

Manual de CULTURA INSTITUCIONAL

grupo social **ONCE**



SUMARIO

1

Una visión global
del Grupo Social
ONCE

3

2

ONCE

10

3

Fundación ONCE

22

4

ILUNION

28

5

Historia de la ONCE:
un viaje de solidaridad
y de ilusión

33

6

Nuestros
Principios y
Valores éticos

54

1

**Una visión
global
del Grupo
Social ONCE**



NUESTRA MISIÓN

El Grupo Social ONCE es un conjunto de entidades y sociedades, encabezadas por la ONCE, la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, y el grupo de empresas sociales, ILUNION, que buscan, por un lado, alcanzar la autonomía personal y la plena inclusión social de personas afiliadas, atendiendo sus necesidades derivadas de la ceguera y la deficiencia visual grave, mediante la prestación de servicios sociales especializados; y por otro la realización de una importante labor de solidaridad con otras personas con discapacidad, a través de la formación, del empleo y de las acciones de accesibilidad universal.

El Grupo Social ONCE cumple su función, principalmente, mediante los ingresos obtenidos de la explotación de las modalidades de productos de lotería de las que es titular la ONCE, lo que constituye también una importante fuente de empleo; ateniéndose en dicha labor comercial a los requerimientos de seguridad, de colaboración con el Estado y de juego responsable establecidos por los estándares nacionales e internacionales en esta materia.



Asimismo, el Grupo Social ONCE cuenta con un conjunto de empresas con compromiso social, cualquiera que sea la forma jurídica de ordenación societaria de las mismas, que bajo la marca ILUNION, tienen como objetivos principales la creación de empleo para personas con discapacidad y la obtención de fondos complementarios para su labor social.

El Grupo Social ONCE trabaja por que se cumpla el derecho a la igualdad de oportunidades contemplado en el artículo 49 de la Constitución; por que la autonomía personal y la plena inclusión de las personas con ceguera o deficiencia visual grave o con cualquier otra discapacidad sea una realidad; y por garantizar la plena ciudadanía de las personas con discapacidad colaborando con las Administraciones Públicas en todos los ámbitos posibles.

El Grupo Social ONCE quiere ser conocido como organización eficaz y eficiente, preocupada por la satisfacción de sus grupos de interés.

En definitiva, por ser:

- la mejor organización en prestación de servicios sociales de calidad para personas con discapacidad.
- una de las organizaciones destacadas en la explotación de juegos de azar.
- una organización atractiva para sus trabajadores.



¿CUÁL ES EL SECRETO DEL ÉXITO DE LA ONCE?

Ciertamente la ONCE es una organización única en el mundo, no existe nada igual en ningún rincón de nuestro planeta. A lo largo de nuestra historia, hemos conseguido evolucionar, crecer en número de trabajadores y trabajadoras, en oferta de servicios y, lo que es más importante, hemos conseguido incrementar la confianza y el cariño de la sociedad española que nos aprecia y nos apoya cada día, comprando nuestros productos de juego. El secreto del éxito radica en la unidad interna de los que integramos el Grupo Social ONCE, para defender lo nuestro, en el esfuerzo de todos los trabajadores y trabajadoras, en mantener la independencia ante terceros de la esencia de nuestra entidad y en definitiva de reinventarnos cada día con ilusión. Han sido muchos los momentos difíciles que a lo largo del tiempo hemos tenido que superar, pero gracias al esfuerzo de todos y a mantenernos

fieles a nuestros valores, hemos sido capaces de llegar hasta aquí y nos toca ahora seguir con mucha fuerza para continuar cumpliendo años en adaptación permanente al cambio social y del mercado.



¿ES LA ONCE UNA ORGANIZACIÓN SOLIDARIA?

La ONCE, desde sus comienzos, se ha caracterizado por ser una organización comprometida con la realidad social que le rodea, y en particular con los colectivos que agrupan a personas con otras discapacidades diferentes a la ceguera.

Como apoyo a esas organizaciones de personas con otras discapacidades, la ONCE, en 1988, creó la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, cuyos principales objetivos son la accesibilidad del entorno, la formación y la inserción laboral. La ONCE dota a su Fundación de una financiación asegurada para cada ejercicio de un 3% de la facturación por la venta de sus productos de juego.

Pero la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad no es la única fundación creada por la ONCE. Con el fin de facilitar la movilidad a las personas ciegas y deficientes visuales, en 1990, la ONCE constituyó la Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG), en 1998 la Fundación ONCE para América Latina (FOAL), y en 2007 creó la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS), con la finalidad de atender las necesidades particulares de este colectivo de personas.



¿ESTÁ PRESENTE LA ONCE FUERA DE NUESTRAS FRONTERAS?



Efectivamente, gracias al respaldo de la sociedad española a la Organización, la ONCE puede extender su compromiso con las personas ciegas y deficientes visuales graves a ciudadanos de otros países, participando activamente en los foros internacionales y, muy especialmente, con las asociaciones de ciegos de América Latina en programas de educación, rehabilitación, fortalecimiento institucional, formación y empleo. En 1998 esta colaboración se materializó con la creación de la **Fundación ONCE para América Latina (FOAL)**.

Igualmente, la ONCE dispone de una **Oficina Técnica de Asuntos Europeos**, que desarrolla una labor activa en todo lo que acontece en el marco de la Unión Europea.

Asimismo la ONCE forma parte de las principales organizaciones de juego como CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado), WLA (World Lottery Association) y EL (European State Lotteries and Toto Association), además de con diferentes proyectos de desarrollo de juego y empresariales.

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



¿CÓMO SE ESTRUCTURA EL GRUPO SOCIAL ONCE?

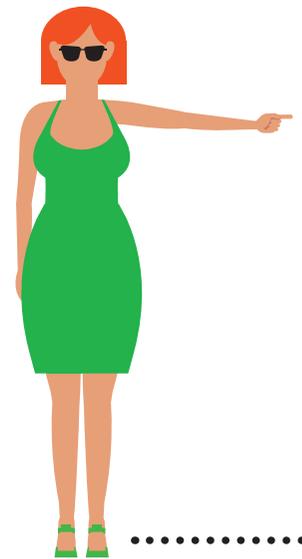
Cada cuatro años, las personas afiliadas a la ONCE eligen en votación a quienes les representarán en ese periodo. De las urnas resulta la composición de los Consejos Territoriales (uno por cada Comunidad Autónoma), y del Consejo General, máximo órgano de representación y gobierno de la Organización.

Del Consejo General dependen las tres áreas ejecutivas en las que se agrupa la actividad de la Organización: Dirección General de la ONCE (gestión de juego responsable y prestación de servicios sociales para afiliados); Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; y las empresas sociales agrupadas en ILUNION.



2

ONCE



¿QUÉ ES LA ONCE?

La ONCE es una Corporación de Derecho Público, de y para ciegos, considerada como entidad singular de Economía Social, sin ánimo de lucro, de carácter asociativo y democrático, dirigida por sus propios afiliados.

