



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ONCE

2017



Carta del presidente



Querido amigo/a,

Permíteme unas líneas para darte la bienvenida a este documento que, por primera vez, hace referencia al nuevo sello “Grupo Social ONCE”, un concepto que representa un paso más en la unidad de nuestra labor como uno de los agentes sociales y económicos más activos en materia de personas con discapacidad.

Hemos dado el paso para la creación de este nuevo sello precisamente cuando estamos celebrando los 80 años desde el nacimiento de la ONCE, esa Organización con nombre de número que siempre ha querido estar al lado de los ciudadanos, caminando por estas ocho décadas aportando lo mejor de todos nosotros. Pero, sobre todo, un grupo de personas que quiere seguir innovando para afianzar su modelo social. Y que quiere mantener su espíritu joven para avanzar hacia sociedades mejores donde, como sabes, ponemos el foco en las personas, impulsando espacios donde los ciudadanos sean considerados sujetos de derecho, tengan o no discapacidad, estén o no en riesgo de exclusión social.

Empiezo destacando un logro nunca soñado por los ciegos españoles, aquéllos que iniciaron esta aventura hace 80 años: el 31 de diciembre de 2017, el Grupo Social ONCE, que es la suma y el compromiso de la ONCE, la Fundación ONCE y nuestras empresas sociales ILUNION, cerró con el pago de 70.625 nóminas a otros tantos trabajadores y trabajadoras. Todo un orgullo y también toda una responsabilidad, que no nos permite ni un segundo para la complacencia y nos obliga a centrar todos nuestros esfuerzos en una innovación constante en todos los ámbitos.

Para hacerse una idea, somos la cuarta mayor empresa u organización por empleo en España y superamos los puestos de trabajo del sector de las telecomunicaciones o del sector de la energía, por ejemplo. Y además, de esos 70.625 empleos, 40.655 están ocupados por personas con discapacidad, de nuevo todo un orgullo. Y mantenemos nuestro objetivo de seguir creciendo en inversión social, especialmente, educación y empleo para personas con discapacidad, conocedores que no hay nada que integre más que la oportunidad de las personas de contar con un salario digno y un empleo estable que les permita abordar su futuro con garantías.

Por eso, en 2017, desde la ONCE, su Fundación e ILUNION hemos impulsado 11.449 puestos de trabajo, de los cuales cerca de 2.000 son internos y más de 9.500 han sido creados a través de terceras entidades –especialmente empresas-, con el apoyo del

Grupo Social ONCE. Nosotros demostramos cada día que la inclusión laboral de la discapacidad es rentable económica y socialmente –como por ejemplo con los 1.000 contratos indefinidos que hemos realizado a nuestros vendedores de productos de juego este año- pero, sobre todo, permíteme que aplauda a las empresas que se están sumando a la contratación de grandes profesionales sin tener en cuenta su discapacidad y sí sus capacidades y su talento. Gracias.

Antes de dejarte en manos de nuestros extraordinarios profesionales de ONCE, sólo decirte que cerramos el ejercicio festejando Santa Lucía (13 de diciembre), que es patrona de los ciegos y también fecha en la que nació la ONCE. Hemos aprovechado el final de 2017 y todo el 2018 para seguir mostrándonos como una Organización con las puertas abiertas de par en par. Son puertas verdes, color esperanza, color ONCE. Pasa y súmate a nuestra acción social. Te esperamos.

Miguel Carballada Piñeiro

Presidente del Grupo Social ONCE

Índice de contenidos

1. La ONCE, única en el mundo	3
1.1. Nuestra historia	6
2. Las cifras de la ONCE	8
3. Juego social y responsable	9
3.1. La ONCE como operador de juego social y responsable	10
3.2. La huella social de los juegos de la ONCE.....	11
3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería	13
3.3.1. La política de juego responsable.....	13
3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas.....	18
4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser.....	22
4.1. El protagonista de la inversión social: el afiliado	23
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados [102-43]; [102-44]	25
4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva	27
4.2.2. Entornos laborales inclusivos	29
4.2.3. La autonomía personal del afiliado.....	31
4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos.....	34
4.2.5. Un mayor bienestar social para quienes lo necesitan	37
4.2.6. Prestaciones económicas y materiales	38
4.2.7. Investigación y desarrollo	38
4.3. El equipo más competente para la prestación de los servicios.....	39
4.4. Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad.....	39
5. La organización: valores de integridad y ejemplaridad.....	40
5.1. La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo	41
5.1.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo	41
5.1.2. Los órganos de dirección.....	42
5.1.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General.....	46
5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE.....	49
5.2. La ética y los estándares de conducta.....	50
5.2.1. Debida diligencia: ética y ejemplaridad	50
5.2.2. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia.....	56
5.3. El capital humano en la ONCE	58
5.3.1. Una Organización que cuida a su personal [102-41]	60

5.3.2. Un equipo competitivo	65
5.4. Gestión de la eficiencia	69
5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios	69
5.4.2 Compromiso con el entorno	71
ANEXOS	74
Anexo I. Índice de contenidos GRI, RSE-D y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	75
Anexo II. Sobre este informe.....	97
Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor.....	99
Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés [102-43].....	107

1. La ONCE, única en el mundo¹

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, 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, contemplando 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 responsable de productos de lotería, 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 discapacidad, y una red complementaria de más de 10.000 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 con deficiencias 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 lotería para contribuir a la consecución del fin fundacional.

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>]

La ONCE también ha creado otras fundaciones con focos de atención específicos. 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 la ONCE y su Fundación se traslada al ámbito empresarial de la mano del Grupo ILUNION, un modelo innovador y pionero a nivel mundial, que desarrolla su actividad siguiendo criterios que equilibran sus valores económicos y sociales. El grupo empresarial ILUNION, forma junto a la ONCE y su Fundación el denominado “Grupo Social ONCE”, contribuyendo al objetivo primigenio, mediante la creación de empleo para personas con discapacidad en proyectos social y medioambientalmente responsables.

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, a cuyo frente está 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.

