCE: Nuestro trabajo nos hace solidarios.
- **Parte IV:** Nuestro compromiso con la discapacidad. La relación con otros movimientos sociales
- **Parte V:** La Gestión Empresarial de la ONCE y su Fundación.

Este programa concreta los compromisos que son de competencia directa del Consejo General y asigna a las distintas comisiones, los diferentes compromisos de dicho Programa para perfilar más detalladamente su ámbito de competencias.



Para garantizar su cumplimiento, se elabora un Plan de Desarrollo y Ejecución a propuesta de las áreas ejecutivas de la Organización y en línea con el Programa de Gobierno de la ONCE y su Fundación.

Cada Comisión del Consejo General se encarga posteriormente del seguimiento y la evaluación de aquellos compromisos, objetivos y medidas contenidos en el programa.

El cumplimiento del actual Programa de Gobierno

Cada uno de los objetivos definidos en el Plan de Desarrollo y Ejecución, lleva incorporado un sistema de cuatro indicadores relativos a: ponderación de las medidas en relación con el compromiso, plazo de cumplimiento, porcentaje de ejecución para el bienio 2015-2016 y grado de ejecución ponderado en relación al bienio; así como una tabla resumen de indicadores.

Este plan tiene un ámbito temporal de ejecución bienal. Pasado este tiempo, se evalúa el grado de cumplimiento del Programa de Gobierno durante la primera mitad del mandato, para articular nuevas medidas y acciones a desarrollar durante la segunda mitad del mandato.

Los objetivos son evaluados y se comunican a los afiliados, como herramienta de efectividad de quienes lo llevan a cabo, ya que son los afiliados quienes cada cuatro años refrendan su desempeño, validando o no, su continuidad al frente de la Organización.

Los órganos de dirección

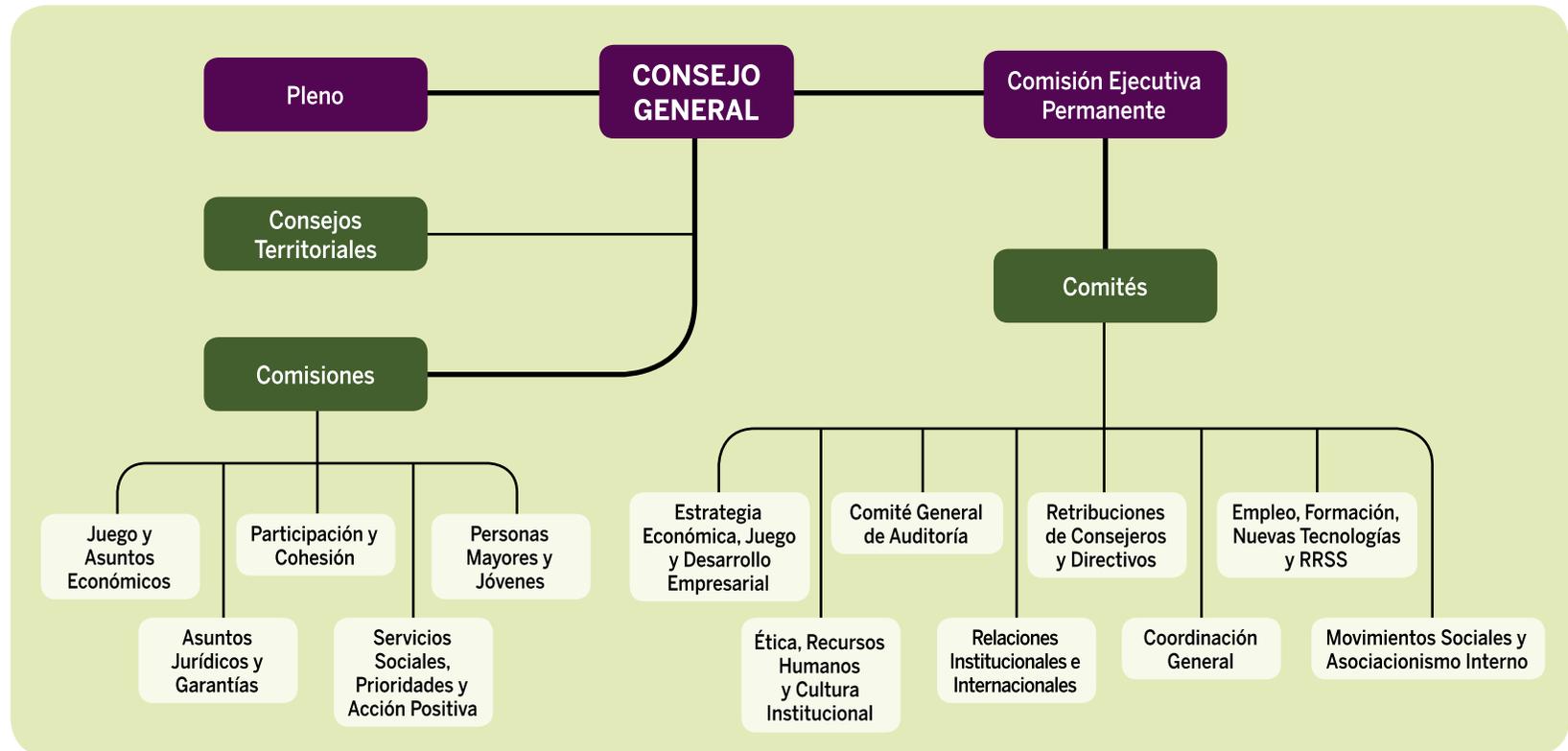
El Consejo General de la ONCE

El Consejo General es el máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE. Representa la voluntad de los afiliados, que cada cuatro años eligen democráticamente a los miembros del Consejo.

Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la ONCE en el cumplimiento del fin social y solidario de la Organización y el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas con ceguera o discapacidad visual.



Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



El Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, y sus sucesivas modificaciones, definen las funciones y competencias que se le otorgan, desarrolladas posteriormente por los Estatutos de la organización. El Consejo se rige por su propio reglamento de régimen interno, que articula su estructura en torno a al Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente.

La Comisión Ejecutiva Permanente

Miembros 7 Reuniones en 2015 27

- Órgano colegiado de gobierno y representación del Consejo General. Está subordinado al Pleno. Goza de autonomía y capacidad ejecutiva para el desarrollo de las competencias asignadas, respondiendo ante el Pleno de su gestión.
- Desarrolla funciones de planificación, ejecución y desarrollo de los acuerdos del Pleno; de impulso y coordinación de actuaciones; garantiza el funcionamiento operativo transversal y coordinado del conjunto de la ONCE y su Fundación, así como el seguimiento y evaluación de su funcionamiento, entre otras funciones.

El Consejo General desarrolla funciones de planificación estratégica y toma las decisiones competentes para salvaguardar el buen gobierno de la Organización, fijando los criterios transversales de actuación y el establecimiento de los mecanismos de control y evaluación del funcionamiento general de la ONCE y su Fundación.

Como órgano de representación, el Consejo articula las relaciones institucionales de amistad y cooperación con otras instituciones, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y la difusión de los valores de la solidaridad.



Durante el año 2015, el Consejo General ha mantenido 9 sesiones de Pleno y 27 sesiones de Comisión Ejecutiva Permanente.

Resoluciones abordadas durante las sesiones del Consejo General

- Constitución del órgano de gobierno tras las elecciones.
- Nombramientos y designaciones, ceses y ratificaciones de miembros del Consejo.
- Aprobación Reglamentos del Consejo General y Consejos Territoriales.
- Aprobación de los organigramas del Consejo General y del Área de Gestión.
- Aprobación del Programa de Gobierno.
- Plan ONCERCA de relación con los afiliados.
- Aprobación Reglamento económico-financiero.
- Toma de conocimiento de cuentas anuales de entidades participadas.
- Aprobación de las cuentas anuales de la ONCE.
- Aprobación de reglamentos y condiciones de productos de las modalidades de lotería autorizada.
- Aprobación de las líneas estratégicas europeas.
- Creación del Observatorio de Análisis, Innovación y Cambio Social.
- Aprobación del Manual de Cultura Institucional.
- Actualización del Código Ético de Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y otros responsables de gestión y del Código Ético y Guía de Conducta para trabajadores y trabajadoras.
- Creación del Grupo empresarial ILUNION, S.L.
- Criterios de supervisión de los consejos territoriales por el Consejo General.
- Planes de formación de los consejeros territoriales.
- Objetivos 2016 para el Plan de Empleo y Formación 15.000-30.000.
- Iniciativa para el reconocimiento del sistema Braille como código oficial de lecto-escritura en la UE.
- Aprobación y toma de conocimiento de los presupuestos 2016.



Comisiones, Comités y Observatorios de la ONCE y su Fundación

El Consejo General cuenta también con diversos órganos consultivos y de apoyo –las comisiones y comités– que complementan su función a través de la elaboración de informes, propuestas y dictámenes que posteriormente analizarán el Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente del Consejo General.

Tras las últimas elecciones celebradas en diciembre de 2014, el Consejo General se ha visto transformado, atendiendo a las políticas de austeridad que se han implementado en la Organización, de tal manera que las Comisiones y Comités han pasado a ser cinco y ocho respectivamente, tras la aprobación del nuevo organigrama de gobierno en 2015 (antes eran 10 Comisiones y 11 Comités).

Comisiones de la ONCE y su Fundación

	Miembros	Reuniones en 2015
• Juego y Asuntos Económicos	4	19
• Asuntos Jurídicos y Garantías	3	26
• Participación y Cohesión	5	15
• Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva	4	13
• Personas Mayores y Jóvenes	4	7

- Órganos colegiados constituidos por vocales del Consejo General.
- Análisis de cuestiones generales que inciden en la organización y supervisión del cumplimiento de las decisiones adoptadas por el Consejo – Programa de Gobierno y Plan de Desarrollo y Ejecución, por parte de la Dirección General de la ONCE, Fundación ONCE, ILUNION y los Consejos Territoriales, en el ámbito de sus competencias.



Los comités son órganos especializados de colaboración y apoyo a la Comisión Ejecutiva Permanente. Están integrados por Consejeros Generales, Directivos y técnicos de alto nivel del Consejo General y de las Áreas Ejecutivas como fórmula para garantizar su correcta coordinación y una mayor eficacia.

Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial

Miembros 10 Reuniones en 2015 15

- Órgano cualificado de alto nivel que apoya al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente.
- Desarrolla las labores de información, coordinación, seguimiento y control y autorización a áreas ejecutivas en asuntos de ámbito económico de la ONCE y su Fundación y análisis de los planes estratégicos en materia de su competencia.

Comité General de Auditoría

Miembros 6 Reuniones en 2015 1

- Impulsa y supervisa del funcionamiento de los Comités de Auditoría de la ONCE y su Fundación, la ejecución y el cumplimiento de sus planes de auditoría.
- Evalúa del sistema de control interno y de riesgos de la ONCE y su Fundación, y de información financiera, contable y presupuestaria.
- Supervisa la misión de auditores externos e internos.



Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos

Miembros 9 Reuniones en 2015 6

- Aprueba a propuesta del Presidente del Consejo General y previa información a la Comisión Ejecutiva Permanente, los complementos de los Consejeros Generales y de los Presidente y Vicepresidentes de los Consejos Territoriales.
- Aprueba e informa con carácter preceptivo de las retribuciones de los Directivos de la ONCE y su Fundación.
- Desarrolla la política de indemnizaciones de los Consejeros y Directivos de la ONCE y su Fundación.

Comité de Empleo, Formación, Nuevas Tecnologías y Redes Sociales

Miembros 9 Reuniones en 2015 2

- Vela por el cumplimiento del Programa de Gobierno y del Plan de Desarrollo y Ejecución del mismo en el ámbito de competencias asignadas, entre otras funciones.

Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional

Miembros 8 Reuniones en 2015 2

- Supervisa y ejecuta los planes específicos de actuación –Código Ético, Plan de cultura institucional, etc.–
- Revisa y aprueba en primera instancia la Memoria de RSC de la ONCE, para luego elevarla al Pleno para su aprobación definitiva.



Comité de Relaciones Institucionales e Internacionales

Miembros 15 Reuniones en 2015 4

- Vela por el cumplimiento del Programa de Gobierno y del Plan de Desarrollo y Ejecución del mismo y de los planes específicos en el ámbito de competencias asignadas – Plan de Relaciones Institucionales de la ONCE y su Fundación, Estrategia Europea, etc.–

Comité de Coordinación General

Miembros 7 Reuniones en 2015 3

- Asegura la comunicación entre los órganos de gestión y los Consejos Territoriales facilitando el flujo de información institucional a fin de conseguir mayor cohesión, colaboración, implicación y eficiencia institucional.
- Está integrado por el Presidente, Vicepresidente 1º, Consejera Coordinadora de Participación y Cohesión, Consejeros Generales, Presidentes de Consejos Territoriales, y los miembros que nombre la Comisión Ejecutiva Permanente de entre los Comités de Dirección de las Áreas Ejecutivas y directivos del Consejo General.

Comité de Movimientos Sociales y Asociacionismo Interno

Miembros 8 Reuniones en 2015 2

- Vela por el cumplimiento del Programa de Gobierno y del Plan de Desarrollo y Ejecución del mismo y de los planes específicos en el ámbito de competencias asignadas –Estrategia con Movimientos Sociales, etc.–



Observatorios de la ONCE

Los Observatorios de la ONCE son grupos de trabajo especializados que complementan y facilitan el trabajo de las Comisiones y Comités de la organización.

Igualdad de Oportunidades

Asesoramiento, evaluación y colaboración institucionalmente en materia de igualdad de oportunidades entre los hombres y mujeres que forman parte de la ONCE y su Fundación.