Para poder desarrollar su misión fundamental comercializa distintos productos de juego que permiten a la Organización prestar a las personas afiliadas servicios sociales especializados, que van desde programas de rehabilitación, educativos, de impulso al empleo, culturales, deportivos, hasta adaptaciones tecnológicas, producción de libros en braille o sonido, etc.

La ONCE es una organización participativa y sus responsables son elegidos democráticamente. Está tutelada por la Administración a través de un organismo denominado Consejo de Protectorado, integrado por varios ministerios. Su funcionamiento se rige por el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su actual redacción, así como por los vigentes Estatutos de la Entidad, aprobados por Orden SSI/924/2016, de 8 de junio.

La estructura interna de la ONCE, desde el punto de vista ejecutivo, está encabezada por una Dirección General que cuenta con servicios centrales y con una red de delegaciones territoriales, direcciones de zona, direcciones de apoyo y agencias en las Comunidades Autónomas y provincias, estando presente en cientos de municipios.



¿QUIÉNES PERTENECEN A LA ONCE?

A la ONCE puede pertenecer cualquier ciudadano español que, teniendo una discapacidad visual grave, esta cumpla unos valores de pérdida visual determinados por la Organización en sus Estatutos. Estos valores serán ratificados mediante un reconocimiento realizado por oftalmólogos autorizados por la ONCE.

Esta discapacidad visual puede ser debida a diferentes tipos de patologías: congénitas, hereditarias, traumáticas, adquiridas... Por ellas, miles de personas pierden la vista cada año, ya sea total o parcialmente, pudiendo ingresar en la ONCE.

Los miembros de la ONCE se denominan personas afiliadas y son alrededor de 72.000 en la actualidad.

Cada año son más las personas con discapacidad visual que necesitan utilizar los servicios sociales que la ONCE pone a su disposición para que puedan alcanzar la autonomía personal suficiente que les permita una plena y real inclusión social, educativa y laboral.



LOS JUEGOS DE LA ONCE

Desde su creación en 1938, la ONCE, para poder desarrollar su misión primordial que es la prestación de servicios sociales especializados, responsabilidad delegada del Estado, utiliza como herramienta de financiación casi exclusiva, la comercialización de un amplio abanico de productos de lotería.

Para su comercialización la ONCE cuenta con una red principal de vendedores/as de más de 19.000 personas (con ceguera, deficiencia visual grave u otras discapacidades), y con una red complementaria de más de 12.000 establecimientos autorizados (estancos, quioscos de prensa, gasolineras, establecimientos de conveniencia, etc.), además de la plataforma de juegos online JuegosONCE.es.

De la comercialización de los productos de juego de la Organización depende la sostenibilidad económica de la prestación de los servicios sociales especializados a personas afiliadas que permitan su plena inclusión social a través de la educación, el empleo, la rehabilitación, ayudas técnicas adaptadas, la comunicación y el acceso a la información, ocio y deporte, entre otros; el pago de salarios al colectivo de trabajadores de la ONCE y las compensaciones del Canal Físico Complementario y del Canal Online, así como la solidaridad y cooperación con el resto de las personas con discapacidad, a través de la Fundación ONCE, la cual realiza programas de inserción laboral formación y empleo para personas con discapacidad, y accesibilidad global.



La experiencia y rigor de la ONCE en el mundo del juego han sido avalados, en el año 2006, con la obtención del certificado de seguridad que emite la WLA (Asociación Mundial de Loterías) y la norma ISO 27001 que acreditan la seguridad y transparencia de nuestros juegos frente a clientes y consumidores.

Asimismo, la ONCE ha suscrito estándares de juego responsable de la Asociación Europea de Loterías y de la Asociación Mundial de Loterías para continuar consolidando su trayectoria en materia de responsabilidad social corporativa y especialmente en materia de juego para prevenir y evitar los efectos no deseados del juego (acceso al juego de menores, fraudes, ludopatías, etc.).

La gama de productos de juego que se han venido comercializando ha variado en los últimos años, así como las herramientas para su comercialización, utilizando dispositivos de última tecnología adaptados para personas ciegas o con deficiencia visual grave que permiten tanto la comprobación de los productos preimpresos, como la emisión online de los mismos.

En la actualidad, se comercializan tres modalidades de productos de juego: Pasivo (nuestro tradicional Cupón en sus diferentes modalidades, Triplex), Activo (Superonce, Eurojackpot...) e Instantánea (Rascas).





LA RAZÓN DE SER DE LA ONCE: LOS SERVICIOS SOCIALES

La inversión solidaria que miles de ciudadanos realizan cada día con la compra de los productos de juego que oferta la ONCE, es devuelta a la sociedad, por la propia ONCE, en forma de servicios especializados para personas con ceguera o deficiencia visual grave.

Gracias a este esfuerzo colectivo, en España las personas con problemas graves de visión cuentan con una red integrada y completa para atender sus necesidades de autonomía personal e inclusión social, educativa y laboral.

Consciente de la importancia de estos servicios para la calidad de vida y el bienestar de las personas con discapacidad visual, la ONCE, a lo largo de su historia, ha ido configurando una oferta de servicios, ayudas, prestaciones y programas especializados, para que sus afiliados sean más independientes y autónomos, para que alcancen la plena inclusión y para que participen en su entorno con la seguridad y confianza de cualquier otra persona.

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



a) Servicios de atención personal.

Proporcionan una respuesta individualizada y ajustada a las necesidades específicas derivadas de la ceguera o deficiencia visual grave, y resultan imprescindibles para el desarrollo personal y social de la persona.

Dentro de este tipo de servicios se encuentran incluidos los siguientes:

- **Apoyo psicosocial** a la persona y, si es necesario, a su familia.
- **Rehabilitación.** A través del entrenamiento y la formación en diversas habilidades y técnicas, se facilita que la persona se desplace con mayor seguridad y autonomía en entornos diferentes, utilizando para ello distintas ayudas ópticas o electrónicas, y auxiliares de movilidad tales como el bastón blanco o el perro-guía. Asimismo, se trabaja la ejecución de actividades de la vida diaria y, en caso de personas con resto visual funcional, el entrenamiento para poder realizar una lectura cómoda y eficaz en tinta.
- **Comunicación y acceso a la información: Tiflotecnología y Braille.** Este servicio se basa en la formación para el uso de las tecnologías de la información adaptadas para personas con ceguera y deficiencia visual (conocidas como ayudas tiflotécnicas), con el fin de posibilitar y facilitar la utilización del ordenador, la navegación por internet, el manejo de programas informáticos, etc.



Por su parte, a las personas sin resto visual funcional se les enseña el sistema braille como método alternativo de lecto-escritura, siendo este un medio de lectura y escritura táctil que se realiza a través de la yema de los dedos, consistente en unos puntos en relieve organizados de forma parecida a los del dominó.