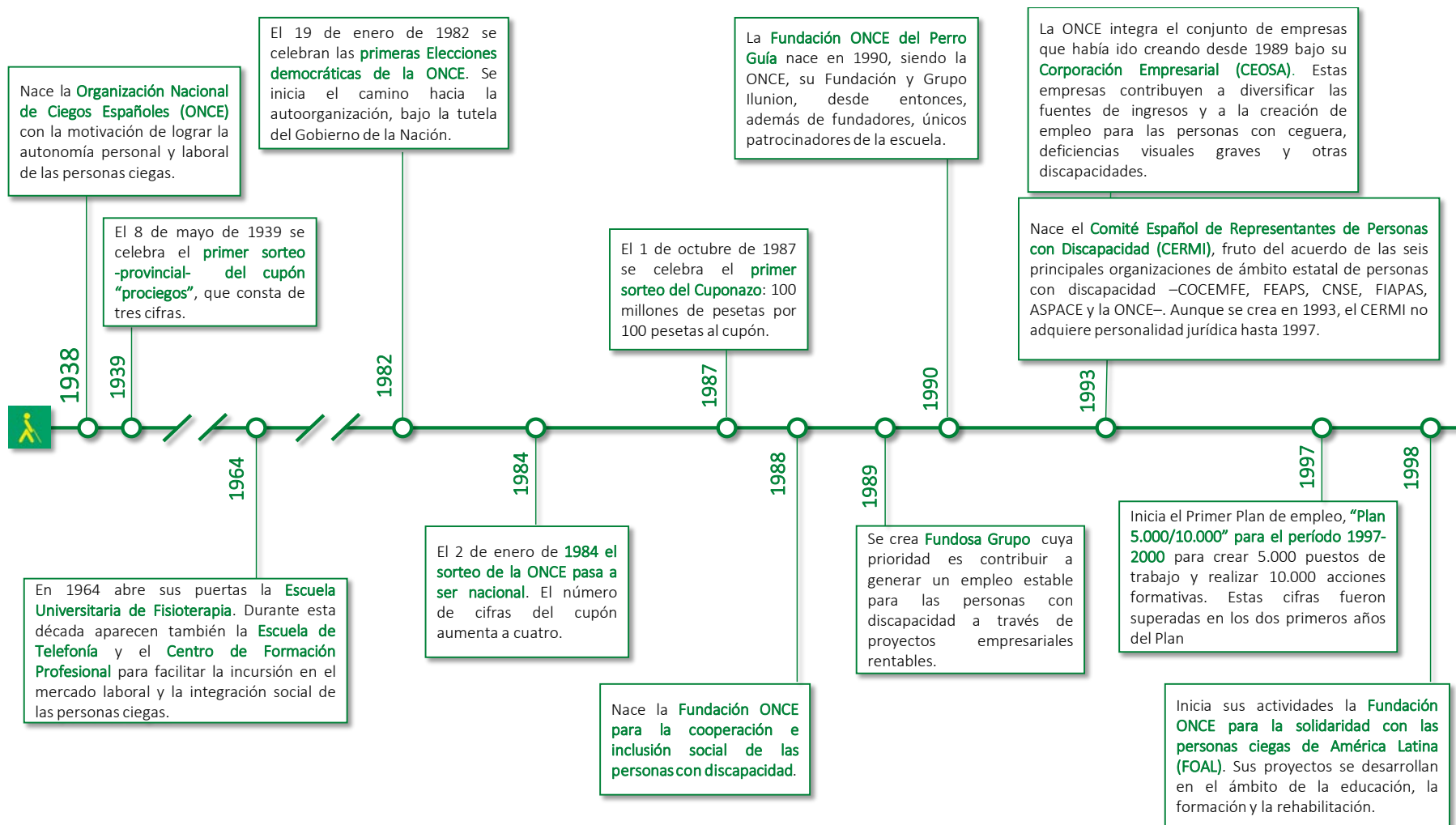
La ONCE del siglo XXI continúa en la búsqueda de una mayor igualdad social, de estándares no discriminatorios, trabaja por el convencimiento de que el empleo es un factor esencial para la inclusión social de las personas con discapacidad y contribuye, junto a empresas, administraciones, universidades,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