Transparencia

Coordina la implantación de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Buen Gobierno que resultan de aplicación a la ONCE y su Fundación.

Análisis, Innovación y Cambio Social

Analiza y estudia los cambios en el modelo político, económico y social para identificar los factores y adelantar respuestas a tendencias que pueden afectar a la capacidad de la organización para cumplir con la misión social.

Los Consejos Territoriales

Además, en cada comunidad autónoma existe un órgano de carácter representativo de la circunscripción, el Consejo Territorial, adscrito directamente a las instrucciones y directrices que emanan del Consejo General. La naturaleza de estos consejos es representar la filosofía participativa de la Organización, y en ellos se sustenta la democracia interna de la ONCE.

Los Consejos Territoriales constituyen órganos de representación, participación y supervisión, cuya máxima prioridad se centra en la representación y relación con los afiliados de la delegación correspondiente, mediante una actuación coordinada y sostenida de acercamiento personal.

Los 17 Consejos Territoriales han mantenido un total de 283 reuniones en el año 2015.

La composición y el perfil de los miembros del Consejo General

El Consejo General está formado por once vocales⁽¹²⁾ –y un secretario general no consejero– que son elegidos entre los afiliados inscritos en el censo electoral, por sufragio secreto y con arreglo a las normas electorales aprobadas por el propio Consejo General.

Para garantizar la protección de los derechos de las personas ciegas y con deficiencias visuales graves y la adecuada representación de los miembros de la Organización, todos los consejeros tienen la condición de afiliados a la ONCE.



Los Consejeros están obligados a desempeñar sus responsabilidades con dedicación, diligencia y profesionalidad, y a advertir, a los órganos competentes, de cualquier irregularidad en la gestión de la Organización de la que hayan tenido noticia.

La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo

El Consejo General mantiene una composición paritaria entre hombres y mujeres. Todos ellos desempeñan en la actualidad, o han ejercido previamente, un papel relevante en puestos de gestión, ejecutivos, y en los órganos de representación territoriales.

La asignación de competencias a cada uno de ellos se lleva a cabo en función de su perfil, buscando la excelencia en el desempeño del cargo. Además, y de manera complementaria, los Consejeros reciben formación en el ámbito de la cultura institucional y para mejorar sus habilidades de dirección.



⁽¹²⁾ En aplicación de los cambios que recogen los actuales Estatutos y las políticas de austeridad de la ONCE, el número de consejeros se ha reducido durante este X Mandato de 15 a 11.



Presidente

Miguel Carballeda Piñeiro es presidente del Consejo General de la ONCE desde el año 2003. Inicia su carrera profesional en la ONCE en 1988 como agente vendedor. Desde el año 2007, ostenta también la presidencia del Patronato de la Fundación ONCE y del Comité Paralímpico Español. Es también representante de la ONCE en el CERMI.



Vicepresidencia 1ª de Planificación Estratégica y Coordinación Institucional del Consejo General

José Luis Pinto Barroso es Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona. En la ONCE, además de agente vendedor, ha ocupado cargos de responsabilidad en la Delegación de la ONCE en Cataluña. Fue elegido consejero general en abril de 2011. Es también representante de la ONCE en la Junta de Socios del Grupo ILUNION, S.L.



Vicepresidencia 2ª de Políticas Sociales e Igualdad

Patricia Sanz Cameo es licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma y máster en Dirección de Recursos Humanos por el Instituto de Empresa. Se incorpora a la ONCE en 1998. Entre otros cargos de responsabilidad, en 2011 fue nombrada directora general adjunta de Servicios Sociales para Afiliados. Forma parte de la Junta Directiva de la Plataforma del Tercer Sector y es vicepresidenta de la Junta Directiva de la Plataforma de ONG de Acción Social y de la Plataforma del Voluntariado de España, así como miembro de su Comisión Permanente. Es también representante de la ONCE en la Mesa Estatal a favor de las personas mayores de la Fundación Helpage International España.





Consejero General Adjunto al Presidente de Cooperación y Relaciones Institucionales

Alberto Durán López es consejero general adjunto al presidente, de Cooperación y Relaciones Institucionales, Presidente de ILUNION y vicepresidente ejecutivo de Fundación ONCE. Es licenciado en Derecho por la Universidad de Navarra, Máster en Economía y Dirección de Empresas por IESE, Programa de Alta Dirección de Empresas IESE y Experto en Defensa por el CESEDEN. Su carrera profesional ha estado siempre ligada a Fundosa Grupo y Fundación ONCE. Es también vicepresidente 3º de la Asociación Española de Fundaciones y secretario general del CERMI. Ha sido miembro del Grupo de Expertos de Responsabilidad Social de la Comisión Europea y del Consejo Estatal de Responsabilidad Social.



Consejero Director General de la ONCE

Ángel Ricardo Sánchez Cánovas inicia su relación laboral con la ONCE en 1988, como jefe administrativo. Ha sido subdelegado territorial en Valencia y Cataluña. En 2000 pasó a la Dirección General de la ONCE, donde ocupó diversos puestos directivos hasta ser nombrado en 2003 director general de la ONCE, cargo que ocupa en la actualidad.



Consejero General y Consejero Delegado del Grupo Empresarial de la ONCE y su Fundación

Alejandro Oñoro Medrano es licenciado en Empresariales por la Universidad de San Pablo CEU y Programa de Desarrollo Directivo del IESE. Desde 1997 ha desempeñado diversos cargos en el grupo de empresas de la ONCE y su Fundación y en 2015 ha sido nombrado Consejero Delegado del Grupo Empresarial ILUNION.





Consejera Coordinadora de Capital Humano, Asuntos Jurídicos y Garantías

Cristina Arias Serna es licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Sevilla y máster de Alta Dirección de Marketing y Gestión Comercial (ESIC Madrid) con estudios de Responsabilidad Corporativa, Tercer Sector y Economía Social. Ha ocupado diversos cargos de responsabilidad en diversas áreas de la Organización y es miembro del Observatorio de Igualdad de Oportunidades de la ONCE y su Fundación.



Consejera Coordinadora de Participación y Cohesión Social

Imelda Fernández Rodríguez es consejera general desde el año 2007. Es licenciada en Derecho y máster en gestión de empresas, y ha realizado un curso para delegados del centro de excelencia de la Comisión Europea CEOSer. Inicia su carrera en el año 1999 en la Corporación Empresarial de la ONCE. Posteriormente ha trabajado en la Delegación Territorial de la ONCE en Asturias donde fue elegida presidenta en 2003.



Consejera Coordinadora de Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva

Gemma León Díaz es licenciada en Derecho por la Universidad de Barcelona, máster en Gestión de Pymes y en Gestión de Entidades no Lucrativas. Ha ocupado diversos puestos de responsabilidad dentro de la Organización. Desde 2007 y hasta la actualidad ha sido directora-gerente de la Fundación ONCE del Perro Guía.





Consejero Coordinador de Juego y Asuntos Económicos

Eugenio Prieto Morales es diplomado en Ciencias Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y máster en Administración y dirección de Empresas por el Centro de Estudios Financieros. Ha trabajado en diversas áreas de empresas de la Corporación Empresarial de la ONCE. Con anterioridad ya había formado parte del Consejo General de la ONCE entre 2007 y 2011.



Consejera Ejecutiva de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior

Ana Peláez Narváez es licenciada en Ciencias de la Educación y en Psicología por la Universidad de Sevilla y ha realizado cursos de doctorado en la Universidad de Salamanca. Fue consejera general de la ONCE entre 2000 y 2007 y es vicepresidenta ejecutiva de la Fundación ONCE para América Latina (FOAL) desde 2003 y directora de Relaciones Internacionales de la ONCE desde 2007.



Secretario General

Rafael de Lorenzo García es secretario general del Consejo desde el año 2003. Afiliado a la ONCE desde 1967, es doctor en Derecho por la Universidad de Alcalá de Henares, con Premio Extraordinario. Ha participado en la creación de diversos movimientos sociales como el CERMI, la Asociación Española de Fundaciones, CEPES –donde ejerce como representante de la ONCE–, la Plataforma del Tercer Sector –siendo miembro de la Junta Directiva y Secretario General– y es patrono en diversas fundaciones.



Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección

La política retributiva de los órganos de gobierno y la alta dirección de la ONCE está establecida por el Comité de Retribuciones, por delegación del Consejo General.

Las retribuciones totales anuales de los máximos representantes institucionales de la ONCE y su Fundación deberán ser al menos inferiores en un 30% a las retribuciones de mercado. En cuanto al resto de Directivos, deberán ser al menos inferiores en un 15% a las retribuciones de mercado.

La estructura retributiva del Personal Directivo de la ONCE y su Fundación se articula sobre los siguientes conceptos:

- sueldo base del puesto de trabajo de origen;
- complemento por antigüedad y desempeño;
- complemento de destino de directivo;
- complemento de responsabilidad;
- complemento variable ligado al cumplimiento de objetivos.

El Comité de Retribuciones establece y define anualmente objetivos institucionales de carácter económico –referidos al cumplimiento de los presupuestos– y social –cumplimiento del Programa de Gobierno, conforme al Plan de Desarrollo y Ejecución– que quedan vinculados a su consecución para percibir el complemento variable.

Para los Directivos que así se determine, se fijan además objetivos individuales relacionados con su gestión, también de naturaleza económica, social y organizativa. Cada uno de los objetivos definidos cuenta con un valor de referencia y una tabla de indicadores asociados que miden su grado de cumplimiento.



La gestión del riesgo en la ONCE

La identificación y la gestión de los riesgos a los que está expuesta la ONCE están a cargo de las distintas áreas ejecutivas de la Organización.

La propia actividad del juego de ONCE, lleva asociados riesgos inherentes sobre los que la Organización, previa identificación, actúa a través del cuerpo de políticas y sistemas de prevención y mitigación de los riesgos derivados del juego practicado de forma no responsable. Más allá de las propias políticas de mitigación de este riesgo específico, la ONCE contempla en sus estatutos las medidas de cooperación con el Estado para erradicar juegos ilegales y para proteger los intereses del Estado contra los riesgos de fraude y criminalidad.

En la actualidad, la ONCE dispone de una herramienta de gestión de riesgos, que es el mapa de riesgos corporativo, que son evaluados anualmente. Este mapa recoge 16 riesgos identificados, de naturaleza económica y social, y relacionados con aspectos como la integridad de la Organización y el fraude.

La responsabilidad de la supervisión y gestión del riesgo



El Comité de Riesgos, creado en el año 2012 como un órgano ejecutivo y consultivo, adscrito al Consejo de Dirección, supervisa la correcta ejecución de la política y el control de riesgos de la ONCE.

El Comité de riesgo lleva a cabo el seguimiento y análisis de los riesgos derivados de las actividades que tienen lugar en la ONCE, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

Este comité está compuesto por seis miembros –entre los que se encuentra el Director General de la Organización y otros responsables de las áreas directivas– y un coordinador de riesgos (Jefe de Auditoría Interna), encargado de realizar el seguimiento mensual del Comité y de preparar la documentación necesaria a proporcionar a otros órganos y áreas de la Organización.

De entre los miembros, se elige además un representante del Comité de Riesgos que coordina sus actuaciones y representa a los demás miembros del comité en las reuniones y convocatorias de otros órganos, principalmente frente a aquellos encargados de la gestión de los sistemas parciales de gestión de riesgos existentes, –por ejemplo aquellos relacionados con los sistemas de información, la seguridad de los procesos de juego (auditorías periódicas de la WLA) o la responsabilidad penal de la Organización–.

El Comité de Riesgos informa trimestralmente al Consejo de Dirección acerca del estado y la situación de los riesgos identificados. Con carácter anual, se informa al Consejo General del detalle de los resultados obtenidos por el conjunto de los riesgos que, en cada momento, forman parte del mapa de riesgos de la ONCE.

La ética y los estándares de conducta

Debida diligencia: ética y ejemplaridad

Como entidad social y de interés general, la ONCE debe transmitir al conjunto de la sociedad que sus actuaciones se llevan a cabo de manera íntegra y transparente.

La esencia ética impregna el día a día de la Institución, que emana de los 11 valores de la ONCE y se materializan en el conjunto de normas, políticas y procedimientos que constituyen el mecanismo de debida diligencia, para proteger la legitimidad, el buen hacer y la confianza que los afiliados, usuarios, administraciones públicas y otros grupos de interés han depositado en la ONCE.



Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE

Código ético de conducta para directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo de la ONCE y su Fundación

Desde 2004 es de obligado cumplimiento para todos los directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión. Recoge los compromisos fundamentales en su deber como responsables, ajustados a la Misión, Visión y Valores de la ONCE.

Su última revisión ha tenido lugar durante el año 2015. Durante este año, también se ha enviado una carta a todos los directivos trasladándoles las "Medidas de Implantación del Código de Conducta". A 31 de diciembre de 2015 estaba suscrito por las 705 personas que conformaban dicho colectivo en la ONCE y su Fundación.

Manual de comportamiento ético para el equipo directivo de la ONCE y su Fundación

Aprobado durante el año 2014, se concibe como un anexo al Código ético para directivos y recoge las pautas de conducta, específicas y concretas, sobre el comportamiento esperado de la Alta Dirección y demás puestos de responsabilidad en la ONCE en el desempeño de sus funciones.

Código ético y guía de conducta para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE

Presentado en 2012, el código contempla los 11 valores de la ONCE, seña de identidad de la cultura institucional, que deben guiar la conducta de todos los miembros de la Organización.