- **Atención educativa.** Con el fin de que el alumnado con ceguera o deficiencia visual pueda seguir el currículo académico oficial común para todos los estudiantes, se proporciona asesoramiento al Centro en el que se encuentra escolarizado y al profesorado de aula (para que pueda realizar las adaptaciones necesarias en el currículo escolar); se facilitan al alumno experiencias directas de aprendizaje en ámbitos específicos relacionados con el desplazamiento, habilidades para la vida diaria, braille, tecnologías de la información y la comunicación, habilidades sociales, ocio y tiempo libre, orientación profesional, etc.; se asesora y orienta a las familias y se provee al alumno de recursos adaptados (transcripción al braille y adaptación de libros de texto, material didáctico en relieve, adaptación del puesto de estudio...).
- **Apoyo al empleo.** Con el fin de garantizar el acceso al mundo laboral o el mantenimiento o mejora del puesto de trabajo, se proporciona a la persona el asesoramiento vocacional y profesional que le permita diseñar un itinerario profesional personalizado; su adecuada capacitación, mediante formación y facilitación de prácticas para el empleo; así como la gestión de su demanda de empleo con las correspondientes ofertas laborales.





- **Ocio y tiempo libre.** El objetivo de este servicio es motivar a la persona hacia la ocupación creativa y satisfactoria de su tiempo libre y de ocio. Para tal fin, se le proporciona orientación y asesoramiento para el mantenimiento de las actividades recreativas, culturales y deportivas ya realizadas, la identificación de nuevos intereses o actividades, y la utilización de recursos y actividades adaptados (bibliotecas braille y audio, audiodescripción, actividades recreativas y deportivas específicas, etc.).
- **Apoyo al bienestar social.** Este servicio centra su objetivo en garantizar a los afiliados unas condiciones elementales de calidad de vida y de acceso a los recursos básicos o esenciales de la comunidad (prestaciones económicas, residencias, etc.). Para el logro de esta finalidad, se proporciona información, asesoramiento y, en su caso, derivación y seguimiento a los recursos comunitarios externos (tanto públicos como privados).



b) Prestaciones económicas y materiales.

Las prestaciones económicas son ayudas orientadas a conseguir en las personas afiliadas unas condiciones de vida dignas en sus aspectos más básicos, el acceso a recursos sociales y comunitarios esenciales para su rehabilitación, la atención educativa correspondiente y el acceso al empleo.

Por su parte, las prestaciones materiales adoptan la forma de concesión, en régimen de préstamo, de dispositivos especializados, con el fin de posibilitar a las personas afiliadas la realización de unos estudios o el desempeño de una actividad laboral.



c) Actividades colectivas.

Con este conjunto de actividades se pretende desarrollar las inquietudes de ocio, culturales, artísticas y deportivas de las personas con ceguera o deficiencia visual, mediante el asesoramiento y la concesión de ayudas económicas y en infraestructura a, por ejemplo, Asociaciones Culturales de Teatro y Música y a los artistas plásticos y músicos; potenciando la programación de diferentes actividades culturales y recreativas, fomentando la práctica deportiva, tanto de base como de competición, y la organización de turnos vacacionales para todas las personas mayores de 55 años sin actividad laboral, o perceptoras de pensión derivada de la relación directa con la ONCE, afiliadas o no, que no realicen actividad laboral alguna.

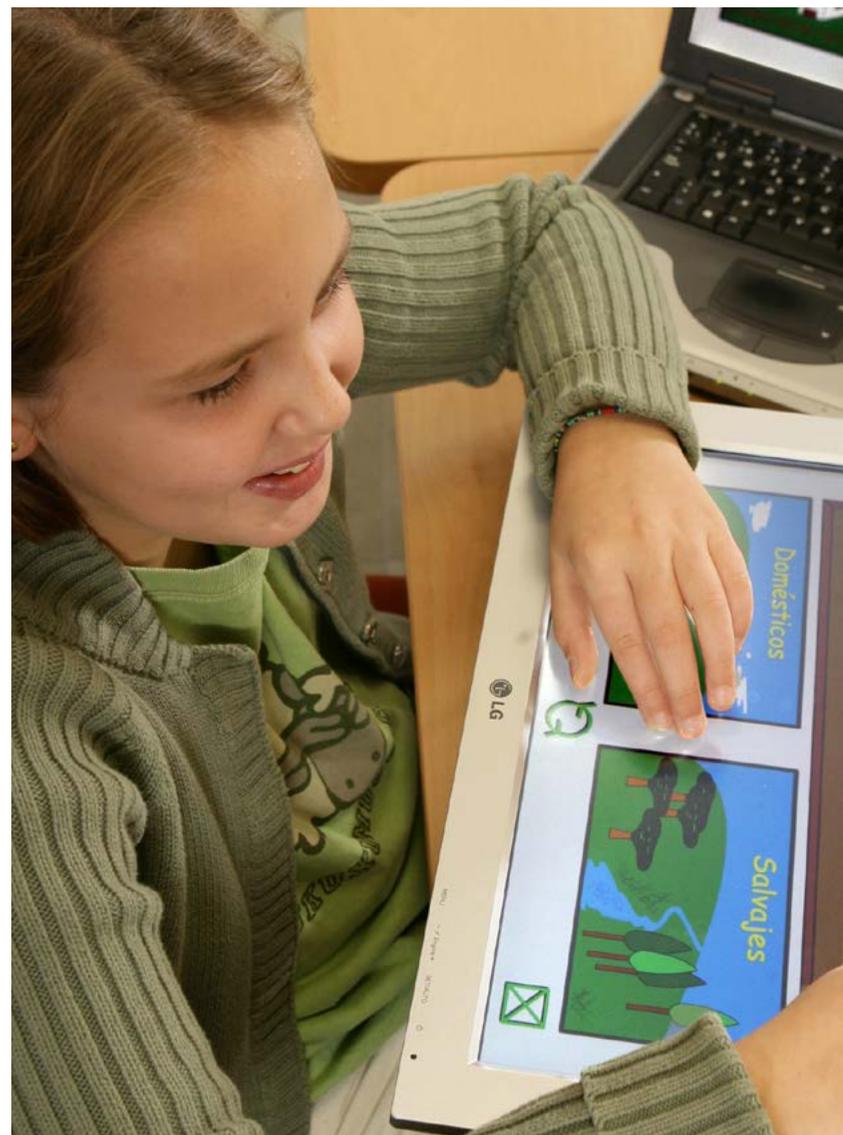


d) Recursos materiales adaptados.

Dentro de este apartado se contempla la investigación, desarrollo, producción y distribución entre las personas afiliadas de diferentes productos, dispositivos y ayudas que les faciliten el acceso a la información escrita, a determinadas manifestaciones culturales y al entorno en general (adaptaciones bibliográficas, audiodescripción, productos de apoyo, accesibilidad, etc.).

La ONCE cuenta con dos centros específicos desde los cuales se da soporte a todos los afiliados en aspectos tan importantes como son los productos bibliográficos y la tecnología.

- **Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO):** coordina la red bibliográfica, encargada de producir y adaptar, en sistema braille y sonoro, documentos, libros y publicaciones periódicas con finalidad educativa, laboral, institucional y de ocio o cultura. También realiza la adaptación de materiales en relieve, como mapas, planos, láminas de figuras o cuentos ilustrados.