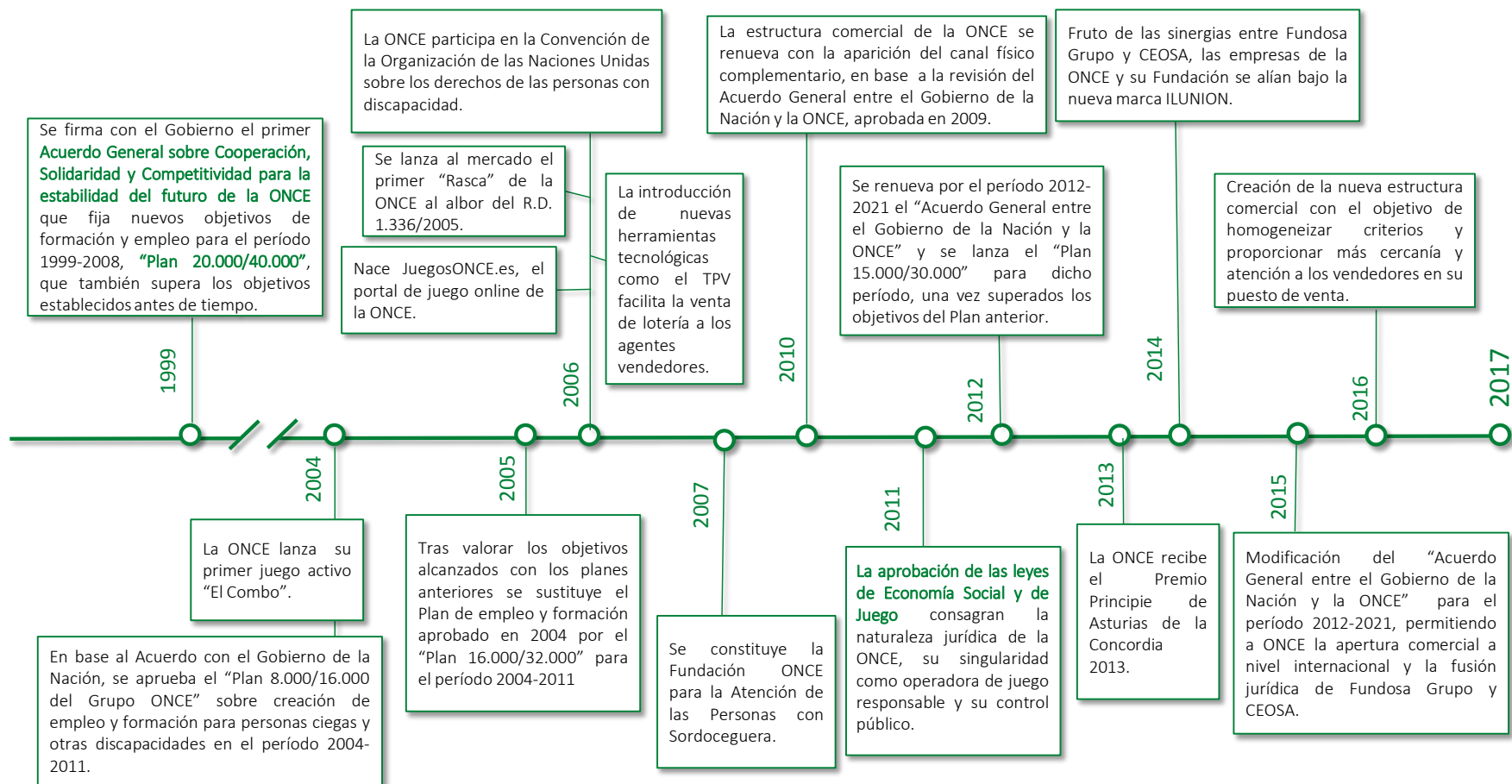
Premios y reconocimientos

Entre otros muchos, durante 2017 la ONCE ha recibido los siguientes premios:

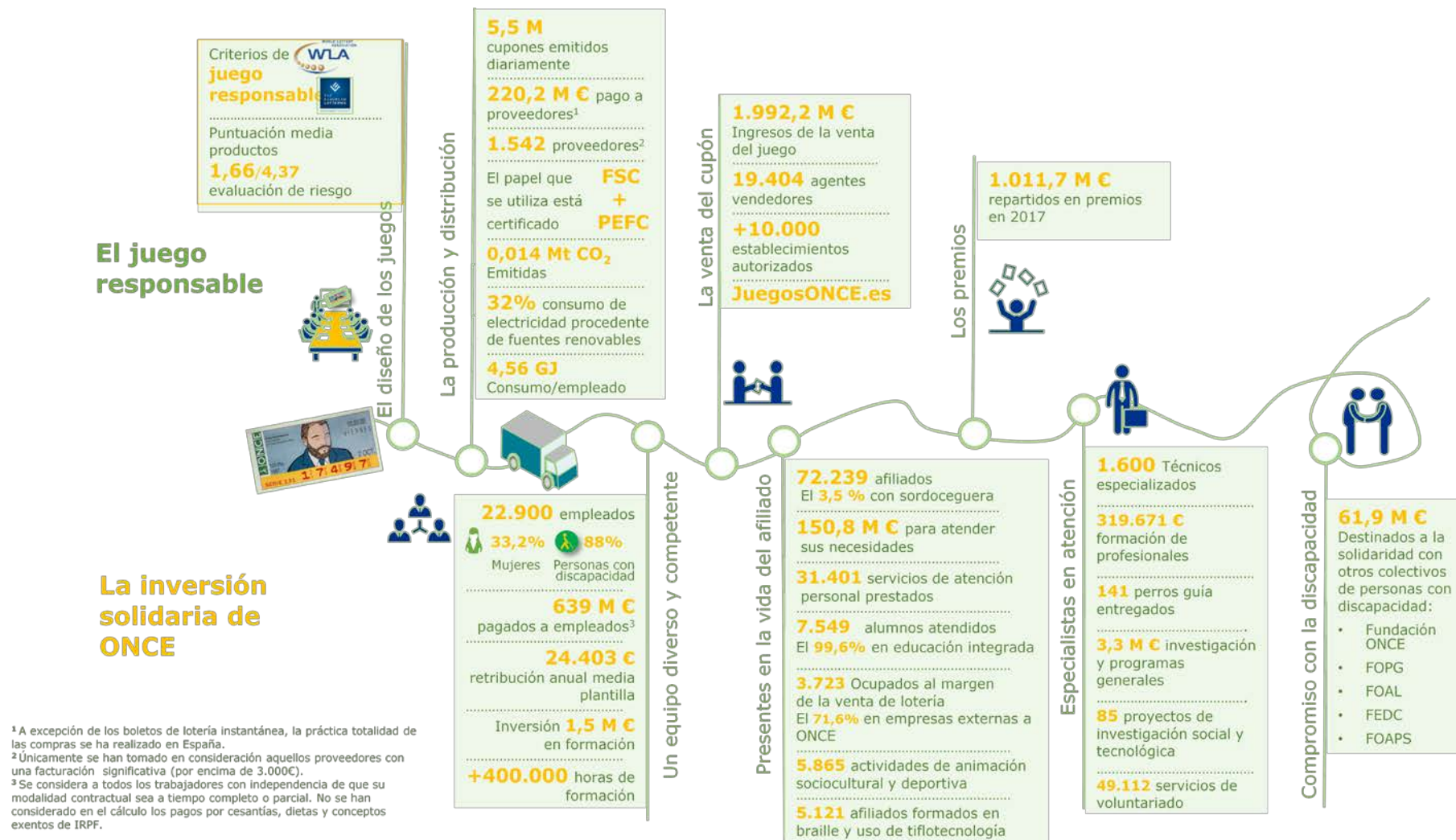
- Un año más, la ONCE y su Fundación se sitúa a la cabeza de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de nuestro país en el ranking Merco.
- El grupo social ONCE mantiene el primer puesto en el capítulo de ONG's, Fundaciones y Asociaciones del Ranking Merco Talento y Merco Empresas.
- La ONCE vuelve a liderar por segundo año consecutivo la dimensión Ciudadanía, entendida como compromiso social, en el Ranking de Empresas con mejor reputación en España, según Reputation Institute.
- La campaña publicitaria “No seas mi límite” de la ONCE y su Fundación ha obtenido la distinción plata en los premios de la Asociación de los Medios Publicitarios (AMPE).
- La Fundación Jóvenes Empresarios concedió el Premio AJE Asturias 2017 a la ONCE en la categoría de Responsabilidad Social Corporativa.

1.1. Nuestra historia





2. Las cifras de la ONCE



3. Juego social 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 social y responsable.

Social, 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.

3.1 La ONCE como operador de juego social y responsable

3.2 La huella social de los juegos de la ONCE

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

3.4 Indicadores del negocio: juego responsable y ventas

3.1. La ONCE como operador de juego social y responsable

La labor social de la ONCE, que persigue la integración plena de las personas ciegas y con deficiencia visual grave, requiere de los recursos procedentes de la venta de productos de lotería. La actual Ley de Juego 13/2011 de 27 de mayo reconoce a la ONCE como “operador de juego de reconocido prestigio, sujeto a un estricto control público”.

El producto principal de la Organización se circunscribió en sus inicios a la venta del Cupón como modalidad derivada de la actividad estatal de loterías. Esta modalidad de lotería, conocida como lotería pasiva, cuenta con productos de carácter periódico -Cupón Diario, Cuponazo y Fin de semana- y con productos extraordinarios.