Manual de la ONCE para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo⁽¹³⁾

Este manual contiene las medidas implantadas por la ONCE para la prevención y, en su caso, identificación, análisis y comunicación al SEPBLAC de potenciales operaciones de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo. Fue aprobado en 2011 para dar cumplimiento a la Ley 10/2010, de 28 de abril, y al Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo. Su última revisión y modificación ha tenido lugar durante el año 2015.

⁽¹³⁾ Desde 2011, existe además una Comisión encargada de la supervisión y el cumplimiento interno de las medidas implantadas en esta materia. En 2015 se ha creado, además, la Unidad Técnica para el análisis especial de operaciones sospechosas.



Plan de acción para un modelo de prevención y detección de delitos

Introduce la responsabilidad penal de las personas jurídicas para posibles delitos como respuesta a la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010 que modificó el Código Penal. Tras un primer análisis y diagnóstico de la exposición al riesgo de comisión de delitos por parte de empleados y directivos de la ONCE ⁽¹⁴⁾, se elaboró un Plan de Acción que recoge las recomendaciones a implantar por la Organización, atendiendo a su impacto, dificultad y prioridad.

En la actualidad se está llevado a cabo una nueva revisión del Modelo de Prevención Penal de la Organización para identificar aspectos a reforzar en la adecuación a la normativa.

Manual de procedimientos fiscales

El Manual recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y el procedimiento a seguir con los diferentes impuestos que son de aplicación para la misma.

Se elabora por los profesionales de la Organización implicados en la fiscalidad, conforme a la legislación vigente y es actualizado de forma anual. La última revisión ha tenido lugar en 2015, con motivo de la reforma fiscal y, su actualización se ha hecho efectiva en 2016.

Protección de datos personales, y Manual sobre los procedimientos documentales y la organización y gestión de los archivos de la ONCE ⁽¹⁵⁾

Estas normas se han adoptado para dar cumplimiento a la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Su última revisión ha tenido lugar en 2014 y 2012, respectivamente.

Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego

Estos códigos, aprobados en 2006, constituyen el conjunto de principios básicos de actuación y prácticas de conducta que deben presidir el comportamiento de los trabajadores implicados en la actividad comercial de la ONCE –personal del área de juego y agentes vendedores–. Los principios que contiene se inspiran en los valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad y son de obligado cumplimiento. La última revisión de los códigos ha tenido lugar en 2013.

⁽¹⁴⁾ Este análisis fue realizado por una empresa externa e independiente a la ONCE.

⁽¹⁵⁾ El Comité de Datos y el Comité de Valoración Documental supervisan el cumplimiento de las citadas normas y establecen los criterios y medidas a adoptar en su aplicación.



Anualmente, la ONCE organiza cursos de formación que garantizan que los principios de actuación ética son entendidos y asumidos por los trabajadores de la Organización.

Durante 2015 han tenido lugar las siguientes actividades de formación, que han incluido contenido relacionado con la ética y los estándares de comportamiento de la ONCE y han sumado un total de 21.097 asistencias:

- Los aspirantes a la venta reciben una formación previa a su contratación, con carácter selectivo, con contenidos relacionados con el código de conducta en materia de seguridad para los agentes vendedores, la responsabilidad social corporativa y el juego responsable –juego excesivo y ludopatía, políticas de juego responsable, etc.– (3 h.). Durante 2015, un total de 3.278 aspirantes han recibido esta formación, independientemente de si se formaliza posteriormente su contratación.
- Los cursos de Acogida a nuevos trabajadores (vendedores y no vendedores) de la ONCE incluyen módulos de formación relacionados con el Código Ético (3 h.). En 2015, 1.493 trabajadores ha participado en esta formación.
- El curso de actualización de vendedores incluye anualmente formación sobre el Código de Conducta (1 h.). En 2015, 16.097 vendedores han participado en este curso.
- Lanzamiento del curso de “Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo” (8 h.) a través del Campus virtual en el que han participado 229 personas de distintos puestos de la Organización relacionadas con el pago de premios.



Desde diciembre de 2012, los empleados pueden acceder, a través del portal de empleados de la ONCE, a dos tutoriales online sobre el “Código ético” y la “Gestión responsable de la información” respectivamente. Desde su lanzamiento, se han registrado más de 17.000 accesos a estos contenidos.

También en 2015 se ha actualizado la web “El Compromiso ético de la ONCE y su Fundación”, diseñada para que se pueda enlazar desde cualquiera de las Web Institucionales de la ONCE y su Fundación y, en concreto, desde sus Intranets.

El Comité y el Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento

El Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional, apoyado por el Subcomité de Ética, es el máximo responsable –bajo la supervisión del Consejo General–, de la aplicación, el cumplimiento de los estándares de conducta vigentes en la ONCE y la prevención de posibles conflictos de interés. Tiene encomendado el desarrollo de las funciones transversales de coordinación, impulso y seguimiento operativo de las actividades necesarias para su cumplimiento.

Este comité está compuesto por ocho miembros entre los que se encuentran representantes del Consejo General y de la Alta Dirección de la Organización:

- Vicepresidente Primero del Consejo General (Presidente del Comité);
- Consejera General Coordinadora de Capital Humano, Asuntos Jurídicos y Garantías, (Vicepresidenta);
- Consejera General Coordinadora de Participación y Cohesión Social;
- Director General Adjunto de Coordinación y Recursos Humanos y Generales de la ONCE;
- Director Técnico de Control Financiero y Auditoría de la ONCE y su Fundación;
- Director General de la Fundación ONCE;
- Directora Corporativa de Recursos Humanos y Medios del Grupo Empresarial de la ONCE y su Fundación;
- Secretario General del Consejo (Secretario).

Durante el año 2015, el Comité de Ética se ha reunido un total de 3 veces.

Canal ético

Los empleados de la ONCE pueden presentar sugerencias e incidencias relacionadas con la integridad y la ética del comportamiento a través del portal de empleados de la ONCE (PortalONCE). Estas comunicaciones, que han de ser carácter nominativo y estar motivadas, se canalizan automáticamente al Comité de Ética a través de un correo electrónico para la gestión y resolución por parte del Subcomité de Ética, garantizando la confidencialidad del denunciante.

Durante el año 2015, se han registrado un total de 4 denuncias que se han sido resueltas pertinentemente tras llevar a cabo una investigación, por parte de los órganos y áreas responsables.



Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia

La cultura institucional está presente en la vida diaria de quienes forman parte de la ONCE. El secreto del éxito de la ONCE radica en la unidad interna y la cohesión de los miembros de la ONCE y su Fundación: afiliados y trabajadores que, como beneficiarios fundamentales de la actividad cotidiana de la Organización, desarrollan un sentimiento de pertenencia con la ONCE que va más allá de la cultura corporativa.

Su naturaleza y sus fines, basados en la solidaridad, el interés general y la ausencia de ánimo de lucro, se articulan sobre principios y valores éticos que reflejan el espíritu de quienes forman parte de la ONCE y su Fundación.

Principios y valores éticos de la ONCE y su Fundación

Principios		Valores éticos	
1	Una organización "de y para ciegos", al tiempo que solidaria	1	Comunicación
2	Basada en el autogobierno y la autogestión	2	Solidaridad
3	Con un funcionamiento democrático	3	Confidencialidad
4	Una institución única	4	Equidad
5	Que tiene en el compromiso solidario y la autoayuda sus valores esenciales	5	Confianza
6	Una organización transparente	6	Honestidad
7	Con un modelo organizativo basado en la unidad de acción	7	Humildad
8	Donde se fomenta el trabajo en equipo y el espíritu individual	8	Respeto
9	Defensora de los derechos humanos y los fines sociales	9	Compromiso
10	Promotora de la igualdad de oportunidades y de género	10	Profesionalidad
11	Una organización innovadora y creativa que prioriza la formación y el empleo	11	Responsabilidad

La ONCE trabaja diariamente en el refuerzo de estos principios y valores a través de su cultura institucional para consolidar el presente y garantizar el desarrollo de sus principios fundacionales en el futuro.



El plan de Cultura Institucional

En 2015 se ha aprobado el Plan de Cultura institucional, destinado no solo a afiliados, trabajadores y colaboradores de la Organización, sino a la ciudadanía en su conjunto –familias, instituciones, entidades del sector social, etc.–, para trasladar y poner en valor el trabajo de la Organización a través del conocimiento de la cultura institucional de la ONCE.

El Plan de Cultura Institucional se desarrolla sobre las siguientes líneas de acción:

Proactividad	Por parte de la ONCE para dar a conocer su cultura.
Proximidad	Cercanía con todos aquellos a quienes va dirigido el plan.
Cultura participativa	Participación multicanal (presencial, virtual, etc.)
Innovación	Haciendo uso de la tecnología aplicada para conseguir el fin deseado.
Buen gobierno	Garantiza la cohesión interna sobre los principios de la integridad, austeridad, transparencia y responsabilidad.
Compromiso	Todas las personas implicadas están comprometidas con el Plan.
Interiorización	El plan refleja los valores en los que creen quienes forman parte de la Organización.
Evaluación continua	Y seguimiento de los indicadores que reflejan el éxito de la Organización.
Transversalidad	Engloba a la totalidad de ONCE, su Fundación e ILUNION.



Durante este año también se ha actualizado el Manual de Cultura Institucional de la ONCE, su Fundación e ILUNION⁽¹⁶⁾, que recoge el conjunto de vínculos, comportamientos, principios y valores que definen a la Organización.

Otras acciones que se han llevado a cabo durante 2015 para promocionar la cultura institucional se enumeran a continuación:

- La Dirección General de la ONCE ha actualizado los contenidos del Curso de Acogida con las novedades del Manual de Cultura Institucional y las modificaciones efectuadas al Código Ético de la Organización.
- Se ha desarrollado un taller de cultura institucional para el colectivo de técnicos de servicios sociales que continuará durante el año 2016.



- Se ha trabajado la elaboración del Curso *online* de Cultura Institucional, con fecha de lanzamiento prevista a lo largo de 2016 y que deberá ser realizado por la totalidad de personas que integran la ONCE, su Fundación e ILUNION.
- Se han aprobado los Planes de Cultura Institucional de la Fundación ONCE para la atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS), Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG), y la Fundación ONCE para América Latina (FOAL). También la Escuela de Fisioterapia ha trabajado en la elaboración y aprobación de su Plan de Cultura Institucional, destinado a alumnos y trabajadores de la Institución.

⁽¹⁶⁾ Para más información y consulta del Manual de Cultura Institucional, visite la web de ONCE. [http://www.once.es/new/que-es-la-ONCE/copy_of_manual-de-cultura-institucional].

El equipo de la ONCE

Desde su fundación, la creación de empleo es el vehículo por el cual la ONCE cumple su misión de lograr la plena autonomía e inclusión social de las personas con discapacidad visual. El objetivo cuantitativo de creación de empleo viene marcado por los sucesivos acuerdos con el Gobierno de la Nación, pero el fin último de la Organización es la incorporación de las personas con ceguera y deficiencia visual grave en el mercado laboral ordinario. Si bien la propia ONCE es una herramienta de empleo cuya fuerza de ventas es el vínculo entre la solidaridad del ciudadano y la prestación de los servicios especializados a los afiliados, a través de la venta del cupón, y otros productos de juego.

El XV Convenio Colectivo recoge el compromiso de la ONCE de formalizar, al menos, mil quinientos nuevos contratos indefinidos durante sus cuatro años de vigencia.

Los empleados de la ONCE representan así la esencia del compromiso adquirido por la Organización para lograr su integración sociolaboral y la plena autonomía de las personas con ceguera y deficiencias visuales graves. Son el ejemplo de que su inclusión laboral es un éxito para las empresas que incorporan la discapacidad, es un modelo rentable para la administración pública, y es un síntoma de sociedad avanzada.

A 31 de diciembre de 2015, el equipo de trabajadores de la ONCE estaba compuesto por un total de 23.458 personas. Durante este año, se han suscrito 6.832 nuevos contratos laborales –siendo 791 de carácter indefinido– y donde el 87,95% de la plantilla total media son afiliados y personas con algún tipo de discapacidad reconocida.



Perfil de los empleados de la ONCE

	2013	2014	2015
Género			
Hombres	15.632	15.639	15.575
Mujeres	8.050	7.995	7.883
Edad			
Menores de 30 años	683	705	625
Entre 30 y 50 años	7.020	6.717	6.405
Mayores de 50 años	15.979	16.212	16.428
Afiliación			
Afiliados	8.254	7.846	7.339
Otra discapacidad	12.470	12.892	13.292
Otros	2.958	2.896	2.827
Puesto de trabajo			
Fuerza de ventas ⁽¹⁷⁾	20.251	20.324	20.203
No fuerza de ventas ⁽¹⁸⁾	3.064	2.958	2.896
Mando intermedios	271	262	271
Consejeros	48	40	35
Directivos	48	50	53
Total	23.862	23.634	23.458

⁽¹⁷⁾ La fuerza de ventas incluye: agentes vendedores, coordinadores de gestores comerciales, gestores comerciales y jefes de equipo de gestores comerciales.

⁽¹⁸⁾ Resto de trabajadores no vendedores.