- **Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI):** para aprovechar al máximo las oportunidades que la tecnología puede proporcionar a las personas con discapacidad visual en ámbitos tan importantes como la educación, el empleo, la autonomía personal, el ocio, etc. desde este Centro se promueve la accesibilidad y usabilidad de las tecnologías de la información y la comunicación y se facilitan las ayudas técnicas necesarias a las personas afiliadas.



e) Programas complementarios.

Este conjunto de programas refuerza la actuación de los Servicios y prestaciones referidos anteriormente, estando dirigidos principalmente a afiliados con sordoceguera (programa de Sordoceguera); personas dependientes o mayores (programa de Voluntariado); afiliados con patologías oculares hereditarias (Servicio de Asesoramiento Genético), etc.

3

Fundación ONCE



HISTORIA Y PROYECCIÓN DE FUNDACIÓN ONCE

La Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, nace en febrero de 1988 y se presenta ante la sociedad como instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otras personas con distintas discapacidades, para la mejora de sus condiciones de vida.



MISIÓN

- Lograr la plena inclusión y normalización de las personas con discapacidad en la sociedad.
- Ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad mediante la realización de programas de inserción laboral, formación y empleo, y la búsqueda de la accesibilidad global entendida en su concepción más universal, es decir, la eliminación de barreras de todo tipo y en todos los órdenes de la vida de la persona con discapacidad (acceso a la cultura, a la información, al desplazamiento en los transportes públicos, al consumo de bienes y servicios, etc.) buscando los mayores niveles de autonomía personal.
- Asegurar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, de manera que sea una realidad la inclusión de este colectivo en la sociedad.

La principal fuente de financiación de la Fundación ONCE procede de la ONCE, quien destina a su Fundación el 3% de los ingresos brutos procedentes de los juegos que comercializa.

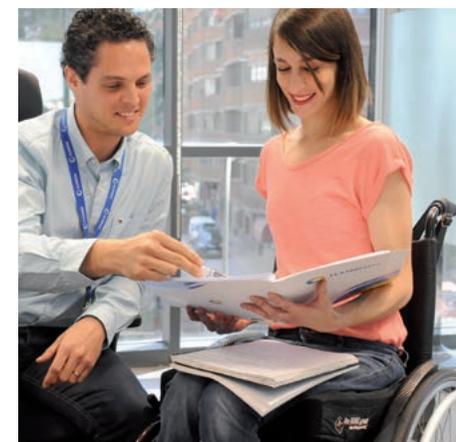


La Fundación ONCE destina el 60% de sus recursos a promover el empleo estable, priorizándose las actuaciones para mujeres y colectivos con mayor dificultad de acceso al mercado laboral, y la formación para personas con discapacidad, y el 40% restante a programas para lograr la accesibilidad universal.

Complementa esta financiación los fondos obtenidos del Fondo Social Europeo (FSE).

Las acciones llevadas a cabo por Fundación ONCE se desarrollan en línea con la Estrategia Europea 2020, con la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, y con la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020.

En el Patronato, máximo órgano de gobierno de la Fundación, tienen representación, además de la ONCE, las distintas organizaciones nacionales de personas con discapacidad (física, intelectual, sensorial y enfermedad mental), como son COCEMFE, FEAPS, CNSE, FIAPAS, ASPACE, FEALES, además de los Ministerios con competencias en esta materia. También forma parte del Patronato el Comité Español de Representantes de Personas con discapacidad (CERMI). Esta entidad es la plataforma de encuentro y acción política de las personas con discapacidad, constituida por las principales organizaciones estatales de personas con discapacidad, varias entidades adheridas de acción sectorial y un nutrido grupo de plataformas autonómicas, todas las cuales agrupan



a su vez a más de 8.000 asociaciones y entidades, que representan en su conjunto a los 3.8 millones de personas con discapacidad que hay en España.

En 1989, la Fundación ONCE crea un grupo de empresas, Fundosa Grupo, cuyo objetivo es gestionar y generar empleo de calidad para las personas con discapacidad, ser un modelo de buenas prácticas en la gestión de la diversidad y ser ejemplo de empresa sostenible donde la mayor parte de las personas que trabajan en ella son personas con discapacidad. A partir de 2014 Fundosa Grupo se ha integrado en ILUNION, el grupo empresarial socialmente responsable del Grupo Social ONCE.

Fundación ONCE, en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Federación Empresarial Española de Asociaciones de Centros Especiales de Empleo (FEACEM), ha creado la Fundación Bequal, que gestiona y concede el sello BEQUAL, estándar para identificar y distinguir a las empresas ejemplares en materia de responsabilidad social y discapacidad.



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

La Fundación ONCE ha obtenido, entre otras las siguientes certificaciones: la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para toda la actividad de Fundación ONCE, basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, relativas a la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la certificación de Empresa Familiarmente Responsable EFR, la Especificación para la Gestión Ética y Profesionalizada para los Centros Especiales de Empleo y el sello Bequal.

Fundación ONCE y su actividad empresarial han sido reconocidas con el distintivo "Igualdad en la Empresa 2012", concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; que se concede a las empresas que destacan de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadores y trabajadoras.

Para más información:

www.fundaciononce.es.



4

ILUNION



ILUNION traslada al ámbito empresarial la iniciativa social del Grupo Social ONCE con un modelo innovador y pionero en el mundo, que desarrolla su actividad siguiendo criterios que equilibran sus valores económicos y sociales.

El objetivo del grupo de empresas sociales, ILUNION, es generar empleo de calidad para personas con discapacidad en proyectos social y medioambientalmente responsables, con un 41% de personas con discapacidad en su plantilla de más de 36.000 personas trabajadoras.

ILUNION nació en 2015 con el objetivo de fortalecer sus áreas empresariales y ofrecer a sus clientes una propuesta integral y soluciones globales, desde un conocimiento especializado de cada sector de actividad, en muchos de ellos casi 30 años.

Para mejorar la eficiencia en la gestión empresarial, ILUNION se han organizado en cinco divisiones: Servicios, Sociosanitaria, Turismo, Comercialización y Consultoría.



ILUNION está formado por un gran número de empresas filiales y participadas y más del 50% de sus centros de trabajo son Centros Especiales de Empleo (CEE), figuras jurídicas que aseguran un empleo remunerado para trabajadores con discapacidad. Al menos, el 70% de la plantilla de un CEE debe estar formada por personas con discapacidad.