Los sucesivos acuerdos con el Gobierno de la Nación han ampliado el catálogo de productos a las modalidades de lotería de Juego activo de la ONCE –entre los que se encuentran el 7/39, Super Once, Triplex de la ONCE y el producto de lotería comercializado conjuntamente con operadores de otros países europeos, Eurojackpot– además de la modalidad de “Lotería instantánea de boletos de la ONCE”, con una muy variada gama de productos, “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 lotería²

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 cualquiera que no haya sido comprada con anterioridad.
- La comercialización se realiza a través de los soportes cupón preimpreso, terminal punto de venta e Internet, y de los canales Principal y Online. A través del Canal Físico Complementario se comercializan todos los productos del Cupón a excepción del Cupón diario.

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.
- El resultado del juego se obtiene a través de un sorteo.
- La comercialización se realiza a través de los soportes terminal punto de venta e Internet, y de los canales Principal, Canal Físico Complementario y Online.

² Para más detalle sobre las características y regulación de los productos de lotería ver web ONCE <https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos/marco-normativo>

Lotería instantánea de boletos de la ONCE

- Consiste en la posibilidad de obtención de un premio previamente determinado, el cual está definido en el boleto adquirido por el jugador y es invisible para dicho jugador hasta que éste proceda a su revelado.
- La comercialización se realiza a través de los soportes físico (preimpreso) y electrónico (Internet), y de los canales Principal, Canal Físico Complementario y Online.

Además, la ONCE colabora de forma solidaria con la Cruz Roja, con la venta del “Sorteo del Oro”. En este producto de lotería la ONCE actúa como comisionista, sin asumir riesgos, obligaciones ni titularidad de dicho producto frente a terceros.

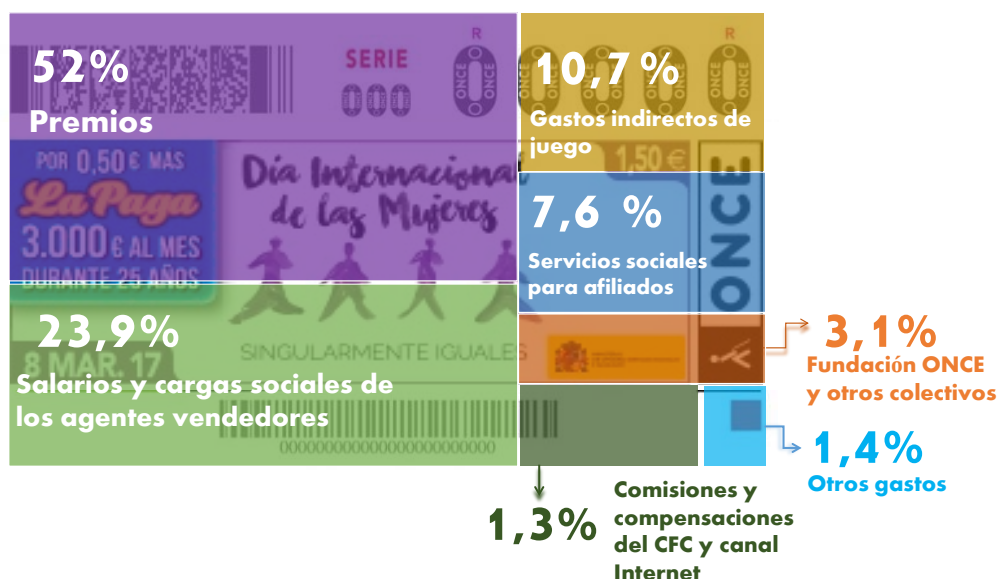
3.2. La huella social de los juegos de la ONCE

A través de la venta del Cupón y del resto de productos que conforman el catálogo de productos de lotería 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 al colectivo de trabajadores 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 y deporte, entre otros; así como para profundizar en la solidaridad con el resto de las personas con discapacidad a través de la Fundación ONCE.

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



- El **52%** se destina al pago de los boletos premiados en los sorteos de la ONCE.
- El **23,9%** se destina a retribuir a los agentes vendedores y a asumir sus cargas sociales.
- El **1,3 %** se dedica a comisiones y compensaciones del canal físico complementario y del canal internet.
- Los gastos indirectos del juego constituyen el **10,7%**. Se incluyen entre estos gastos personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El **7,6%** 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 **1,4%** restante, el **0,34%** se destinará a una prima de participación de los trabajadores en los resultados y el **0,22%** a Programas Especiales de Servicios Sociales para Afiliados para ejecutar en el período 2018-2022. El **0,84%** restante se destinará en próximos ejercicios a inversiones para reforzar la capacidad de la ONCE en su doble vertiente, como operador de lotería y como prestador de servicios sociales especializados.

Valor económico generado y distribuido 2016-2017

(datos en miles de euros)	2017	2016
Ventas de productos de lotería	1.992.167	1.918.205
Prestaciones de servicios y otras ventas	1.461	1.759
Importe neto de la cifra de negocios	1.993.628	1.919.964
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	12.447	9.898
Subvenciones de explotación incorporadas	2.988	2.702
Otros ingresos de explotación	15.435	12.600
Premios de lotería, cuenta Pérdidas y Ganancias	1.011.706	980.743
Asignación al Fondo de estabilidad de premios	23.792	2.172
Premios de juego ajustados	1.035.498	982.915
Aprovisionamientos	11.316	9.376
Gastos de personal vendedor	467.036	456.446
Gastos de personal no vendedor	132.074	133.724
Cargas sociales	40.074	39.736
Gastos de personal	639.184	629.906
Servicios exteriores	200.039	197.831
Ayudas monetarias	73.353	69.937
Tributos	888	1.011
Otros gastos de gestión corriente	3.405	6.286
Otros gastos de explotación	277.685	275.065
Amortización del inmovilizado	17.967	19.232
Resultado de explotación con premios ajustados	27.413	16.070

3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería

Como entidad singular de la economía social y operadora de juego, la ONCE no permanece ajena a la responsabilidad que deriva de su actividad comercial. El juego es una actividad de ocio para la gran mayoría de la población, que, sin embargo, puede derivar en un comportamiento desordenado para algunos grupos vulnerables y acarrear 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 tales 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).

Este compromiso se articula a través de su Política de Juego Responsable y de 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).

3.3.1. 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 ONCE a los estándares sobre juego responsable 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 que implican la protección de los consumidores y grupos vulnerables.