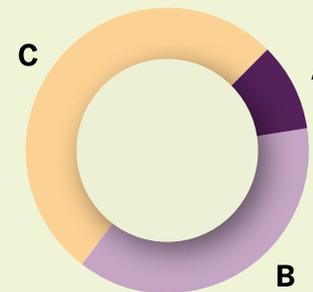
Nuevos contratos formalizados en 2015

Género



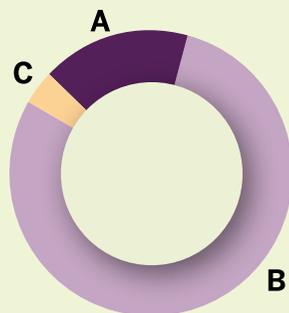
A	Mujeres	32% (2.189)
B	Hombres	68% (4.643)

Edad



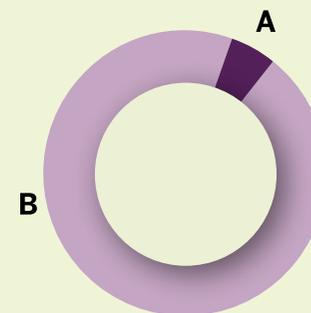
A	Menos de 30 años	10% (701)
B	Entre 30 y 50 años	38% (2.569)
C	Mayores de 50 años	52% (3.562)

Afiliación



A	Afiliados	17% (1.141)
B	Otra discapacidad	79% (5.338)
C	Otros	4% (303)

Puesto de trabajo



A	Fuerza de ventas	94,6%
B	No fuerza de ventas	5,4% (372)

El cuidado de las personas de la ONCE

Beneficios sociales

Los empleados de ONCE tienen a su disposición una serie de prestaciones sociales inherentes al desarrollo de su actividad.

El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo de la ONCE y su personal vigente en cada momento, que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores de la ONCE, tanto vendedores como no vendedores.

En lo relativo a las prestaciones sociales que reciben los empleados y otras medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral, cabe mencionar que durante 2015 se han otorgado 7.815 ayudas por cargas familiares.

Política de conciliación de la vida laboral y familiar

La política de conciliación de la vida laboral y familiar de la ONCE pretende promover una igualdad real y efectiva de facto y el acceso a oportunidades. Permite el acceso de los empleados a licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, traslados, excedencias y otras licencias, que se sitúan por encima de los mínimos que se establecen en el Estatuto de los Trabajadores y que reflejan el papel de la ONCE en la transformación hacia una sociedad más sensible a la realidad de cada persona.



Evolución de la tasa de rotación de empleados para el período 2013-2105 ⁽¹⁹⁾

En 2015 la tasa de rotación ha sido de un 12,46%. Por edad, son los mayores de 50 años quienes presentan una tasa más elevada de rotación como consecuencia de las jubilaciones. Los mandos intermedios (0,05%), consejeros y directivos (0,03%) presentan una menor tasa de rotación.



Desglose de tasa de rotación de empleados en 2015

Rotación por el total de trabajadores	2015
Tasa de rotación	12,46%
Desglose por sexo	
Hombres	8,06%
Mujeres	4,41%
Desglose por edad	
Menos de 30 años	1,09%
Entre 30 y 50 años	3,28%
Mayores de 50 años	8,10%
Afiliación	
Afiliados	3,55%
No afiliados	8,91%
Puestos de trabajo	
Fuerza de ventas	11,25%
No fuerza de ventas	1,11%
Mandos intermedios	0,05%
Consejeros	0,03%
Directivos	0,03%

⁽¹⁹⁾ Para el cálculo de la tasa de rotación de los empleados de la ONCE se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de discapacitados, fallecidos, gran invalidez, IPT, IPA, despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta los fines de contrato interinos.

Igualdad de oportunidades y de género

La Política de Igualdad materializa el compromiso de la Organización con la igualdad en el trato y el acceso a oportunidades, independientemente del género o la condición física de los empleados, garantizando la protección de los derechos humanos y la presencia de los valores de equidad y justicia en la actividad diaria de la ONCE.

Este compromiso se extiende a los empleados a través de los planes de igualdad y la sensibilización en la materia. Durante los años 2014 y 2015, todos los empleados han realizado el curso a distancia “Igualdad de Género en la ONCE y su Fundación” en el que han participado 19.000 agentes vendedores y 3.300 empleados de la ONCE no vendedores.

Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad

En el XIV Convenio Colectivo de la ONCE y su personal, suscrito en 2009, se incorporó el primer Plan de Igualdad, constituyéndose, en marzo de 2010, la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan. En el XV Convenio Colectivo, suscrito en 2013 por la ONCE, UGT y CCOO, se incorpora, asimismo, como Anexo 5, un Plan de Igualdad.

La Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad del Convenio Colectivo es el órgano, paritario y colegiado, destinado a la consulta periódica de las actuaciones en materia de igualdad de oportunidades en la ONCE. Está encargada de vigilar la ejecución del Plan y de velar por la aplicación de sus contenidos. El seguimiento se realiza regularmente de manera programada.

Son cometidos de la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan:

- Efectuar un seguimiento de las denuncias que tengan lugar en materia de igualdad en cualquiera de las áreas de intervención, y en particular sobre temas de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Para las áreas de intervención descritas en el Convenio Colectivo, fijar objetivos específicos y medidas concretas a aplicar, programar su implantación, e identificar posibles nuevas áreas de actuación.
- Realizar evaluaciones anuales del grado de cumplimiento, consecución de objetivos y desarrollo del Plan de Igualdad, estudiando y analizando la evolución de la situación de las mujeres trabajadoras en la ONCE. Para ello, se definirán los oportunos indicadores de seguimiento.
- Efectuar el seguimiento de la aplicación de las medidas legales que se establezcan para fomentar la igualdad potenciando las actividades informativas y/o formativas necesarias para ello.
- Proponer acciones de formación y de sensibilización en relación con la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género.
- Proponer acciones de conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar.

Comisión Técnica de Igualdad de Género

Esta Comisión, constituida en 2014, es responsable del seguimiento de las cuestiones relativas a la igualdad de género, el diagnóstico, la fijación de objetivos, y la propuesta e implantación de acciones de respuesta a través del Plan de Igualdad y de los Planes de Formación.

El presidente de la Comisión actúa como vínculo con el Observatorio de Igualdad de la ONCE y su Fundación a fin de que los planes, objetivos y avances en temas de igualdad en ONCE se enmarquen dentro de la política general que emane del citado Observatorio adscrito al Consejo General.

El Plan de Igualdad 2015-2018

En 2015, la ONCE ha realizado un nuevo diagnóstico de la implantación y avance del Plan de Igualdad, en línea con el que se realizó en el año 2008, y que ha permitido a la Organización elaborar el Plan de Acción de Igualdad 2015-2018.

El Plan se articula en torno a unos objetivos tangibles que promueven la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad –mismas oportunidades de ingresos y promoción, equiparación de géneros por puestos, revisión de los protocolos en la materia, etc., y requiere de la implicación de todos los miembros de la Organización para su consecución.

Mujeres en puestos de responsabilidad

La igualdad de género entre las personas que trabajaban para la organización queda reflejada tanto en la representación de las mujeres en los órganos de gobierno de la ONCE como en la relación existente entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.



A	Mujeres	49% (17)
B	Hombres	51% (18)

2015	Hombres	Mujeres
Fuerza de ventas ⁽²⁰⁾	1.927,10	1.710,15
No fuerza de ventas ⁽²¹⁾	2.370,70	2.255,21
Mando intermedios	3.867,03	3.706,70
Consejeros	4.751,57	5.352,36
Directivos	10.620,09	8.169,37

⁽²⁰⁾ La fuerza de ventas incluye: agentes vendedores, coordinadores de gestores comerciales, gestores comerciales y jefes de equipo de gestores comerciales.

⁽²¹⁾ Resto de trabajadores no vendedores.

Lucha contra la violencia de género

Durante el año 2015 se han seguido desarrollando actividades e iniciativas encaminadas a sensibilizar sobre la vulnerabilidad del colectivo de mujeres maltratadas. Entre los compromisos adquiridos, la ONCE ha incluido, dentro de su Plan de Igualdad, el objetivo de facilitar la inserción laboral de mujeres en situación de exclusión social. También ha incluido aspectos relacionados con esta materia en las políticas de conciliación de la Organización y en los códigos de conducta. Entre las actuaciones que involucran de manera directa a empleados destacan las siguientes:

- Emisión de cupones conmemorativos del Día Contra la Violencia de Género.
- Publicación en PortalONCE de una declaración de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad que supone un Manifiesto de la ONCE contra la violencia de género.
- Publicación de una nota circular sobre la estrategia de la ONCE y su Fundación en la lucha contra la violencia de género.
- Cursos de formación en esta materia para toda la plantilla. En concreto, una parte del temario del curso a distancia titulado “Igualdad de Género en la ONCE y su Fundación” versa sobre violencia de género.



Seguridad y Salud

La Seguridad y la Salud del personal adquieren una especial relevancia en una organización como la ONCE, donde un gran número son personas con discapacidad visual u otras discapacidades.

Indicadores de seguridad y salud para los años 2013 – 2015

Los accidentes más frecuentes son las caídas (60%) y las consecuencias más habituales son las torceduras o lesiones superficiales.

	2013		2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de accidentes ⁽²²⁾	25,65	24,55	27,07	27,55	23,19	27,46
Tasa de días perdidos ⁽²³⁾	53,90	39,94	47,65	42,56	47,91	56,72
Tasa de absentismo ⁽²⁴⁾	0,63	0,39	0,59	0,57	0,51	0,78
Víctimas mortales	2	0	3	0	1	0

La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, actualizada en 2015, es un elemento fundamental en el desarrollo de la actividad normal de la Organización. Implica a todos los estamentos y su ámbito se extiende a las condiciones y factores que pueden afectar a la salud y a la seguridad de su personal, proveedores, clientes, contratistas y otros colaboradores.

Desde el año 2012, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo está certificado conforme al estándar OHSAS 18001. Tiene como objetivo involucrar a todas las personas para gestionar con éxito la Seguridad y Salud en el Trabajo y la mejora continua de dicho Sistema.

(22) Tasa de accidentes: número de accidentes por cada 1.000 trabajadores (índice de incidencia).

(23) Tasa de días perdidos: tiempo promedio por accidente laboral.

(24) Tasa de absentismo: horas perdidas por accidente de trabajo / horas trabajadas en el periodo por 100.



El Comité Intercentros y los Comités de Seguridad y Salud

El Comité Intercentros es el máximo órgano representativo y colegiado para la defensa de los intereses en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que afecten a toda la plantilla o a colectivos homogéneos. Conoce los conflictos que se suscitan en esta materia de alcance general y transmite a los Delegados de Prevención la información sobre política, objetivos y programas en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los Comités de Seguridad y Salud representan al conjunto del personal, son los órganos específicos de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en el ámbito de cada uno de ellos. En la actualidad hay 38.

Su objetivo es promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la Organización la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

A través del portal del empleado, PortalONCE, la organización facilita continuamente información sobre la prevención de riesgos laborales y temas de salud. Asimismo, se realizan diferentes actuaciones para promover unos hábitos de vida saludables y el control de patologías frecuentes, con el fin de realizar su diagnóstico precoz o disminuir sus complicaciones.

En 2015 la ONCE ha desarrollado una serie de medidas para la adaptación individual de los puestos de trabajo del personal especialmente sensible.



Un equipo competitivo

Potenciar el conocimiento y las habilidades de los empleados es una prioridad para la ONCE. El desarrollo profesional de los empleados constituye una garantía para el logro de objetivos comerciales y la sostenibilidad de la Organización.

Las actividades de formación se coordinan desde el Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Valores institucionales, con el apoyo de la Comisión de Formación y toda la red de monitores y tutores internos e interlocutores de cada uno de los departamentos de coordinación territorial.

La política de calidad, evaluada anualmente por un auditor externo conforme a la norma ISO 9001, garantiza que los planes de formación se adecuan a las necesidades de los puestos de trabajo y cumplen con los objetivos estratégicos de las distintas áreas funcionales de la Organización.

Estos planes de formación se realizan sobre la base de un diagnóstico de necesidades que da lugar a la elaboración anual del plan, que recoge las acciones formativas y de desarrollo y especifica las pautas para su ejecución, seguimiento y evaluación.

Formación de calidad

En 2015 han tenido lugar 66 acciones formativas, a través de 187 convocatorias en las que han participado 5.877 grupos y han registrado un total de 47.965 asistencias.

Los empleados han recibido 562.696 horas de formación y la inversión se ha incrementado más de un 17% respecto al año anterior.

Durante el año 2015 el foco de la formación ha concentrado sus esfuerzos en la fuerza de ventas y en los consejeros.



Evolución de las principales variables de formación 2013 – 2015

	2013	2014	2015
Total horas de formación (recibidas) ⁽²⁵⁾	196.897,12	315.697,5	562.696
Empleados formados (asistencias) ⁽²⁶⁾	18.412	33.749	47.965
Formación online (% sobre asistencias) ⁽²⁷⁾	5%	15,9%	9,8%
Asistencias por género			
Hombres	11.623	21.855	32.564
Mujeres	6.789	11.894	15.401
Asistencias por puesto de trabajo			
Fuerza de ventas ⁽²⁸⁾	13.302	27.205	42.010
No fuerza de ventas ⁽²⁹⁾	4.316	5.553	4.908
Mando intermedios	728	833	867
Consejeros	14	50	115
Directivos	52	108	65
inversión⁽³⁰⁾			
Inversión total (euros)	1.057.319	1.038.693	1.224.360
Inversión por asistencia (euros)	57,43	30,8	25,6

(25) Horas recibidas por el total de asistencias a formación.

(26) Se facilita el dato sobre asistencias, ya que un mismo trabajador puede participar en varios cursos.

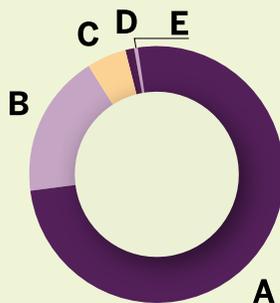
(27) La formación *online* tiene en consideración tanto las asistencias en Campus como mixtas (presencial y Campus).

(28) La fuerza de ventas incluye: agentes vendedores, coordinadores de gestores comerciales, gestores comerciales y jefes de equipo de gestores comerciales.