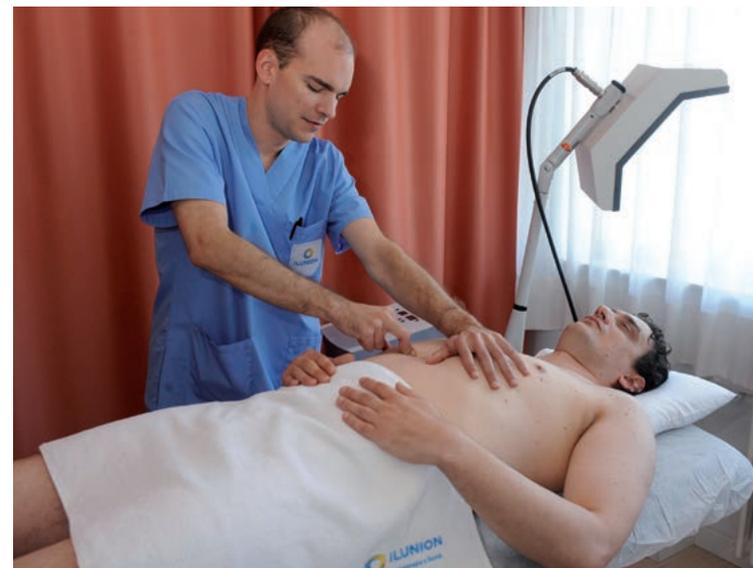
1. SERVICIOS

Proporciona servicios globales de externalización y soluciones a medida en diversas actividades especializadas, con criterios de calidad, innovación, sostenibilidad y respeto al medio ambiente en las siguientes actividades: Seguridad, Limpieza y Medio Ambiente, Outsourcing, Mantenimiento Integral, Servicios Industriales, Contact Center, Lavandería y Servicios a la Hostelería y BPO.



2. SOCIOSANITARIO

Realiza actividades encaminadas a fomentar la autonomía personal y mejorar la calidad de vida de las personas. En las áreas de: Fisioterapia y Salud (Clínicas de rehabilitación y fisioterapia, productos de apoyo, ortopedia técnica, asesoramiento terapéutico, comunicación aumentativa) y Sociosanitario (Residencias de mayores, Teleasistencia, Centros de Día, etc.).



3. TURISMO

Hoteles, servicio integral de catering y ocio. ILUNION Hotels es la única cadena hotelera del mundo certificada en Accesibilidad Universal. Cuenta con 26 establecimientos de tres, cuatro y cinco estrellas repartidos en varias ciudades españolas, como Madrid, Málaga, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Badajoz, Mérida y Bilbao, y hoteles vacacionales situados en primera línea de playa en Fuengirola y Mijas, Huelva, Cádiz, S'Agaró y Menorca. Todos los servicios e instalaciones están diseñados para todas las personas, y diez de los establecimientos son Centros Especiales de Empleo.

Con esos mismos principios básicos, se gestiona el servicio de catering, así como, un complejo deportivo y de ocio en Madrid.



4. COMERCIALIZACIÓN

Retail y Correduría de Seguros. Esta división proporciona desde requerimientos cotidianos, como material de oficina, seguros y equipamientos, hasta productos personalizados y con servicio de valor añadido, que aportan diferenciación a nuestros clientes. La garantía de servicio y calidad son la clave de la división de comercialización.

5. CONSULTORÍA

Capital Humano, Tecnología y Accesibilidad y Comunicación y Marketing. Ofrece servicios de inserción laboral de personas con discapacidad y de formación especializada con garantías, y atiende las necesidades temporales de contratación de los clientes con una respuesta rápida y eficaz.

Especialista en ofrecer soluciones tecnológicas con calidad y de dar respuestas al reto de conseguir productos y entornos accesibles para todas las personas. En Comunicación y Marketing aplicamos los valores sociales que nos avalan.



Historia de la ONCE: un viaje de solidaridad y de ilusión



PRECURSORES

En los años previos a la fundación de ONCE, ya existían en algunos lugares de España, diferentes asociaciones de y para ciegos, entre las que destacaban el *Sindicat de Cecs de Catalunya* o la asociación sevillana *La Hispalense*, cuyo cupón sirvió de base para el de la ONCE. Todos estos grupos, más otros de Alicante y de otros lugares de nuestra geografía, entre ellos diversas instituciones de protección prociegos, convergen en la ONCE, que ya desde sus orígenes va a tener la impronta de unidad que le caracteriza.



NACIMIENTO

La Organización empieza a caminar gracias, en gran medida, al esfuerzo y a la voluntad de un grupo de personas ciegas por salir de la marginación y el olvido. En plena guerra civil española, el **13 de diciembre de 1938**, se firmó el decreto que dio origen a la ONCE. A esos inquietos primeros afiliados, que necesitaban una manera de ganarse la vida, el Estado les concede la explotación del Cupón, en aquella época llamado "cupón prociegos". Una concesión, por cierto, adoptada por su expreso rechazo a una suerte de "pensión" de 6 pesetas diarias que les ofrecía el Estado. Desde su nacimiento, los hombres y mujeres de la ONCE apuestan por su autonomía y derecho a ganarse una vida digna a través de su propio esfuerzo.



1^{ER} SORTEO

Nuestro popular cupón nació en mayo de **1939** en Madrid, donde se celebró el primer sorteo de la ONCE, recién acabada la contienda fratricida. El primer número de la suerte fue el 922. Solo tenía tres cifras y se sorteaba en cada una de las provincias españolas. Así fue hasta 1984.





DESDE SIEMPRE, VENDEDORES CON DISCAPACIDAD DIFERENTE A LA VISUAL

La Organización evoluciona y prospera. En **1946** la sede central de la ONCE se instala en la calle *Lista*, actual José Ortega y Gasset de Madrid. Un año después, trabajaban ya en la ONCE dos mil vendedores, de los que un veintitrés por ciento tenían una discapacidad distinta de la ceguera.

Como podemos comprobar, la sensibilidad y la solidaridad con otros colectivos es una seña de identidad de la Organización desde sus primeros tiempos. Durante esos años, el Ministerio de Trabajo quiso incluir a los miembros de la ONCE en el régimen de seguros sociales creado por el régimen de Franco, lo que comportaba una serie de exigencias. Para evitar cumplirlas, y mantener la independencia, se creó en **1950** una Caja de Previsión Social.



DESDE EL PRINCIPIO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Desde el principio el Cupón dio un trabajo digno a la práctica totalidad de las personas ciegas en la más que difícil España de la posguerra. Pero la Organización no se detuvo únicamente en la venta del Cupón, sino que ya desde los primeros tiempos demostró su vocación para la prestación de servicios. En 1971 se puso en funcionamiento el Centro de Rehabilitación de Castell-Arnau (Sabadell-Barcelona).



OTRAS POSIBILIDADES DE EMPLEO

Hasta los sesenta, casi el único medio de vida para las personas ciegas fue la venta del cupón exclusivamente. Pero el afán de superación y la lucha por la integración, junto con la apertura y modernización que acompañan al país en esa década, logran ampliar las posibilidades de empleo de las personas ciegas mediante novedosas ofertas de trabajo, con la creación de la *Escuela de Telefonía*, la *Escuela Universitaria de Fisioterapia*, un *Centro de Formación Profesional*, etc.



Con estas iniciativas, se forman excelentes profesionales, y una generación de ciegos españoles se integra laboralmente en muchas empresas ajenas a la ONCE.

Sin embargo, con el paso del tiempo, el cupón de la ONCE empieza a no funcionar tan bien como antes, entre otras cosas debido a que el juego se liberaliza y legaliza en **1977**, y el sector comienza a sufrir una competencia feroz.

EL DESPEGUE

En la década de los ochenta nuestra Organización inicia su despegue y se renueva profundamente, para convertirse en lo que es en la actualidad, una Organización líder en la prestación de servicios sociales. Son los años de la transición y la modernización definitiva de nuestro país y de la Organización.