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, celebrándose periódicamente desde entonces reuniones de dicho órgano.

EL COMITÉ DE JUEGO RESPONSABLE³

Presidido por el Director General de la ONCE y formado por los responsables máximos de las áreas directivas 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

³ Para más información ver la Política de Juego Responsable de la ONCE <https://www.juegosonce.es/juego-responsable>

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 aprobó el Programa de Juego responsable de la ONCE, documento que permanece vigente en la actualidad.

Como desarrollo del acuerdo anterior, y al igual que ha ocurrido en años previos, en enero de 2017, el Consejo General aprobó la Planificación de actuaciones en materia de Juego Responsable para dicho año.

La estructura de la política de juego responsable sigue los diez estándares de juego responsable definidos por la EL.

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

A través del Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable, la ONCE se posiciona como una de las organizaciones de referencia en esta materia en el ámbito internacional. Convocado periódicamente, la ONCE fomenta la investigación y los estudios que persiguen prevenir y detectar los posibles efectos perniciosos que se pueden derivar de la actividad del juego.

III CERTAMEN INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

En septiembre de 2017 se presentaron los resultados del proyecto ganador del III Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable: “Influencia de la comunicación comercial en la conducta de riesgo de los jóvenes en las apuestas deportivas: guía para reguladores, operadores, instituciones y medios”, del equipo de la Dra. Ana Estévez de la Universidad de Deusto . Dicho acto contó con la máxima difusión por parte de la ONCE entre los grupos de interés.

En marzo de 2017 se realizó una nueva convocatoria de este Certamen en su IV edición.

La ONCE participa también en distintos foros y seminarios nacionales e internacionales, tanto para difundir las líneas estratégicas de la Organización en esta materia como para contrastar otras líneas de actuación que pudiesen ser de interés. En concreto, ha asistido y participado como anfitriona en el Seminario anual sobre Juego Responsable organizado por European Lotteries y World Lottery Association en Madrid los días 20 al 22 de septiembre de 2017. Además, ha continuado participando en el Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación de Juego, así como en el grupo de trabajo sobre juego responsable que mantiene la Asociación Europea de Loterías. Igualmente cabe destacar en el aspecto de la investigación la colaboración con la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR) en las II Jornadas de Investigación Científica “Tratamiento en Juego Patológico. Una visión internacional”.

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 2017 todos los empleados no vendedores del área de juego han recibido formación y/o comunicaciones de refuerzo sobre juego responsable, actualizando los materiales a tal efecto. Asimismo, todos los vendedores han sido convocados a un curso de formación entre cuyos temas se encontraba uno específico sobre juego responsable. Del mismo modo se han enviado comunicaciones de refuerzo a los vendedores, tanto a través del TPV como en la publicación de artículos sobre el tema en revistas de ONCE, con el objetivo de reforzar la identificación de comportamientos adictivos en el consumidor y prevenir el juego desordenado.

Como agentes autorizados para la venta de las distintas modalidades de lotería de la ONCE, los establecimientos del canal físico complementario tienen también una gran responsabilidad en la promoción del juego responsable. Por este motivo, la Organización les facilita al inicio de su actividad una formación en la materia que posteriormente se complementa con otras acciones formativas.

En caso de que un agente vendedor identifique indicios en un cliente de una adicción al juego, el procedimiento establece que el vendedor ha de entregarle un folleto de juego responsable donde figuran los datos de FEJAR quienes podrán asesorarle en esta materia.

Diseño y evaluación de los productos de lotería de la ONCE

Todos los productos de lotería de la ONCE se someten a un estudio integral de viabilidad económica y social y de adecuación a los límites y requerimientos establecidos en el Acuerdo General con el Gobierno de la Nación y a los vigentes procedimientos y criterios de control comunes a las tres modalidades de lotería de la ONCE y a los específicos de cada modalidad aprobados por el Consejo General y el Consejo de Protectorado. Además, todos los productos se verifican, en última instancia, por el Consejo de Protectorado, quien comprueba que los productos se ajustan efectivamente a tales límites y requerimientos.

Además, desde la perspectiva del juego responsable, la ONCE evalúa el riesgo de cada uno de los productos antes de iniciar su comercialización, conforme a lo dispuesto en el estándar cuarto del Plan de Juego Responsable de la ONCE (basado en los diez estándares de juego responsable de EL), aprobado por el Consejo General y comunicado al Consejo de Protectorado. 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.

Para esta evaluación se ha diseñado una herramienta, validada y contrastada por 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. En 2017 se actualizó y recalibró esta herramienta en base a los resultados del II Certamen Internacional de Juego Responsable, cuyo proyecto ganador fue el del profesor F. J. Labrador y que consistía en un sistema de autoevaluación para los jugadores. Con esta

herramienta se ha certificado que todos los nuevos lanzamientos y modificaciones de productos son de bajo riesgo para el cliente.

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.

La ONCE es consciente de que el consumo de juego descontextualizado de los entornos sociales cotidianos puede suponer comportamientos de riesgo entre los sectores poblacionales más vulnerables.

Por esta razón, la Organización establece en el portal www.juegosonce.es los elementos limitadores identificados y reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones comportamentales de riesgo. Ofrece a los consumidores una sección específica sobre juego responsable, facilitando el acceso a la política de la ONCE en esta materia, un test 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, la Guía de grandes ganadores, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, un enlace a la herramienta de control parental, etc. En 2017 se realizó un seguimiento de los parámetros de interés sobre la web JuegosONCE relacionados con Juego Responsable: tiempo medio de permanencia en la web, visitas al cuestionario de autodiagnóstico, etc.

Principios para una publicidad y marketing responsable del juego

El [código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE](#) vela porque la estrategia comercial y las campañas publicitarias cumplan con los principios definidos por la WLA 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.

Durante 2017 todas las agencias publicitarias con las que trabaja la Organización están acogidas a las directrices de publicidad sobre juego responsable de la WLA.

En este sentido, se han aplicado las mejores prácticas en todos los contratos y *briefings* enviados a las agencias para campañas de publicidad y promoción de los productos ONCE, incluyendo referencias específicas a juego responsable. En concreto, se han integrado en las comunicaciones de los diferentes canales referencias a esta materia bajo las leyendas “+18” y “Juega responsablemente”; se ha realizado una actualización del logotipo de Juego Responsable para mejorar la identificación y lectura de su contenido; se ha mantenido la relación con Autocontrol sometiendo todas las campañas publicitarias a su aprobación previa emisión; y se han mantenido en nuestros productos preimpresos dichas referencias al Juego Responsable.