(29) Resto de trabajadores no vendedores.

(30) La inversión se ha calculado por asistencia.

Desglose de las asistencias a formación por área en el año 2015



A	Juego	37.678
B	Coordinación y RR.HH. y Generales	7.127
C	Otras áreas (Consejo General e Interdepartamentales)	2.492
D	Servicios sociales para afiliados	539
E	Ayudas individuales	129

Acciones formativas por área en 2015

Área de juego

Convocatorias	37	Asistencias	37.678
---------------	----	-------------	--------

Además de seguir formando a Aspirantes y Vendedores Junior, en 2015 se ha iniciado la formación en competencias para Vendedores Sénior, en concreto a través de los cursos “flexibilidad e innovación” y “Compromiso ONCE”. Los vendedores también han recibido formación sobre las funcionalidades del nuevo TPV, entre otras acciones.

Este modelo de competencias se está aplicando también a otros puestos de la red comercial (como a Coordinadores, Jefes de Equipo y Gestores Comerciales), cuyas necesidades están siendo diagnosticadas en la actualidad para diseñar su formación a medida.

Área de coordinación, recursos humanos, y generales

Convocatorias	75	Asistencias	7.127
---------------	----	-------------	-------

Durante el año 2015 ha tenido lugar la formación de los responsables de gestión del área de Coordinación, RRHH y Generales en sus competencias clave. Como novedad, se ha introducido el Coaching Ejecutivo en la formación de estos mandos.

También se han llevado a cabo cursos para reforzar la prevención de riesgos laborales, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, entre otras acciones.

Por otro lado, se ha potenciado la elaboración de documentos ofimáticos accesibles mediante la correspondiente formación on-line.

Área de servicios sociales

Convocatorias	38	Asistencias	539
---------------	----	-------------	-----

En 2015, siguiendo las directrices del Programa de Gobierno en 2015 se han iniciado los talleres de Cultura Institucional a técnicos de Servicios Sociales. A mediados de 2016, este curso se hará extensible al resto de la plantilla de empleados.

Otras áreas (Consejo General e Interdepartamentales)

Convocatorias	41	Asistencias	2.492
---------------	----	-------------	-------

En 2015 ha concluido la formación iniciada durante el año anterior en materia de igualdad y se ha celebrado la IV edición del curso de Liderazgo para Trabajadoras, que suma en total 1.100 mujeres formadas desde su primera edición.



Para garantizar que las acciones formativas cumplen con los objetivos y expectativas de los empleados, la ONCE evalúa la satisfacción de los trabajadores y tutores que asisten a los cursos que se imparten tras su finalización.

En 2015, los resultados han sido muy satisfactorios, con una puntuación de 8,2 (sobre 10) por parte de los empleados y 8,6 por parte de los monitores y tutores.

Iniciativas individuales de formación

La ONCE también concede a sus empleados ayudas –económicas y facilitadoras– para realizar iniciativas individuales de formación. En 2015, se han recibido un total de 138 solicitudes, de las cuales se han concedido 129 (el 93,5% de las recibidas). Las ayudas concedidas se han distribuido de la siguiente forma:

	2015
Ayudas económicas	56
Ayudas facilitadoras	7
Ambos tipos de ayudas	66

En total se han concedido 792,35 horas de ayudas facilitadoras (licencia retribuida) y 80.296,14 euros en ayudas económicas.



Sensibilización con las personas con discapacidad

El trato con personas con discapacidad requiere unas habilidades y técnicas de atención especializadas que garanticen su atención adecuada. En la ONCE, donde la diversidad está representada por la convivencia de personas con y sin discapacidad, anualmente se realizan campañas de sensibilización y formación que contribuyen al desarrollo de estas habilidades de atención.

	2013	2014	2015
Número de empleados formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad	1.320	1.555	1.493

Apuesta de futuro

En 2016, la ONCE continuará ampliando el alcance de los planes de formación con una dotación presupuestaria que supera el millón y medio de euros y unos objetivos ambiciosos de asistencia.

La innovación tecnológica y las herramientas de formación virtual también juegan en el futuro un papel importante. En 2014, la ONCE puso en marcha su nuevo Campus Virtual, que da soporte a la formación a distancia, y se encuentra localizado en el portal del empleado. Desde su lanzamiento, se han registrado más de 3.509 accesos, en su mayoría personal de oficina. El objetivo a medio plazo es dar a conocer y fomentar el uso de este canal progresivamente entre los agentes vendedores. Durante 2016, se les facilitará un tutorial sobre cómo acceder a la plataforma y participar en cursos en la modalidad virtual.

Evaluación de las competencias

La ONCE evalúa anualmente el desempeño de aquellos empleados que tienen una proporción variable en su remuneración. Esta evaluación de competencias permite a la ONCE detectar, potenciar y mejorar ámbitos y cualidades de los empleados en el ejercicio de sus funciones contribuyendo a su desarrollo profesional.



Los criterios de evaluación varían en función del puesto de trabajo:

- Directivos, mandos intermedios y consejeros son evaluados tomando como referencia los objetivos institucionales, económicos y sociales que define anualmente el Comité de Retribuciones del Consejo General.
- Para la evaluación de los gestores comerciales, los jefes de equipo, coordinadores de gestores y mandos intermedios del área de juego, se evalúa el grado de consecución de los incentivos de venta.
- El resto de técnicos –gestión económica financiera y otros técnicos de control– son evaluados a través de la consecución de los complementos trimestrales, vinculados al cumplimiento de objetivos.

Desglose de los profesionales evaluados. 2013 – 2015

	2013	2014	2015
Profesionales evaluados (%)	2,99	2,92	2,98
Género			
Hombres	514	501	739
Mujeres	181	180	232
Puesto de trabajo			
Fuerza de ventas ⁽³¹⁾	276	275	276
No fuerza de ventas ⁽³²⁾	65	64	65
Mando intermedios	271	262	271
Consejeros	48	40	35
Directivos	48	50	53
Promociones			
Número de profesionales promocionados	152	148	231
Profesionales promocionados (%)	0,64	0,63	0,98
Número de mujeres promocionadas	85	73	119

⁽³¹⁾ La fuerza de ventas incluye: agentes vendedores, coordinadores de gestores comerciales, gestores comerciales y jefes de equipo de gestores comerciales.

⁽³²⁾ Resto de trabajadores no vendedores.



Gestión de la eficiencia

Adquisición de bienes y contratación de servicios

La ONCE cuenta con un sistema de compras que permite la aplicación de las directrices recogidas en la Política de Compras de la ONCE y la gestión de las mismas de una forma homogénea, garantizando los principios básicos para la Organización en materia de compras: transparencia, competitividad y objetividad.

Las competencias de la Dirección General en materia de compras están atribuidas, con carácter general, a la Dirección de Recursos Generales, que las ejerce a través del Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles. En los centros con autonomía en el presupuesto, esta responsabilidad recae sobre los responsables de las distintas áreas –juego, servicios sociales para afiliados, coordinación y recursos humanos, etc.– y el Consejo Territorial.

La ONCE aplica una norma unitaria y global para la política de compras y la contratación de servicios de la ONCE con tres fines:

- el establecimiento de criterios claros y de un procedimiento común en el área de compras y contratación de servicios de la Organización, central y periférico, con respeto a los principios de descentralización y desconcentración;
- la optimización y racionalización de los recursos económicos en la ejecución y contratación de servicios;
- el aprovechamiento de sinergias derivadas de la contratación global de determinados bienes y servicios dentro del marco de la ONCE y su Fundación.

Este proceso se lleva a cabo a través de su sistema de compras, que aplica los procedimientos establecidos para garantizar la optimización en la gestión de los recursos disponibles.



Los proveedores de la ONCE

La relación contractual que se mantiene con cada uno de los proveedores se define en función de la recurrencia, características o particularidades de los bienes y servicios, pudiendo establecerse acuerdos-marco, con o sin exclusividad, o la plena libertad de contratación cuando no exista un acuerdo y se trate de una adquisición puntual por parte de la Organización.

En el ejercicio 2015, 1.104 proveedores han facturado a la ONCE importes superiores a 3.000 euros. Prácticamente la totalidad de las compras de la Organización se realizan en España, a excepción de los boletos de lotería instantánea.

Los acuerdos-marco, en los que se establecen unas condiciones generales de contratación, se suscriben en Dirección General y se ejecutan en todos los centros de la ONCE. Actualmente existen 42 convenios-marco suscritos con diferentes proveedores, todos ellos radicados en España, 17 de ellos son convenios que vinculan exclusivamente al proveedor con la ONCE y 25 son comunes para ONCE y su Fundación.

Criterios de selección de proveedores de la ONCE

La selección de proveedores toma en consideración no sólo la eficiencia y el máximo beneficio para la Entidad sino también el cumplimiento de la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad –o de medidas alternativas–, alineados con el objetivo fundacional de la Organización por la inclusión sociolaboral de las personas ciegas y con otras discapacidades.

Cuando los proveedores adjudicatarios no cumplen con la proporción de empleados con discapacidad, desde la ONCE se facilita la suscripción de convenios de colaboración con la Fundación ONCE para su inclusión en el Programa INSERTA –que facilita la inserción de personas con discapacidad en las empresas–, para que en un plazo determinado se desarrollen acciones específicas encaminadas a la contratación de personas con discapacidad, en función de las especificidades y características propias del proveedor.



Compromiso con el entorno

La misión de la actividad de la ONCE como operadora de juego es dar soporte a la prestación de servicios sociales. Esto requiere un equilibrio entre los modelos de ingresos y gastos. En un sector cada vez más competitivo, donde el modelo de ONCE tiene algunos condicionantes que no permite flexibilizar –fuerza de ventas asalariada frente a comisionistas o avance del juego online– se requiere de políticas innovadoras que contribuyan a incrementar la eficiencia y a la optimización de los recursos, generando un mayor ahorro de costes y un impacto positivo en el entorno de la Organización.

Consumo energético

Durante el año 2015 se han impulsado diferentes iniciativas encaminadas a la reducción de los consumos energéticos. Entre estas medidas destacan las siguientes:

- Sustitución paulatina de la iluminación fluorescente por alumbrado LED.
- Renovación de los equipos de climatización por otros más modernos que no contienen gases de efecto invernadero (CFC).

Los equipos retirados han sido reciclados a través de puntos limpios. Además, se ha recuperado el refrigerante de los sistemas de climatización para su posterior destrucción a través de un gestor de residuos autorizado.

Evolución del consumo energético para el período 2014-2015 ⁽³³⁾

	2014	2015
Consumo total de electricidad (MWh)	27.821,85	30.002,50
Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables (% sobre el total)	40,6%	43%
Consumo total de energía (GJ)	100.158	108.009
Consumo total de energía por empleado (GJ/empleado)	4,27	4,56

⁽³³⁾ Los datos de consumo energético representados en la tabla hacen referencia a los inmuebles de la ONCE (no se incluyen los puntos de venta).



Las variaciones en los datos presentados se deben fundamentalmente a las diferencias de temperatura media para los años 2014 y 2015. Los meses de mayo, junio y julio de 2015 han sido extremadamente cálidos, en concreto, en el mes de mayo la temperatura media en España fue de 19o C , valor que supera en 2,4 o C a la media de este mes en el periodo 1981-2010; en el mes de junio la temperatura media fue de 22,5 o C , valor que supera en 1,4 o C a la media de este mes en el periodo de referencia; y en julio la temperatura fue de 26,5 o C, superando a la media del periodo de referencia en 2,5 o C. El mayor consumo eléctrico ha sido, por tanto, consecuencia del aumento generalizado de las temperaturas y una mayor demanda térmica en climatización para mantener la temperatura ambiente de los edificios de la ONCE, según se indica en el Real Decreto 1027/2007.

En 2015, la ONCE ha emitido indirectamente 13.916 toneladas de CO₂ –un 7,8% más respecto a 2014–, derivadas de su consumo de electricidad.

Un millón por el clima

La ONCE, Fundación ONCE y el Grupo Empresarial ILUNION, se han adherido en 2015 a la iniciativa “Un Millón por el Clima”, impulsada por la Fundación Biodiversidad, ECODES, INECO y la ONG Save Horizon.

El objetivo de esta iniciativa era llevar un millón de ‘compromisos con el clima’ de ciudadanos y entidades a la Vigésimo Primera Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 21), que se celebró ese mismo mes en París.

Los compromisos adquiridos por la ONCE, su Fundación e ILUNION se centran en el desarrollo de acciones ecoeficientes que, además de generar eficiencias y maximizar en la utilización de los recursos, impactan positivamente en el entorno, reduciendo los consumos y la emisión de gases de efecto invernadero a la atmosfera.

La ONCE se ha comprometido a implementar, a medio plazo criterios de construcción eficiente y bioclimáticos en el diseño de nuevas estructuras, sistemas de ahorro energético y de agua, optimizar el uso del papel, campañas de sensibilización para un mayor uso del transporte público, entre otros.



El Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP)

El Centro Logístico y de Producción de la ONCE (CLP), es el encargado de la fabricación de los productos de juego pasivo y la distribución de estos junto con el resto de productos de lotería instantánea importados, entre los vendedores y el Canal Físico Complementario (CFC)⁽³⁴⁾.



El consumo de papel del CLP depende de la emisión de cupones que se autoriza al canal principal y al CFC y la planificación de la emisión se realiza automáticamente en función de las necesidades de los vendedores –y tiene en cuenta tanto el volumen de ventas como el reparto homogéneo de los números del sorteo– acotando la producción y el consumo de papel.

El suministro del papel se realiza a través de fabricantes de papel certificados a través de FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Council) que aseguran y garantizan la gestión responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra. Estos proveedores cuentan además con sistemas de gestión de calidad y medio ambiente conforme a las normas ISO 9001 y 14001, respectivamente.