Este paso adelante se lleva a cabo gracias a las ansias de democracia de las personas afiliadas a la Organización y a la promulgación del Real Decreto 1041/81. Esta norma recoge la concesión en exclusiva de la venta del cupón a la ONCE. El 19 de enero de **1982** se celebraron las primeras elecciones, donde concurren todas las familias políticas. Hasta entonces, los directivos de la ONCE eran nombrados por la Administración del Estado. A partir de esa fecha, cada cuatro años, los afiliados a la ONCE votan democráticamente a sus representantes.





MODERNIZACIÓN DEL CUPÓN

A partir de **1984** el Cupón se moderniza, pasa a tener cuatro cifras y a entrar en un sorteo nacional. En ese año, se pone en marcha *La ilusión de todos los días*, primera campaña publicitaria que pasará a formar parte del acervo popular.

La mejora de las condiciones económicas trajo un importante incremento en la cantidad y calidad de los servicios que presta la Organización. En el convenio de **1985** se consigue el descanso de los sábados, demanda histórica de nuestros vendedores y vendedoras, y se pone en marcha el conocido *Súper-Sorteo Fin de Semana*. Desde la Administración se quiere controlar el éxito de la Organización, y ese mismo año se publica el llamado "*decretazo*", que limita el autogobierno de la ONCE.





EL CUPÓN DEL VIERNES "CUPONAZO"

España entra en el Mercado Común, empieza a despegar la economía y la ONCE

obtiene resultados muy positivos, que le permitirán en los años venideros acometer destacados proyectos sociales potenciados con nuevos productos como el *Cuponazo* de **1987**, cuya campaña de lanzamiento es ya un hito en la historia de la publicidad española.



La ONCE continúa sin pausa renovando los servicios que presta a sus afiliados, y pone en marcha otros nuevos como el *Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO)*, la *Fundación ONCE del Perro Guía*, el *Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT)* denominado actualmente *Centro Tiflotecnología e Innovación (CTI)*, etc.

En esos años en que celebra su cincuenta aniversario, la ONCE promueve numerosas actividades culturales, lanza su revista institucional *Perfiles*, soporte de las inquietudes de los ciegos españoles, y pone en marcha la agencia de noticias *Servimedia*, centrada en el tratamiento informativo de noticias de ámbito social.



LA FUNDACIÓN ONCE

La ONCE se moderniza, y alcanza cotas nunca logradas de bienestar para las personas afiliadas. Fruto del espíritu solidario de las personas ciegas, en **1988** se crea la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión de las Personas con Discapacidad, financiada con el 3% de la venta bruta de los productos de lotería de la ONCE. Un año más tarde la Fundación ONCE pone en marcha su división empresarial, el Grupo Fundosa, con el objetivo de generar empleo para personas con discapacidad buscando compatibilizar la eficacia empresarial con el compromiso social. A partir de entonces, gracias a la Fundación ONCE y a Fundosa miles de personas con discapacidad pueden acceder a puestos de trabajo, y se ponen en marcha numerosos proyectos para eliminar barreras físicas y de la comunicación, entre otras muchas iniciativas.





INCLUSIÓN EN LA ESCUELA

En los ochenta la ONCE, fiel a su filosofía de integración, apuesta abiertamente por la inclusión de sus escolares, y se generaliza la *educación integrada*, por la que los niños y niñas con ceguera y deficiencia visual estudian en centros educativos ordinarios junto con videntes.

Más tarde, los colegios de la ONCE se transforman en centros de *recursos educativos*, que constituyen un refuerzo crucial de la actividad educativa en su ámbito de intervención.

INTEGRACIÓN EN LA SEGURIDAD SOCIAL

La **década de los 90** es de vital importancia para la ONCE, pues consolida su prestigio y recoge los frutos de su proceso democrático con el decreto del **91**, que liberaliza la tutela administrativa, y reconoce su autonomía y solvencia económica y su capacidad de autogestión. Además, se cumple una de las aspiraciones de sus trabajadores, al integrarse al régimen general de la Seguridad Social.





1992

En el emblemático año de **1992**, la ONCE publica sus nuevos Estatutos que sustituyen a los de 1988, consolida su lucha por “*Un mundo sin barreras*” (su lema en la Expo Universal de Sevilla), y apuesta decididamente por el deporte, con un gran éxito de participación, público y organización en la Paralimpiada de Barcelona, consolidando cuatro años más tarde su alto nivel en las Paralimpiadas de Atlanta, y posteriormente en Sídney.

DIVERSIFICACIÓN: LA CORPORACIÓN EMPRESARIAL

Con el crecimiento económico, la ONCE busca diversificar sus fuentes de financiación para alcanzar los fines sociales de la Organización, y crea en **1993** la *Corporación Empresarial ONCE* (CEOSA), que opera en sectores como el turístico, inmobiliario y en el de servicios. De este modo, la oferta laboral para las personas ciegas y con otras discapacidades se amplía considerablemente.



LA ONCE, UNA ORGANIZACIÓN ABIERTA

Con motivo de su 60 aniversario en 1998, la ONCE desea fomentar la sensibilización social y la llamada a la solidaridad, y organiza numerosas "Jornadas de Puertas Abiertas", para que los ciudadanos puedan conocer de cerca la labor de la Organización.



Ese año, se crea la *Fundación ONCE para América Latina (FOAL)*, bajo la presidencia de Honor de su Majestad el Rey D. Juan Carlos. La FOAL constituye un puente de solidaridad para las personas ciegas de América Latina, y desarrolla programas de educación, rehabilitación, formación y creación de empleo, entre otros.



OTROS JUEGOS SOLIDARIOS

La ONCE amplía su margen de operatividad con respecto al cupón, gracias al acuerdo que suscribe en **1999** con el Gobierno, pudiendo entonces celebrar sorteos extraordinarios, poner en marcha juegos activos y utilizar para ello soportes tecnológicos. Por otra parte, el acuerdo del 99 compromete a la ONCE a crear 20.000 puestos de trabajo y llevar a cabo 40.000 acciones formativas para personas

con discapacidad durante el periodo 1999-2008. El plan es un completo éxito. Todo evoluciona, y los premios de los sorteos de la ONCE también. En agosto de **2000**, se celebra el *Sorteo Extraordinario de la Solidaridad*, con un premio al cupón de 1.000 millones. El 5% de la recaudación de este sorteo se destinó a financiar labores de la *Fundación ONCE para América Latina (FOAL)*, y a cubrir parte de los costes del equipo Paralímpico de Sídney 2000.



¿CUÁLES SON LOS NUEVOS PRODUCTOS?

Con el espíritu de renovación de la Organización llegan nuevos cambios en el cupón. En **2001** se celebra el sorteo del *Eurocupón*, cuyos premios se expresan por primera vez en euros. Se incrementa la oferta de juegos y modalidades, de modo que en **2004** aparece el primer juego semiactivo (el *Combo*), y en **2006** el primer juego instantáneo (Rasca). Y en el verano de **2012**, la ONCE comercializa el Eurojackpot siendo su primer juego activo de ámbito europeo.