Alianzas con las organizaciones de referencia para el tratamiento

La ONCE colabora estrechamente con la FEJAR, con la que mantiene un convenio de colaboración que se renueva anualmente. Esta colaboración se materializa en el desarrollo de actividades conjuntas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la actividad del juego.

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 2017, la ONCE y FEJAR han vuelto a llevar a cabo, a través de la radio, una campaña de sensibilización a la opinión pública en materia de Juego Responsable. Se consiguió un alto impacto reflejado principalmente en el incremento de llamadas al teléfono de FEJAR.

La ONCE también ha colaborado con FEJAR en la organización y celebración de las II Jornadas de Investigación Científica “Tratamiento en Juego Patológico. Una visión internacional”, además de estar presente en el congreso de esta organización, que se celebró en Valladolid.

Otros ámbitos de colaboración con la federación incluyen la revisión de los folletos sobre Juego Responsable dirigidos al consumidor final, en los que se incluyen pautas de actuación para reconocer y actuar ante los signos de un posible juego desordenado, así como el contacto de FEJAR para que los jugadores con problemas se dirijan a esta organización.

Jugadores bien informados

Periódicamente la ONCE se dirige a los consumidores de sus juegos (normalmente a través de folletos distribuidos en sus puntos de venta) con el objetivo de informar sobre aspectos relacionados con el juego, tales como: probabilidades de ganar en cada juego, consejos prácticos sobre juego responsable, límites de edad para adquirir productos comercializados por la ONCE, etc.

En 2017 se ha distribuido una nueva producción de folletos dirigidos al consumidor final en relación a Juego Responsable.

En cuanto a producto se refiere, este año se ha revisado el diseño del reverso de los productos impresos para armonizar la composición de su contenido, incluyendo de forma más clara el logotipo “+18” y “Juega responsablemente”. El 4 de octubre de 2017 se dedicó el Cupón Diario al compromiso con el Juego Responsable, comunicándose este motivo en las redes sociales de JuegosONCE y ONCE.

En el canal online, se ha mantenido y actualizado la sección de Juego Responsable con información en la materia.

Diálogo con los grupos de interés [102-43]; [102-44]

La ONCE mantiene contactos regulares con sus principales grupos de interés -consumidores, empleados, distribuidores, investigadores, administraciones públicas, otros operadores de juego, reguladores, etc.- con el objetivo de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas, incorporando en la gestión las conclusiones de dicho diálogo.

En el marco de este diálogo cabe destacar la colaboración con FEJAR, con la que se realizan múltiples actividades, y que es nuestro referente como prestador de servicios de asesoría y tratamiento.

La aproximación al mundo de la investigación y de las universidades se realiza principalmente con el Certamen Internacional de Investigación, que nos mantiene en contacto continuo con otras instituciones e investigadores interesados en el Juego Responsable, dentro y fuera de nuestro país.

A nivel institucional se colabora con la Dirección General de Ordenación del Juego como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable, asistiendo un representante de la ONCE a las reuniones periódicas convocadas por este Organismo.

En cuanto a uno de los grupos de interés más relevantes, que es la sociedad civil, el diálogo se genera por múltiples vías como las comunicaciones realizadas a través de campañas en radio, en nuestra publicidad y productos, en los folletos, en la web de la ONCE, etc., y de forma más directa a través de las redes sociales e incluso a través del contacto directo con los vendedores.

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 EL y de la WLA 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 EL y la certificación del nivel 4 del marco de juego responsable de la WLA 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 2017 se mantiene la certificación de juego responsable renovada en 2016.

3.4. 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 definió en el año 2015 una serie de indicadores que dan respuesta a los estándares recogidos en la política de juego responsable.

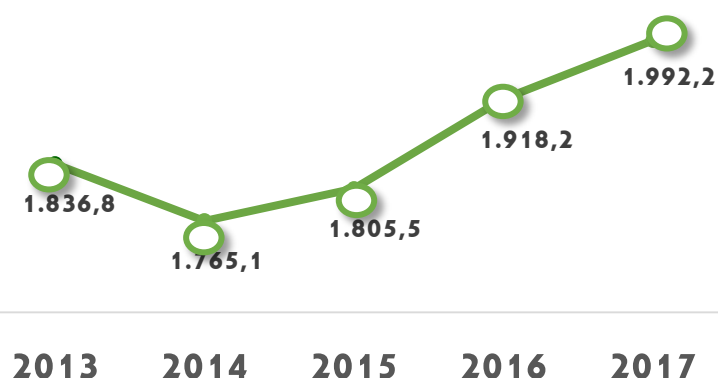
Investigaciones sobre juego responsable que ha realizado la ONCE o en las que ha participado	Certamen Investigación Responsable.	Internacional sobre	de Juego
Comunicaciones sobre los resultados de las investigaciones en las que ONCE participa a los grupos de interés	3 comunicaciones		
Congresos y seminarios en materia de juego responsable en los que la ONCE ha participado	3		
Artículos publicados sobre la estrategia de la ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización	71		
Porcentaje de agentes vendedores ONCE que han recibido formación sobre juego responsable	80,2% formación y 100% comunicación de refuerzo en el TPV		
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	6		
Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los juegos comercializados en el período	1,66 ⁴ (se han considerado todos los productos comercializados en el año ponderados por sus ventas)		
Grado de alineamiento con el estándar de canales de juego remoto según la auditoría externa realizada	NA		
Acciones de comunicación dirigidas a la red de ventas (vendedores y canal físico complementario) con relación a la derivación del tratamiento	4		
Puntuación media de los estándares alcanzada en auditoría externa o recertificación de EL	98,9%		

Evolución del negocio

En 2017, las ventas de productos de lotería han alcanzado los 1.992,2 millones de euros, un 3,9% más respecto a los ingresos obtenidos durante el año 2016. Por tercer año consecutivo se continúa en línea ascendente.

⁴ En el caso de que el juego analizado supere el umbral de 2,30, se establecerá una estrategia de minimización del impacto negativo del juego. El valor máximo de riesgo que puede presentar un producto es 4,37.