Desde el año 2009 y con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos y reducir al máximo el papel desechado, se estableció un protocolo de actuación que persigue no superar el 15% de papel desechado en la producción, como objetivo anual de mantenimiento para la reducción de los residuos de papel. Asimismo, todos los desechos de papel se gestionan para ser reconvertidos en papel reciclable.



⁽³⁴⁾ El CLP únicamente fabrica productos de juego pasivo. Los productos correspondientes a la modalidad de lotería instantánea son fabricados por un proveedor externo a la organización.

Con relación a la gestión de los residuos que se generan en el CLP, se desarrollan iniciativas concretas para minimizar el volumen de residuos generados en cada una de las distintas fases productivas, como por ejemplo la adquisición de cartuchos de tóner reciclados para la impresión de la documentación ordinaria.

El CLP también lleva a cabo una correcta segregación de los residuos –peligrosos y no peligrosos–, en cumplimiento de la legislación vigente. Adicionalmente, dentro de cada uno de estos subgrupos, los residuos se clasifican en función de su naturaleza para facilitar los procesos de retirada y reciclaje que llevan a cabo los gestores autorizados.

	2014	2015
Aluminio (tn)	0,93	1,02
Papel Blanco (tn)	5,63	8,67
Cartón (tn)	36,40	34,10
Chatarra (tn)	1,42	-
Fardos maculatura (tn)	163,74	148,06
Papelote inspección (tn)	13,656	62,76
Otros residuos (tn)	15,24	14,93
Total residuos (tn)	237,02	269,54





6

Anexos





Anexo I

Índice de contenidos GRI G4 y RSE-D

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
Estrategia y análisis					
G4-1	Ver Memoria Anual de la ONCE y su Fundación 2015, páginas 4–5.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-2	Página 91 [La gestión del riesgo en la ONCE].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
Perfil de la Organización					
G4-3	Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-4	Páginas 15–16 [La ONCE como operador de juego solidario – Modalidades de lotería].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-5	C/Prado, N°24. 28014, Madrid.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-6	La ONCE únicamente opera comercialmente en España. Desde la perspectiva social, la ONCE está presente en Latinoamérica desde 1998, a través de la Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-7	La ONCE es una Corporación de Derecho Público de carácter social; que se rige por su normativa específica propia, según se recoge en la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-8	España	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-9	Páginas 15–16 [La ONCE como operador de juego solidario – Modalidades de lotería]; 29–32 [La ONCE como operador de juego solidario –Evolución del negocio] Cuentas individuales de la ONCE.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-10	Páginas 100–102 [El equipo de la ONCE].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-11	Páginas 103–104 [El cuidado de las personas de la ONCE – Beneficios sociales].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-12	Páginas 116–117 [Adquisición de bienes y contratación de servicios].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-13	No ha habido cambios significativos al respecto durante el año 2015.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-14	A pesar de que la actividad de la ONCE no tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente, se desarrollan políticas que contribuyen a una mayor eficiencia y la optimización de los recursos, generando un impacto positivo en el entorno de la organización.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-15	Como organización de base asociativa, la ONCE forma parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y colabora activamente con otras organizaciones del movimiento asociativo. Adicionalmente, la ONCE forma parte de la Plataforma del Tercer Sector, que representa a más de nueve millones de personas en riesgo de exclusión social. En el ámbito de la representación internacional, la ONCE participa en el sector asociativo mundial de las personas ciegas, tanto en la Unión Europea de ciegos; como en la Unión Mundial de Ciegos a través de sendas vicepresidencias; forma parte activa del Foro Europeo de la Discapacidad; trabaja en el Comité de Expertos de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, además de tener presencia en muchos otros foros internacionales de la discapacidad.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.

G4-16	La ONCE ostenta diversos cargos de representación en algunas de las organizaciones mencionadas anteriormente.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
-------	---	--------------	--------------	--------------	--

Aspectos materiales y coberturas

G4-17	La ONCE no tiene filiales. Si se quiere hablar de la Organización en un sentido amplio se han de tener en cuenta, la ONCE, su Fundación y el Grupo Empresarial ILUNION.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-18	Páginas 149–152 [Anexo III. Análisis de materialidad – Detalle metodológico].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-19	Páginas 153–156 [Anexo III. Análisis de materialidad – Listado de asuntos materiales para el Informe de RC 2015].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-20	Páginas 153–156 [Anexo III. Análisis de materialidad – Listado de asuntos materiales para el Informe de RC 2015].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-21	Páginas 153–156 [Anexo III. Análisis de materialidad – Listado de asuntos materiales para el Informe de RC 2015].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-22	No ha habido reformulaciones, esta es la primera memoria de RSC de la ONCE.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-23	No ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto, por ser este el primer informe de RSC que la ONCE elabora.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Participación de los grupos de interés

G4-24	Con motivo de la elaboración del análisis de materialidad, la ONCE llevo a cabo la identificación de sus grupos de interés: público interno (afiliados, empleados, colectivos con necesidades especiales de atención, no afiliados), empresa (tejido empresarial, entidades financieras, proveedores); Estado (entidades reguladoras y de supervisión, clase política y organizaciones supranacionales) y la comunidad (sociedad civil organizada, grupos vulnerables, comunidad educativa, medios de comunicación).	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-25	La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la organización.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-26	Página 149 [Anexo III. Análisis de materialidad – Detalle metodológico].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-27	Las cuestiones y problemas claves se recogen en el listado de aspectos relevantes definidos en el estudio de materialidad. Dicho estudio profundiza sobre las cuestiones más relevantes e identifica las principales conclusiones del análisis realizado.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
Perfil de la memoria					
G4-28	Página 147 [Anexo II. Sobre este informe].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-29	No procede por ser esta la primera Memoria de RSC de la ONCE.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-30	Anual	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-31	Unidad de RSC y Cultura Institucional C/ Prado, 24 · 28014 Madrid. T. 91 589 02 31 · unidadrsc@once.es.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-32	La memoria se ha elaborado siguiendo los criterios para la opción exhaustiva de conformidad con la Guía GRI en su versión G4.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-33	Página 147 [Anexo II. Sobre este informe].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
Gobierno					
G4-34	Páginas 76–83 [<i>Los órganos de dirección</i>].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-35	Páginas 82 [<i>Los órganos de dirección – El Comité de ética, RRHH y Cultura Institucional</i>]; 84 [<i>Los órganos de dirección – Observatorios de la ONCE</i>]; 96 [<i>Debida diligencia: ética y ejemplaridad – El comité y el subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento</i>].				
G4-36	Páginas 85–89 [<i>La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</i>].				
G4-37	Página 84 [<i>Los órganos de dirección – Observatorios de la ONCE</i>].				
G4-38	Páginas 85–89 [<i>La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</i>].				
G4-39	Página 85 [<i>La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</i>].				

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-40	Páginas 74–76 [Un gobierno corporativo democrático y participativo]; 85 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General].				
G4-41	Página 96 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad – El comité y el subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento].				
G4-42	Páginas 76–83 [Los órganos de dirección].				
G4-43	Página 85 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General].				
G4-44	Páginas 90 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección]; 114–115 [Un equipo competitivo – Evaluación de las competencias].				
G4-45	Página 91 [La gestión del riesgo en la ONCE].				
G4-46	Página 91 [La gestión del riesgo en la ONCE].				
G4-47	Página 91 [La gestión del riesgo en la ONCE].				

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-48	Páginas 82 [Los órganos de dirección – El Comité de ética, RRHH y Cultura Institucional; 147 [Anexo II. Sobre este informe].				
G4-49	Página 80 [Los órganos de dirección – Comisiones, Comités y Observatorios de la ONCE y su Fundación].				
G4-50	La información no está disponible.		La información no está disponible.		
G4-51	Página 90 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección].				
G4-52	Página 90 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección].				
G4-53	Página 90 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección].				

Contenidos básicos generales

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
Contenidos básicos generales	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-54	Es información confidencial.		La información no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad.		
G4-55	Es información confidencial.		La información no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad.		
Ética e integridad					
G4-56	Páginas 92–94 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad].	No aplicable	No aplicable	No aplicable	
G4-57	Páginas 96 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad – El Comité y el Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento].				
G4-58	Páginas 96 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad – El Comité y el Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento].				

Contenidos específicos

Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.

Categoría: Economía

Aspecto material: Desempeño económico

G4-DMA	Página 4 [La ONCE la razón de ser – Única en el mundo].			
G4-EC1	Página 13 [Las cifras de la ONCE]			
G4-EC2	No es un aspecto material para la organización.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.	
G4-EC3	La información no está disponible.		La información no está disponible.	
G4-EC4	Como desarrollo del Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE para el período 2012-2021, el RD Ley 18/2011, de 18 de noviembre, contempla la bonificación del 100% de las cuotas empresariales de cotización a la seguridad social de los trabajadores con discapacidad de la ONCE, atendiendo a que la ONCE es la mayor empleadora de personas con discapacidad en el estado español. Estas bonificaciones se aplican desde el 1 de enero de 2012. No se perciben subvenciones públicas significativas (las de contratación y educación apenas superan los dos millones de euros).			

Contenidos específicos

Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.

Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas

G4-DMA	Páginas 35–36 [La inversión solidaria en acción social].			
G4-EC7	Páginas 43–69 [El modelo de servicios sociales especializados].			
G4-EC8	Páginas 43–69 [El modelo de servicios sociales especializados].			

Aspecto material: Prácticas de adquisición

G4-DMA	Página 117 [Adquisición de bienes y contratación de servicios – Los proveedores de la ONCE].			
G4-EC9	Página 117 [Adquisición de bienes y contratación de servicios – Los proveedores de la ONCE].			

Categoría: Medio ambiente

Aspecto material: Energía

G4-DMA	Páginas 118–119 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].			
G4-EN3	Página 118 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].			
G4-EN4	Página 118 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].			

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-EN5	Página 118 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].					
G4-EN6	Página 118 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].					
G4-EN7	Páginas 118–119 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].					

Aspecto material: Agua

G4-DMA	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.		
G4-EN8	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.		
G4-EN9	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.		
G4-EN10	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.		

Aspecto material: Emisiones

G4-DMA	Página 118 [Compromiso con el entorno – Consumo energético].				
--------	---	--	--	--	--

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-EN15	La información no está disponible.		La información no está disponible.			
G4-EN16	Página 119 [<i>Compromiso con el entorno – Consumo energético</i>].					
G4-EN17	La información no está disponible.		La información no está disponible.			
G4-EN18	0,59 tn CO ₂ / empleado.					
G4-EN19	Las emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad se han incrementado un 7% respecto al año anterior (para más información ver la página 77 - 78).					
G4-EN20	La información no está disponible.		La información no está disponible.			
G4-EN21	La información no está disponible.		La información no está disponible.			
Aspecto material: Efluentes y residuos						
G4-DMA	Páginas 120–121 [<i>Compromiso con el entorno – El Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP)</i>].					
G4-EN22	La información no está disponible.		La información no está disponible.			

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-EN23	Páginas 120–121 [<i>Compromiso con el entorno – El Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP)</i>].					
G4-EN24	La gestión de los residuos se realiza conforme a la legislación vigente aplicable.		La información no está disponible.			
G4-EN25	La información no está disponible.		La información no está disponible.			
G4-EN26	La información no está disponible		La información no está disponible.			

Categoría: Desempeño social

Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto Material: Empleo

G4-DMA	Página 100 [<i>El equipo de la ONCE</i>].				
G4-LA1	Páginas 100–103 [<i>El equipo de la ONCE; El cuidado de las personas de la ONCE – Política de conciliación de la vida laboral y familia</i>].				
G4-LA2	Página 103 [<i>El cuidado de las personas de la ONCE – Beneficios sociales</i>].				

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-LA3	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.			
Aspecto material: Seguridad y salud ocupacional						
G4-DMA	Páginas 108–109 [El cuidado de las personas de la ONCE – Seguridad y salud].					
G4-LA5	Páginas 108–109 [El cuidado de las personas de la ONCE – Seguridad y salud].					
G4-LA6	Páginas 108–109 [El cuidado de las personas de la ONCE – Seguridad y salud].					
G4-LA7	Páginas 108–109 [El cuidado de las personas de la ONCE – Seguridad y salud].					
G4-LA8	Páginas 108–109 [El cuidado de las personas de la ONCE – Seguridad y salud].					
Aspecto material: Capacitación y educación						
G4-DMA	Página 110 [Un equipo competitivo].					
G4-LA9	Páginas 110–111 [Un equipo competitivo].					
G4-LA10	Páginas 112–113 [Un equipo competitivo].					
G4-LA11	Páginas 113–115 [Un equipo competitivo].					

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades						
G4-DMA	Páginas 85 [La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo]; 105–106 [El cuidado de las personas de la ONCE – Igualdad de oportunidades y de género].					
G4-LA12	Páginas 110–111 [Un equipo competitivo]; 106 [Un equipo competitivo – Mujeres en puestos de responsabilidad].					
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-DMA	Página 106 [Un equipo competitivo – Mujeres en puestos de responsabilidad].					
G4-LA13	Página 106 [Un equipo competitivo – Mujeres en puestos de responsabilidad].					
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
G4-DMA	Página 117 [Adquisición de bienes y contratación de servicios – Los proveedores de la ONCE].					

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-LA14	Página 117 [Adquisición de bienes y contratación de servicios – Los proveedores de la ONCE].					
G4-LA15	No se han detectado impactos negativos significativos de las prácticas laborales en la cadena de suministro.					