¿CÓMO SE AMPLÍA UNA "FAMILIA" SOLIDARIA?

Con ilusión y esfuerzo, algo que como podemos comprobar no ha faltado nunca en la historia de nuestra Organización. En julio de **2007** nace la *Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera* (FOAPS).

En **2008**, para celebrar sus 70 años de historia y 20 de su Fundación, la ONCE organiza una exposición itinerante por todas las autonomías del Estado Español. Ese mismo año, adaptándose a las nuevas tecnologías y a los tiempos que corren, la Organización pone en marcha su plataforma de juego online. El año depara dos nuevos hitos en las reivindicaciones del colectivo de personas ciegas y con otras discapacidades: el voto accesible en Braille en unas elecciones generales y la entrada en vigor de la *Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los derechos de las Personas con Discapacidad*.



¿ESTÁ YA TODO HECHO?

La ONCE, consciente de la necesidad de adecuarse a las necesidades del mercado para cumplir sus fines sociales, pone en marcha los Canales Físicos Complementarios.

Esta alentadora realidad no sería posible sin la continua lealtad mostrada por la sociedad española, que colabora con la ONCE adquiriendo sus productos, facilitando así la integración social de las personas discapacitadas en general y de las personas ciegas en particular.



Esta hoja de apuestas en blanco sólo para los puntos de venta Ganador.
La hoja de apuestas debe ser rellenada en tinta o negro.

1 ¿Con cuántos números deseas participar?
Marca uno 5 6 7 8 9 10 11

2 Elige tus números.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80

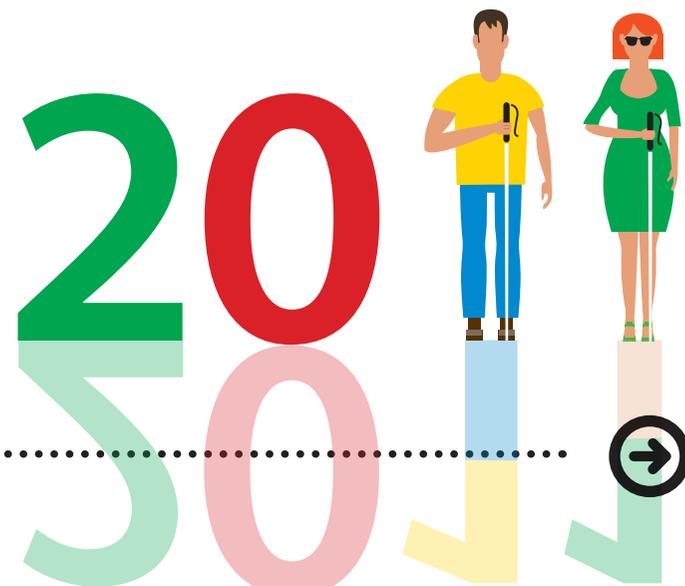
3 ¿Cuánto dinero deseas jugar por sorteo?
Marca uno 5 10 20 50 100



2011: UN PUNTO DE INFLEXIÓN PARA LA HISTORIA

El año **2011** supuso para la ONCE la materialización normativa de una serie de reivindicaciones entre las que cabe destacar:

- La aprobación del Real Decreto 394/2011 por el que se reordena la Organización Nacional de Ciegos Españoles.
- La aprobación de unos nuevos Estatutos acordes con la letra y el espíritu del citado Decreto 394/2011. Paralelamente, el Congreso de los Diputados aprobó la nueva Ley de Economía Social, que configura a la ONCE y la reconoce como una entidad singular de economía social de primer orden en nuestro País, resaltando su carácter de agente social y de operador económico.
- Aprobación de una nueva Ley de Juego, que refrenda y dota de la máxima seguridad jurídica a la Organización como titular de juegos públicos.
- Renovación del Acuerdo General ONCE-Gobierno por el que la ONCE garantiza la estabilidad de su acción social hasta el 2021.



2013: ANIVERSARIOS DE ILUSIÓN

En 2013 se celebró el 75º aniversario de la creación de la ONCE y el 25º de su Fundación. Los múltiples actos programados para ese año se organizaron bajo el lema “Aniversarios de Ilusión” y de nuevo la Princesa de Asturias nos mostró su apoyo más decidido al asumir la Presidencia de Honor de los actos conmemorativos de dichas efemérides.

La importancia de 2013 en la historia de la Organización se valorará cuando pase el tiempo, pero conseguir en un mismo año el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia, concentrar más de 100.000 personas en la castellana de Madrid, en la Fiesta de la Ilusión, en perfecto orden y sin incidente alguno, e inaugurar en Madrid, enfrente del Congreso de los Diputados, una estatua dedicada al vendedor del cupón, algo anhelado por el colectivo hace ya muchos años, son tres hitos determinantes que marcaron ese singular año.



Con un apretado programa de actos, la ONCE y la Fundación ONCE mostraron por todo el territorio nacional lo mejor de sí mismas y los avances alcanzados en calidad de vida y autonomía personal por las personas con discapacidad en España en estos tres cuartos de siglo.

La Sociedad Española, a cambio, correspondió a la labor de la ONCE otorgándole los más altos reconocimientos nacionales, autonómicos y ciudadanos: hasta más de docena y media de las más altas encomiendas, medallas, y honores oficiales que pueda recibir una persona, organización o institución en nuestro país.





2014: LANZAMIENTO DE LA MARCA ILUNION, UN MODELO ÚNICO EN EL MUNDO

ILUNION, nace de la ILUSIÓN, de la UNIÓN y de la SOLIDARIDAD, valores que, desde hace más de 80 años sostienen a la ONCE y desde hace más de 30 a la Fundación ONCE. Esta nueva marca reúne y unifica a todas las empresas del Grupo Social ONCE, y nace de la experiencia acumulada por la Organización durante décadas.

6

Nuestros Principios y Valores éticos



NUESTROS PRINCIPIOS

Todo lo que representa la Organización está basado en los **11 principios del Grupo Social ONCE** que reflejan su cultura institucional.

A lo largo de la historia de la ONCE, lógicamente han cambiado muchas cosas, fruto de la evolución de nuestra entidad y de nuestro país, pero las cosas importantes no han cambiado y desde luego estos 11 principios se mantienen vivos en el tiempo y gracias a ellos existimos.



Principio n° 1

UNA ORGANIZACIÓN "DE Y PARA CIEGOS", AL TIEMPO QUE SOLIDARIA

"De y para ciegos"

Sus miembros son los afiliados y afiliadas, personas con ceguera o deficiencia visual grave que eligen de entre este colectivo a quienes se han de encargar del gobierno de la ONCE.

"Solidaria"

Con otros colectivos de personas con discapacidad.

Principio n° 2

BASADA EN EL AUTOGOBIERNO Y LA AUTOGESTIÓN

"Autogobierno"

Como una garantía de autonomía.

"Autogestión"

Como otro de los principios básicos para defender los intereses de las personas con ceguera o discapacidad visual grave.



Principio nº 3

CON UN FUNCIONAMIENTO DEMOCRÁTICO

"Funcionamiento democrático"

Donde todo el mundo pueda participar.