Evolución de las ventas de ONCE para el período 2013-2017

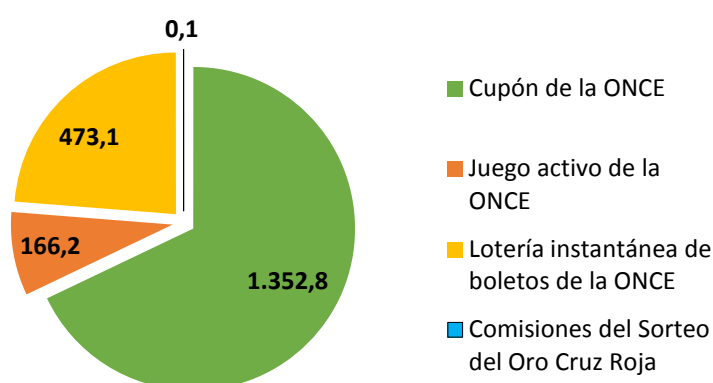


Evolución de las ventas 2016-2017 por modalidad de lotería

Los ingresos derivados de la modalidad Cupón de la ONCE han experimentado un descenso del 1,4% respecto al año anterior. Por el contrario, tanto la modalidad juego activo como la de lotería instantánea siguen presentando una evolución positiva.

	2016	2017
Cupón de la ONCE	1.371,6	1.352,8
Juego activo de la ONCE	144,2	166,2
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	402,3	473,1
Comisiones del sorteo del Oro Cruz Roja	0,1	0,1
Total ventas de productos de lotería	1.918,2	1.992,2

Total ventas de lotería 2017 por modalidad



Canales de venta

La actividad comercial de la ONCE se desarrolla a través de tres canales de venta: Canal Principal (agentes vendedores), Canal Físico Complementario y Canal Online.

Canal Principal

La fuerza de ventas de la ONCE constituye el motor de ingresos de la Organización. Está formado por afiliados a la ONCE (personas ciegas o con deficiencia visual grave) y por personas con otras discapacidades, todas ellas con relación laboral con ONCE. Durante el año 2017, los ingresos procedentes de este canal han ascendido a 1.835 millones de euros, creciendo un 2,9% respecto al año anterior.

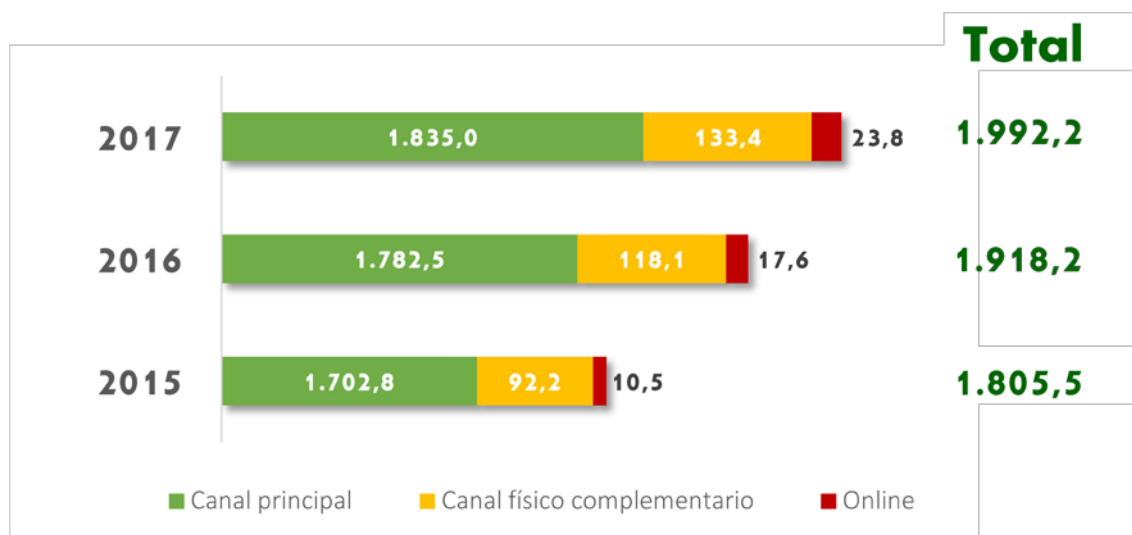
Canal físico complementario

Este canal complementa a la red principal de ventas. Lo integran estancos, estaciones de servicio, quioscos de prensa y red comercial de Correos. Las ventas por este canal en 2017 ascienden a 133,4 millones de euros, mejorando los resultados respecto al ejercicio anterior que habían sido de 118,1 millones de euros.

Online 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 2017 los 23,8 millones de euros (un 35,3% más que en 2016).

Desglose del total de las ventas por canal



4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser

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 la educación, el empleo, la vida social y cultural.

Durante los próximos años el gran reto de la Organización es la sensibilización social y la difusión de los servicios que presta la Organización, para que las personas susceptibles de afiliarse a la ONCE puedan ser detectadas, orientadas e informadas adecuadamente, la atención prioritaria de las necesidades sociales de los afiliados a la ONCE con mayores dificultades como las personas sin resto visual funcional, con sordoceguera o en riesgo de exclusión social y el acercamiento de los servicios a los afiliados que residen en localidades alejadas de los centros ONCE, en definitiva, seguir avanzando en la prestación de servicios.

El conjunto de prestaciones y servicios sociales a afiliados de la ONCE requiere, además de los recursos necesarios para acometerlos, una especialización por parte de los profesionales que queda garantizada por su formación, experiencia e innovación.

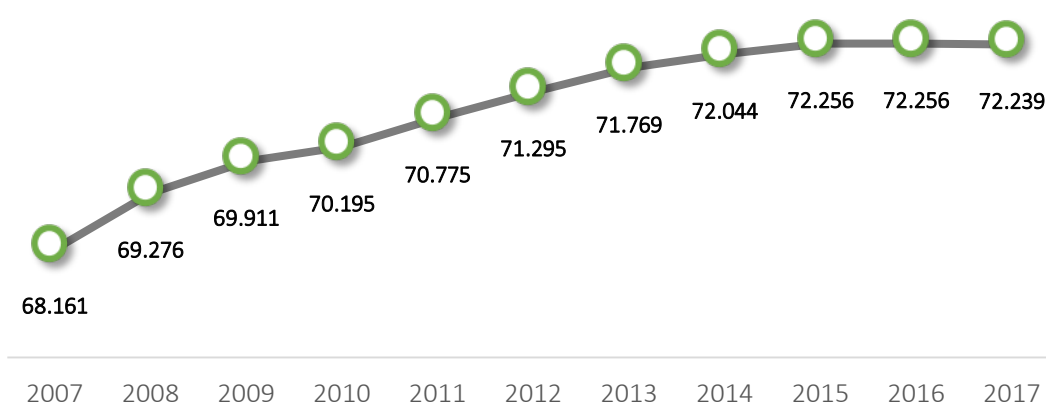
- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">4.1 El protagonista de la inversión social: el afiliado4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados4.3 El equipo más competente para la prestación de los servicios4.4 Voluntarios de la ONCE: la fuerza de la solidaridad |
|--|

4.1. El protagonista de la inversión social: el afiliado

Cada año se acercan a la ONCE muchas personas con ceguera o deficiencias visuales graves para acceder a la oferta de servicios sociales especializados que presta la Organización.