Subcategoría: Derechos humanos

Aspecto material: Inversión

G4-DMA	Páginas 105–106 [El cuidado de las personas de la ONCE – Igualdad de oportunidades y de género].				
G4-HR1	Toda la actividad de la ONCE gira en torno a la protección de los derechos humanos, la autonomía y la plena inclusión de las personas ciegas y con deficiencias visuales graves en la sociedad (es algo intrínseco a su actividad).				
G4-HR2	Páginas 105–106 [El cuidado de las personas de la ONCE – Igualdad de oportunidades y de género].				

Aspecto material: No discriminación

G4-DMA	Páginas 105–106 [El cuidado de las personas de la ONCE – Igualdad de oportunidades y de género].				
--------	---	--	--	--	--

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-HR3		No se han detectado casos de discriminación y/o vulneración de los derechos humanos.				
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva						
G4-DMA		Página 103 [El cuidado de las personas de la ONCE – Beneficios sociales].				
G4-HR4		Página 103 [El cuidado de las personas de la ONCE – Beneficios sociales].				
Subcategoría: Sociedad						
Aspecto material: Comunidades locales						
G4-DMA		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación Europea de Loterías, y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). Los programas de desarrollo de la comunidad local están destinados a los afiliados a la organización, en torno a quienes gira el fin fundacional de la organización.				

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-SO1	Páginas 20–28 [La política de juego responsable]; 43–69 [El Modelo ONCE de Servicios Sociales Especializados].					
G4-SO2	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE.		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables.			
Aspecto material: Lucha contra la corrupción						
G4-DMA	Página 92 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad].					
G4-SO3	Página 95 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad].					
G4-SO4	Páginas 92–95 [Debida diligencia: ética y ejemplaridad].					
G4-SO5	No se han detectado casos de corrupción.					
Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social						
G4-DMA	Página 25 [La política de juego responsable – Alianzas con las organizaciones de referencia para el tratamiento].					
G4-SO11	No se han presentado reclamaciones sobre impactos sociales de la actividad de la ONCE.					

Contenidos específicos

Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.

Subcategoría: Responsabilidad sobre productos

Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes

G4-DMA	Página 23 [La política de juego responsable – Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE].			
G4-PR1	Páginas 23 [La política de juego responsable – Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE]; 29–30 [Indicadores del negocio: juego responsable y ventas].			
G4-PR2	No se han detectado incidentes derivados del impacto de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes.			

Aspecto material : Etiquetado de los productos y servicios

G4-DMA	Páginas 26–28 [La política de juego responsable – Principios para una publicidad y marketing responsable de juego – Jugadores bien informados].			
G4-PR3	Páginas 26–28 [La política de juego responsable – Principios para una publicidad y marketing responsable de juego – Jugadores bien informados].			

Contenidos específicos

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa
	Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
G4-PR4	No se han detectado casos de incumplimiento con relación a la información y al etiquetado de los productos de la ONCE.				
G4-PR5	No se realizan encuestas de satisfacción a clientes.		La información no está disponible.		
Aspecto material : Comunicaciones de marketing					
G4-DMA	Páginas 24 [<i>La política de juego responsable – Principios para una publicidad y marketing responsable de juego</i>]; 91 [<i>La gestión del riesgo en la ONCE</i>].				
G4-PR6	La ONCE suscribe principios fundamentales para la lucha contra el juego ilegal y contempla medidas de cooperación con el Estado para su erradicación.				
G4-PR7	No existen casos de incumplimiento.				
Aspecto material : Privacidad de los clientes					
G4-DMA	La ONCE cumple con los criterios de en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías.				
G4-PR8	No se han presentado reclamaciones con relación a la violación de privacidad o la fuga de datos de clientes.				

RSE - D

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
1		Todas las personas que trabajan en la ONCE merecen el mismo respeto y las mismas oportunidades. No se acepta ningún tipo de discriminación ni favoritismo. Solo la dedicación, el esfuerzo y los resultados alcanzados son criterios aceptados para la mejora laboral. Así se recoge en los 11 Valores Éticos de la ONCE, contenidos en los Códigos de Conducta de la ONCE y su Fundación.				
2		Página 55 [<i>Entornos laborales inclusivos – Sensibilización y alianzas con empresas inclusivas</i>].				
3		Páginas 100–102 [<i>El equipo de la ONCE</i>].				
4		Dada la naturaleza de la organización, todos los procedimientos para la gestión de los recursos humanos consideran especificidades de las personas con ceguera y/u otras discapacidades.				
5		ONCE.es – Nivel Doble-A de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido WEB 1.0 (WCAG 1.0)				
6		Parcialmente.				

RSE - D

	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	
		Es posible que las organizaciones deseen incluir otros contenidos básicos generales no obligatorios; en ese caso, haga clic en el botón indicado para ver otros contenidos básicos generales y elegir aquellos que le interesen. Se incluyen vínculos a las páginas de contenidos básicos de la G4 en línea para facilitar su consulta.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique qué información se ha omitido.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, explique cómo se justifica la omisión.	Existen situaciones excepcionales en que no es posible divulgar ciertos datos. En tal caso, indique por qué se ha omitido tal información.	Indique si se ha verificado externamente el elemento del contenido básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el informe de verificación externa.
7	Página 114 [<i>Un equipo competitivo – Sensibilización con las personas con discapacidad</i>].					
8	Página 117 [<i>Adquisición de bienes y contratación de servicios – Los proveedores de la ONCE</i>].					
9	Páginas 43–69 [<i>El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</i>].					
10	Páginas 4–6 [<i>La ONCE, la razón de ser – Única en el mundo</i>].					

Anexo II

Sobre este informe

Este primer informe de responsabilidad social corporativa (RSC) de la ONCE sigue las directrices de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

La orientación y enfoque de contenidos responde a las conclusiones obtenidas en un análisis de materialidad. Este análisis tiene por objeto identificar los asuntos de índole económica, medioambiental y social sobre los que la Organización debe reportar, respondiendo en gran medida a las expectativas de los grupos de interés consultados ⁽³⁵⁾.

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la ONCE 2015 constituye así un hito más en la rendición de cuentas en materia extra-financiera, y en la comunicación transparente de sus avances y objetivos definidos para la gestión de la responsabilidad corporativa. También constituye un elemento de comunicación más para sus grupos de interés.

La información contenida corresponde a los hitos y hechos relevantes en materia de responsabilidad corporativa del año 2015. La información cuantitativa de los indicadores de gestión también hace alusión a ejercicios anteriores para mostrar la evolución de las magnitudes.

Si bien el informe no ha sido sometido a verificación externa independiente, parte de la información contenida –cualitativa y cuantitativa– procede de otros informes que han sido auditados o verificados externamente ⁽³⁶⁾.

Los contenidos del informe han sido sometidos a un proceso de revisión interna y ha sido aprobado por el Pleno del Consejo General de la ONCE, en Madrid, a 28 de junio de 2016.

⁽³⁵⁾ Para más información ver ANEXOS: Concentrarse en aquello que nos aporta valor.

⁽³⁶⁾ La ONCE somete a auditoría y verificación externa la siguiente información:

- Cuentas Anuales de la ONCE auditadas por PwC;
- Plan 15.000/30.000 de Empleo y Formación auditado por PwC;
- Sistemas de calidad de la gestión de formación del personal de la ONCE, auditado por Bureau Veritas conforme a la norma internacional ISO9001-2008;
- Informe externo sobre la suficiencia de los controles dispuestos por la ONCE en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo;
- Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo certificados conforme a la norma OHSAS 18001;
- Auditorías de Juego sobre el cumplimiento de los estándares de juego responsable y de la Asociación Mundial de Lotería en materia de seguridad de juego;
- Certificación de calidad conforma a ISO9001 del Servicio Bibliográfico de la ONCE y del Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica.
- Los datos relacionados con los Servicios Sociales que presta la ONCE a sus Afiliados son sometidos a supervisión del Consejo de Protectorado.

Anexo III

Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor

La guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 indica que es necesario realizar un análisis de materialidad como paso previo a un informe de RC. Este estudio tiene como objetivo poner de relieve los aspectos en materia económica, social y ambiental que influyen en el éxito de la visión estratégica de las organizaciones y que afectan a su capacidad de crear valor en el largo plazo, así como los asuntos que pueden influir de forma sustancial sobre las decisiones de grupos de interés y en cómo la organización está preparada para dar respuesta a sus expectativas.

Adicionalmente, el primer análisis de materialidad de la ONCE pone de manifiesto cuáles son los asuntos en materia medioambiental, ética, económica y social sobre los que los grupos de interés de la Organización esperan encontrar una respuesta en el informe de RC.

Detalle metodológico [G4-18] [G4-25; G4-26; G4-27]

La identificación de los asuntos en materia medioambiental, económica y social que definen la materialidad de la ONCE se ha abordado desde una doble perspectiva: la interna –para la cual se han realizado diez entrevistas a la alta dirección– y la externa–seis entrevistas a grupos de interés concedores de las actividades de la ONCE–, que nos ofrecen una visión sobre los principales riesgos, oportunidades, debilidades y fortalezas de la gestión de la organización en materia económica, social y ambiental. Periódicamente la ONCE realizará nuevas consultas con sus grupos de interés –internos y externos – que le permitirán seguir ampliando la base de conocimiento en posteriores desarrollos del estudio.

[G4-24]

Alta Dirección de ONCE

- Empleo, educación y cultura.
- Estrategia de negocio, marketing e internacional.
- Autonomía personal, atención al mayor, juventud, ocio y deporte.
- Comunicación e imagen.
- Recursos generales.
- Comercial.
- Operaciones de juego.
- Recursos humanos.
- Vicepresidencia Primera de Planificación estratégica y coordinación institucional.
- Consejo General, Coordinación de participación.

Grupos de interés

- Asociación Española de Fundaciones (AEF).
- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME).
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).
- Cáritas.
- Cruz Roja.
- Asociación para la prevención y ayuda al ludópata (APAL).

Paralelamente se ha llevado a cabo un análisis de la situación actual de los sectores del juego y de la acción social en España, para identificar aquellas áreas de avance que permitan a la ONCE posicionarse como el operador de juego de referencia y una organización pionera en el desarrollo y la aplicación de políticas de responsabilidad corporativa.

Fuentes consultadas

- Gambling Commission (UK). 2014. 2014/2015 Annual Review.
- Instituto de Política y Gobernanza de la Universidad Carlos III de Madrid / Fundación Codere. 2015. Percepción social sobre el juego de azar en España.
- Dirección General de Ordenación del Juego. 2014. Memoria anual 2014.
- Dirección General de Ordenación del Juego. 2014. Análisis del perfil del jugador online.
- Dirección General de Ordenación del Juego. 2013. La regulación del juego online en España en 2013.
- KPMG. 2013. Future State 2030.
- Plataforma del Tercer Sector. 2014. Memoria anual 2014.
- Plataforma del Tercer Sector. 2015. El Tercer Sector de la Acción Social en 2015: Impacto de la Crisis (Resumen ejecutivo).
- Organización Mundial de la Salud (OMS). 10 datos sobre la discapacidad.
- Organización Internacional del trabajo (OIT). 2006. Conferencia internacional del trabajo: Cambio en el mundo del trabajo (96ª reunión).
- Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación. 2014. Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad.

Como resultado se han definido ocho aspectos relevantes en materia de sostenibilidad con relación al gobierno de la Organización, su reputación, el juego responsable, la sostenibilidad operativa y de las prestaciones sociales, el desarrollo profesional del equipo, y la comunicación externa e interna de la propia ONCE.

Adicionalmente, se han añadido los indicadores de la guía de responsabilidad social y discapacidad (RSE-D), elaborada por la Fundación ONCE y que constituye un referente para las empresas y organizaciones que deseen incorporar la dimensión de la discapacidad en su gestión de la responsabilidad corporativa; consecuentemente, la ONCE incluye dichos indicadores en las ocho áreas de materia- lidad, donde los indicadores RSE-D estén alineados con dichas áreas.

RSE y Discapacidad: RSE-D

1. Mencione la inclusión, en el código ético, documento de principios o similar del que disponga su empresa del principio de no discriminación referente a las perso- nas con discapacidad, entre otros colectivos.	n.a.
2. Señale las actuaciones de sensibilización y/o formación en materia de no discrimi- nación o gestión de la diversidad llevadas a cabo por la empresa, que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad. Señale las actuaciones de sensibili- zación y/o formación internas -dirigidas a los empleados- en materia de no discrimi- nación o gestión de la diversidad llevadas a cabo por la empresa, que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de actuaciones de sensibilización y/o formación en materia de no discriminación o gestión de la diversidad que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad, sobre el total de las actuaciones de sensibilización y/o formación en esas materias.
3. Señale la presencia de personas con discapacidad en la plantilla, en los puestos directivos y en los órganos de gobierno de su empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Número y porcentaje de personas con discapacidad en la empresa (tenien- do en cuenta la plantilla, puestos directivos y órganos de gobierno). Estos datos podrán desglosarse por género. • Contemplar la discapacidad en los indicadores de empleo/RRHH (por ejem- plo, en los indicadores de distribución por edad, género, tipo de contrato, ca- tegorías profesionales y/o áreas de actividad, rotación), de modo que pue- dan compararse la situación de las personas con discapacidad con el resto.
4. Destaque los aspectos y/o el modo en el que su empresa ha contemplado las características de las personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos (procesos de reclutamiento, selección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de riesgos laborales...).	<ul style="list-style-type: none"> • Enumerar los procedimientos de gestión de recursos humanos que consi- deran las especificidades las personas con discapacidad (reclutamiento, se- lección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de ries- gos laborales...).
5. Mencione las actuaciones de mejora de la accesibilidad que haya realizado su empresa. Destaque si tiene alguna certificación, si ha realizado alguna auditoría o evaluación externa en esta materia, si considera los criterios de accesibilidad en la construcción, adquisición o alquiler de nuevas instalaciones, o si tiene al- gún sistema de gestión que contemple procesos que garanticen la accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de accesibilidad de la página web según los criterios de WAI (en caso de tener certificación). • Número de actuaciones de mejora de la accesibilidad realizadas (se pueden des- glosar teniendo en cuenta las actuaciones aplicadas a centros de trabajo, herra- mientas informáticas y página web, instalaciones comerciales y de atención al cliente). Adicionalmente, recursos financieros invertidos en accesibilidad.