Una manera de asegurar el pluralismo.

Principio nº 4

UNA INSTITUCIÓN ÚNICA

"Única"

Para todo el Estado.

"Única"

En respetar y potenciar las particularidades históricas y culturales de cada Comunidad Autónoma.



Principio n° 5

QUE TIENE EN EL COMPROMISO SOLIDARIO Y LA AUTOAYUDA SUS VALORES ESENCIALES

"Autoayuda"

Como un valor esencial que hace crecer a las organizaciones y a la sociedad.

"Compromiso solidario"

De las personas ciegas con la Institución y de los trabajadores, con o sin discapacidad, con el Grupo Social ONCE.

Principio n° 6

UNA ORGANIZACIÓN TRANSPARENTE

"Transparente en sus actuaciones"

El funcionamiento del Grupo Social ONCE está sujeto a Derecho, bajo la supervisión de la Administración, a través del Consejo de Protectorado.

"Transparente en el comportamiento"

De sus cargos directivos y representativos que deben actuar siempre bajo los principios y mandatos del Código Ético aprobado por el Consejo General.



Principio n° 7

CON UN MODELO ORGANIZATIVO BASADO EN LA UNIDAD DE ACCIÓN

“Unidad de acción”

Compatible con el respeto a la diversidad, para alcanzar la máxima eficiencia.

“Unidad de acción”

Aprovechando las sinergias entre la ONCE, su Fundación e ILUNION para alcanzar sus objetivos sociales y la estabilidad financiera.

Principio n° 8

DONDE SE FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL ESPÍRITU INDIVIDUAL

“Trabajo en equipo”

Como impulsor del progreso colectivo.

“Espíritu individual”

De superación y mejora continua.



Principio n° 9

DEFENSORA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DE LOS FINES SOCIALES

“Defensa de los derechos humanos”

Destacando especialmente la defensa de la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.

“Defensa de los fines sociales”

En pro de las personas con discapacidad, en cooperación con instituciones públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, tanto en el plano nacional como internacional.

Principio n° 10

PROMOTORA DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE GÉNERO

“Igualdad de oportunidades”

Donde no se discrimina a las personas por motivo de su discapacidad y se aboga por la accesibilidad universal como factores esenciales para lograr la plena ciudadanía.

“Igualdad de género”

Haciendo efectivas acciones reales como la representación proporcional en puestos de responsabilidad y la acción positiva.



Principio nº 11

UNA ORGANIZACIÓN INNOVADORA Y CREATIVA QUE PRIORIZA LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO

“Innovación y creatividad”

Para adaptarse flexiblemente a los cambios sociales, políticos y económicos y afrontar los retos de futuro.

“Formación y empleo”

Como elementos claves para alcanzar un desarrollo personal pleno y contribuir al progreso de la sociedad.

NUESTROS VALORES ÉTICOS

Para alcanzar nuestra finalidad, el Grupo Social ONCE entiende que el comportamiento de sus integrantes debe orientarse por los más altos criterios de ética personal, excelencia profesional y responsabilidad organizativa.

Esto se concreta en 11 valores éticos:

1. Comunicación

Las personas que trabajan en el Grupo Social ONCE tienen derecho a opinar y ser informadas de las decisiones que les afectan, así como a disponer de una información global sobre la marcha de las entidades y sociedades que lo conforman. Dicha comunicación será oportuna, veraz y transparente y, en todo momento, gestionada con prudencia y cautela.

2. Solidaridad

El Grupo Social ONCE está construido sobre la solidaridad, la cooperación y el trabajo en equipo de muchas personas. Quienes pertenecemos a este Grupo compartimos una misma meta y un mismo proyecto y estamos dispuestos a compartir los logros y las dificultades. El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan deben ser rasgos esenciales de nuestro trabajo diario.



3. Confidencialidad

Respetar la privacidad de la información es una muestra de consideración y respeto hacia las personas y de lealtad hacia el Grupo Social ONCE. Trataremos con escrupuloso cuidado la información personal y privada de las personas con quienes tengamos relación por nuestro trabajo y guardaremos secreto sobre la información relevante de las entidades y sociedades que lo conforman.

4. Equidad

Todas las personas que trabajan en el Grupo Social 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.

5. Confianza

El futuro depende de la confianza que la sociedad demuestra día a día en nuestro trabajo. Esta confianza tiene su base en la seguridad, fiabilidad y credibilidad de nuestros productos, servicios sociales y nuestra organización en su conjunto. Responder a las expectativas legítimas de nuestros grupos de interés, cumpliendo nuestras promesas y actuando sin dobles intenciones son principios que todas las personas que pertenecemos al Grupo Social ONCE debemos respetar.



6. Honestidad

Todas las personas que trabajamos en el Grupo Social ONCE actuamos de buena fe y sin dobles intenciones. La integridad, claridad y homogeneidad de nuestro comportamiento se demuestra en nuestra coherencia con los valores del Grupo y en nuestra seriedad y rigor profesional, bases fundamentales para la credibilidad de esta. La satisfacción por el trabajo bien hecho y la contribución al futuro de la entidad será nuestra mejor recompensa.

7. Humildad

Recordar las metas fundacionales del Grupo Social ONCE y ser conscientes de nuestra necesidad de aprender y mejorar cada día es esencial, mostrando una permanente disposición al diálogo. Reconocer nuestros errores, nuestras limitaciones y la necesidad de ayuda mutua debe ser un rasgo permanente en nuestra relación con los demás.

8. Respeto

El reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas se tiene que manifestar en el trato cotidiano con cada uno de nuestros colaboradores, superiores, compañeros y clientes. La humanidad, la tolerancia y la dignidad en el trato son principios rectores de nuestras líneas de actuación. Trataremos siempre a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros y escucharemos y nos esforzaremos por comprender sus puntos de vista. También reconocemos nuestro deber de respeto a la entidad en la que trabajamos, manteniendo una actitud discreta y de lealtad crítica.



9. Compromiso

Las personas que pertenecemos al Grupo Social ONCE compartimos sus fines y sus valores. Nuestro compromiso y nuestra lealtad institucional se manifiestan en la disposición para colaborar con esta en alcanzar las metas organizativas más allá de lo mínimamente exigible, y en nuestro esfuerzo permanente para mejorar en todo lo que hacemos.

10. Profesionalidad

El compromiso con los valores del Grupo Social ONCE y el esfuerzo permanente por incrementar nuestros conocimientos, habilidades y capacidades son las bases de un trabajo excelente. Todas las personas que formamos parte de estas entidades y sociedades debemos estar dispuestas a mejorar nuestra cualificación profesional y a colaborar con los demás para incrementar la eficiencia y la eficacia de esta.

11. Responsabilidad

Responsabilidad supone anticipar y hacerse cargo de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Responder a las expectativas legítimas de nuestros grupos de interés y dar cuenta de los compromisos adquiridos por el Grupo Social ONCE, más allá de lo estipulado en el marco jurídico vigente, es parte de nuestra responsabilidad.



grupo social ONCE



fundaciononce.es | ilunion.com | once.es