RSE y Discapacidad: RSE-D

6. Indique aquellos productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal; así como aquellos elaborados específicamente para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Número y porcentaje de productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal. • Número de productos y/o servicios pensados específicamente para personas con discapacidad.
7. Señale las actuaciones de formación para el personal de atención al cliente o atención al público que la empresa haya llevado a cabo, orientadas a garantizar una atención adecuada a las personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Número y porcentaje de empleados de atención al público y/o a clientes, formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.
8. Destaque si la empresa dispone de alguna política o directriz orientada a considerar o favorecer a los proveedores y/o contratistas que empleen a personas con discapacidad, incluidos los Centros Especiales de Empleo. En caso contrario, indique si existe algún compromiso o plan para integrar este criterio próximamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Número y porcentaje de procesos de contratación, en los que en la valoración de las ofertas, se ha tenido en cuenta si los potenciales proveedores y subcontratistas emplean a personas con discapacidad. • Número y porcentaje de contratos celebrados con Centros Especiales de Empleo, sobre el total de contratos.
9. Destaque las actuaciones en el ámbito de la acción social consolidadas, orientadas parcial o totalmente a las personas con discapacidad (patrocinios, donaciones, financiación de proyectos, programas de voluntariado...). Indique si existe una política a medio y largo plazo de compromiso con el colectivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del presupuesto de Acción Social destinado al colectivo de personas con discapacidad. • Número y porcentaje de iniciativas de acción social que hayan sido diseñadas teniendo cuenta a las personas con discapacidad entre los beneficiarios (por ejemplo, en los proyectos en países en vías de desarrollo, en los proyectos educativos, de salud, culturales...). • Número y porcentaje de iniciativas de acción social que hayan sido diseñadas teniendo cuenta la posible participación de los empleados con discapacidad (por ejemplo, en programas de voluntariado...).
10. Mencione el contacto establecido con organizaciones representativas de las personas con discapacidad en el proceso de consulta con los grupos de interés.	n.a.

El análisis de materialidad del ejercicio 2016 no solo constituye un ejercicio que permite a la ONCE identificar los aspectos relevantes sobre los que se debe informar en la memoria de sostenibilidad a sus grupos de interés, sino que pretende ir más allá y constituir la base para su posterior desarrollo en el corto plazo y proponer unas líneas prioritarias de acción en materia de responsabilidad corporativa, como respuesta a determinadas expectativas de los grupos de interés.

Listado de asuntos materiales para el Informe de RC 2015 [G4-19; G4-20; G4-21]

Un gobierno de vanguardia

• Utilizar la transparencia como garantía frente a terceros (comunicación del modelo de gobierno).	G4-34:G4-41 G4-45:G4-55
• Garantizar que las opiniones de los afiliados forman parte de los programas de gobierno.	G4-24:G4-27 G4-37
• Posicionamiento público en cuestiones de RSC, principios, compromisos que ONCE suscribe o ha adoptado .	G4-15
• Evaluación de integridad de socios y contrapartes (principio de precaución).	G4-14
• Gestión de la RSC integrado en el programa de gobierno.	G4-34:G4-36 G4-48:G4-50
• Velar por la transparencia de los procesos electorales .	G4-40
• Referenciar y apoyar el modelo de gobierno en estándares avanzados de gestión no obligatorios.	n.a.
• Definición de funciones y formación del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo.	G4-45:G4-47
• Evaluar el desempeño de los órganos de gobierno.	G4-43;G4-44

Una organización ejemplar

• Descripción de los mecanismos de evaluación de la efectividad del sistema, canal de notificaciones, respuesta ante notificaciones.	G4-57
• Ejemplaridad y liderazgo de la Alta Dirección en el comportamiento ético y profesional.	G4-56:G4-58
• Definición del marco de ética y cumplimiento de la ONCE (Código ético, manual de prevención de delitos).	G4-56

Comunicación y medición de la reputación

• Medición de la reputación corporativa.	n.a.
• Difusión, interiorización y cumplimiento del Código Ético y guías de conducta de la ONCE.	G4-56:G4-58
• Promoción y entendimiento de los ONCE valores de la organización (alineamiento).	G4-1

RSE-D

Mencione la inclusión, en el código ético, documento de principios o similar del que disponga su empresa del principio de no discriminación referente a las personas con discapacidad, entre otros colectivos.	1
--	---

Juego social y responsable

• Promoción y difusión de conducta responsable en el juego. Códigos/Políticas de juego responsable.	G4-SO11
• Comunicación responsable del juego (interna y externamente).	G4-PR6 G4-PR7
• Evaluación del impacto del juego en la sociedad.	G4-PR1 G4-PR5
• Certificaciones de juego responsable.	G4-PR3 G4-PR4
• Innovación y promoción de la investigación en materia de juego responsable.	n.a.
• Protección de grupos vulnerables (personas con tendencia negativa al juego, menores de edad, personas mayores, etc.). Medidas preventivas, medidas paliativas.	G4-PR6 G4-PR7

Nuestros servicios sociales y su sostenibilidad operativa

• Optimización de los recursos (eficiencia en estructuras y en la operativa de las actividades de ONCE).	G4-EC1
• Planes de ecoeficiencia (electricidad, agua, residuos, papel, etc.).	G4-EN3:G4-EN10 G4-EN15:G4-EN21 G4-EN22:G4-EN26

RSE-D

<p>Destaque las actuaciones en el ámbito de la acción social consolidadas, orientadas parcial o totalmente a las personas con discapacidad (patrocinios, donaciones, financiación de proyectos, programas de voluntariado...). Indique si existe una política a medio y largo plazo de compromiso con el colectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del presupuesto de Acción Social destinado al colectivo de personas con discapacidad. • Número y porcentaje de iniciativas de acción social que hayan sido diseñadas teniendo cuenta a las personas con discapacidad entre los beneficiarios (por ejemplo, en los proyectos en países en vías de desarrollo, en los proyectos educativos, de salud, culturales...). • Número y porcentaje de iniciativas de acción social que hayan sido diseñadas teniendo cuenta la posible participación de los empleados con discapacidad (por ejemplo, en programas de voluntariado...). 	9
--	---

Desarrollo profesional del equipo

• Planes para la integración laboral de personas con ceguera o deficiencias visuales graves.	G4-LA12 G4-HR3
• Sensibilización con el entorno (protección ambiental).	G4-EN3:G4-EN10 G4-EN15:G4-EN21 G4-EN22:G4-EN26
• Estilo de dirección: liderazgo y ejemplaridad de la Alta Dirección.	n.a.
• Desarrollo de unas condiciones laborales equitativas y justas.	G4-LA1:G4-LA16
• Igualdad de oportunidades y paridad en las estructuras de mando de la gestión.	G4-LA12 G4-LA13
• Formación de profesionales en capacidades técnicas y en materias necesarias para un mejor servicio (adaptación tecnológica, idiomas, etc.).	G4-LA9:G4-LA11

RSE-D

<p>Señale la presencia de personas con discapacidad en la plantilla, en los puestos directivos y en los órganos de gobierno de su empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número y porcentaje de personas con discapacidad en la empresa (teniendo en cuenta la plantilla, puestos directivos y órganos de gobierno). Estos datos podrán desglosarse por género. • Contemplar la discapacidad en los indicadores de empleo/RRHH (por ejemplo, en los indicadores de distribución por edad, género, tipo de contrato, categorías profesionales y/o áreas de actividad, rotación), de modo que puedan compararse la situación de las personas con discapacidad con el resto. 	3
<p>Destaque los aspectos y/o el modo en el que su empresa ha contemplado las características de las personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos (procesos de reclutamiento, selección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de riesgos laborales...):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enumerar los procedimientos de gestión de recursos humanos que consideran las especificidades de las personas con discapacidad. 	4
<p>Mencione las actuaciones de mejora de la accesibilidad que haya realizado su empresa. Destaque si tiene alguna certificación, si ha realizado alguna auditoría o evaluación externa en esta materia, si considera los criterios de accesibilidad en la construcción, adquisición o alquiler de nuevas instalaciones, o si tiene algún sistema de gestión que contemple procesos que garanticen la accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de accesibilidad de la página web según los criterios de WAI (en caso de tener certificación). • Número de actuaciones de mejora de la accesibilidad realizadas (se pueden desglosar teniendo en cuenta las actuaciones aplicadas a centros de trabajo, herramientas informáticas y página web, instalaciones comerciales y de atención al cliente). Adicionalmente, recursos financieros invertidos en accesibilidad. 	5

Desarrollo profesional del equipo (*continuación*)

Indique aquellos productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal; así como aquellos elaborados específicamente para personas con discapacidad:

- Número y porcentaje de productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal.
- Número de productos y/o servicios pensados específicamente para personas con discapacidad.

6

Señale las actuaciones de formación para el personal de atención al cliente o atención al público que la empresa haya llevado a cabo, orientadas a garantizar una atención adecuada a las personas con discapacidad:

- Número y porcentaje de empleados de atención al público y/o a clientes, formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.

7

Coherencia de la información (efectividad de la comunicación interna)

- Ampliar el alcance de las actividades de comunicación, difusión, ocio, u otras que ayuden a mejorar la comunicación de ONCE a nuevos colectivos de ONCE (jóvenes, mayores, personas con sordoceguera, etc.).
- Transversalidad de la información e implicación de las dos grandes áreas (juego y servicios) en la comunicación (uso de canales actuales).
- Sensibilización y formación de los empleados para dar a conocer la labor social al exterior.

n.a.

n.a.

n.a.

RSE-D

Destaque si la empresa dispone de alguna política o directriz orientada a considerar o favorecer a los proveedores y/o contratistas que empleen a personas con discapacidad, incluidos los Centros Especiales de Empleo. En caso contrario, indique si existe algún compromiso o plan para integrar este criterio próximamente.

- Número y porcentaje de procesos de contratación, en los que en la valoración de las ofertas, se ha tenido en cuenta si los potenciales proveedores y subcontratistas emplean a personas con discapacidad.
- Número y porcentaje de contratos celebrados con Centros Especiales de Empleo, sobre el total de contratos.

8

Mencione el contacto establecido con organizaciones representativas de las personas con discapacidad en el proceso de consulta con los grupos de interés.

10

Redes de colaboración: comunicación y diálogo

- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, plataformas sociales, colegios profesionales, agentes sociales, tanto en el ámbito nacional como internacional para ampliar el alcance de las actividades.
- Canales de comunicación disponibles (posición natural de escucha).
- Sensibilización: inclusión laboral de las personas con ceguera, deficiencias visuales graves y otras discapacidades.

G4-15:G4-16

n.a.

n.a.

Anexo IV

Comunicación y diálogo con los grupos de interés

La comunicación constituye un elemento esencial para transmitir a los grupos de interés, y a la sociedad en su conjunto, la labor cotidiana de la organización para lograr su objetivo fundacional. Esta labor, junto a otros elementos que componen el valor reputacional de la ONCE, le ha sido reconocida por el índice de MERCO, monitor de referencia mundial en materia de reputación, donde la Organización está presente en los siguientes ránquines:

- Merco EMPRESAS: La ONCE y su Fundación ocupan la posición 17 (por sectores, ocupa la primera posición de entre las ONG, Fundaciones y Asociaciones).
- Merco LÍDERES: Miguel Carballada ocupa la 33ª posición.
- Merco RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO: La ONCE y su Fundación ocupan la primera posición.

Durante el año 2015, la ONCE ha avanzado en la consolidación de su estrategia informativa, unificando las áreas de comunicación externa e interna para lograr mayor coherencia en la comunicación con todos sus grupos de interés.

La ONCE ha logrado en 2015 un impacto informativo sin precedentes, con más de 143.876 noticias –un 17,8% más respecto a 2014– que han llegado a 1.200 millones de personas. La ONCE mantiene un diálogo e interacción continuos con sus grupos de interés a través de las redes sociales –twitter y facebook– que suman 200 nuevos seguidores semanalmente.

Internamente, los empleados constituyen el mejor embajador que la Organización puede tener. Así, durante el año se ha reforzado la comunicación a través de los portales internos –ClubONCE y PortalONCE– y se ha trabajado la posibilidad de recibir contenidos a través de los TPV que poseen los agentes vendedores. Adicionalmente, existen otras publicaciones específicas en materia de juego o integración social que suponen un valor añadido en la comunicación que se mantiene con los empleados.

Además del reconocimiento obtenido en los índices de reputación, la ONCE evalúa periódicamente la efectividad de la comunicación y las campañas de publicidad de la Institución a través del seguimiento de la marca que mide la imagen que proyecta la organización según unos atributos, su personalidad y la función social atribuida. En 2015, los resultados obtenidos consolidan el posicionamiento de la ONCE y su Fundación entre las Entidades de Bien Público mejor valoradas.

%	2013	2014	2015
Simpatía	75,60	85,40	91,60
Valoración	7,60	7,60	7,30
Apoyo a sorteos	84,91	85,60	89,40
Confianza	75,64	77,40	84,80



VOCACIÓN SOCIAL | SOCIAL COMMITMENT

www.fundaciononce.es

www.ilunion.com

www.once.es