El censo de afiliados a 31 de diciembre de 2017 es de 72.239 personas (-0,02% respecto a la misma fecha de 2016). De ellos el 19,4% son personas con ceguera y el 80,6% personas con deficiencias visuales graves.

Evolución del censo de afiliados para el período 2007-2017



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.

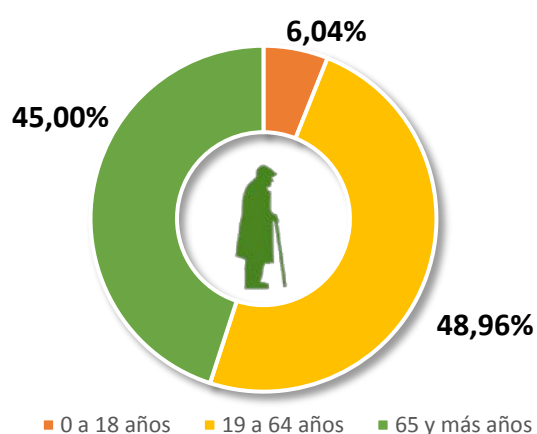
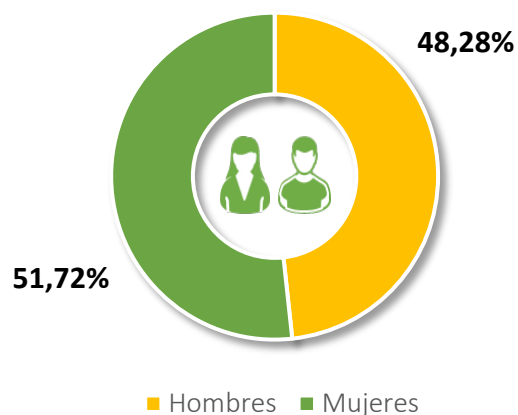
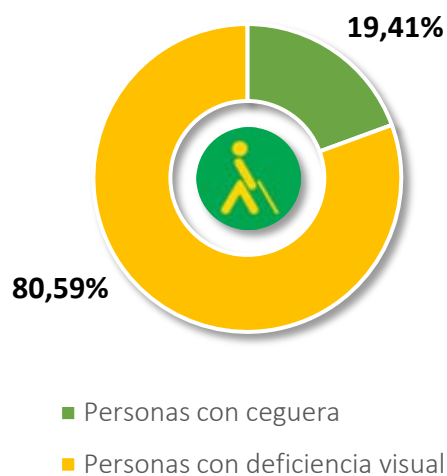
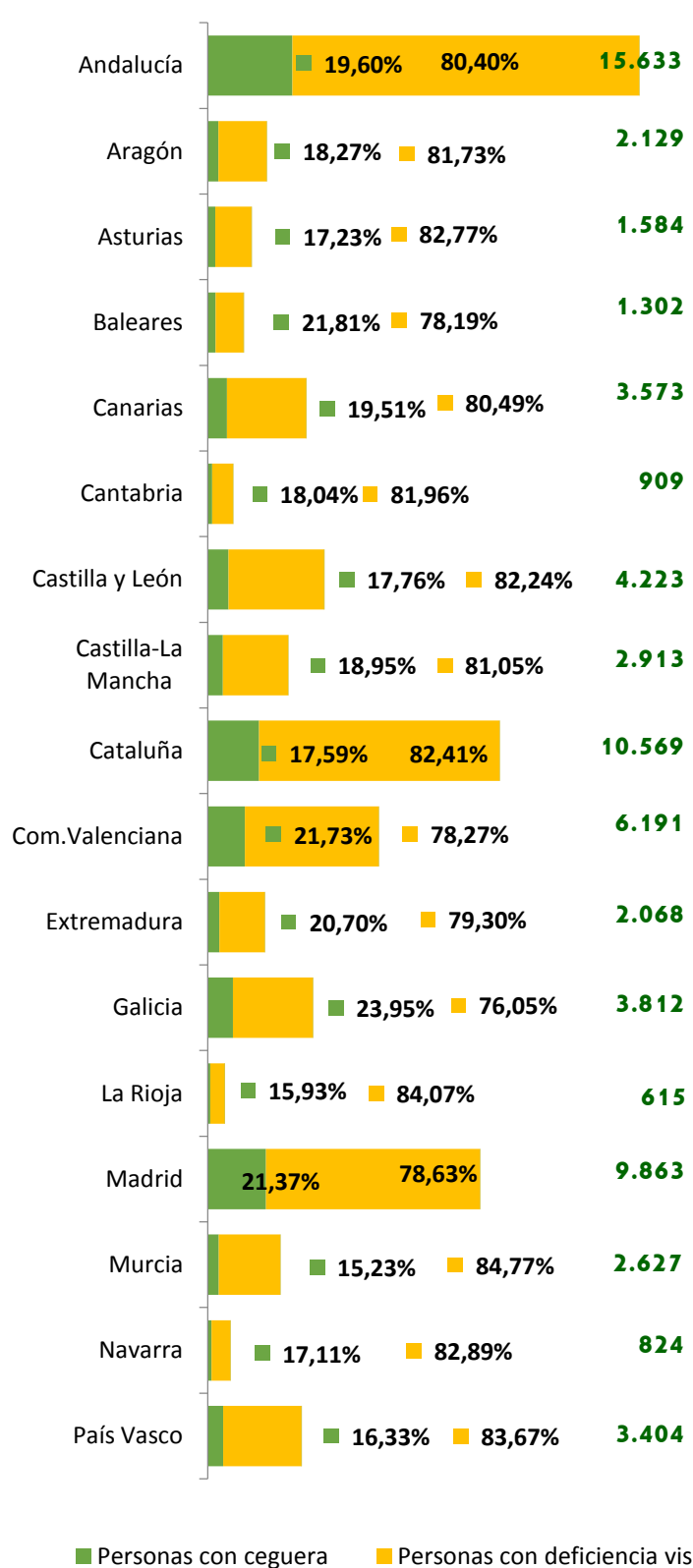
Para poder afiliarse a la ONCE, además de poseer la nacionalidad española, se debe disponer en ambos ojos, al menos, de una de las siguientes condiciones: agudeza visual igual o inferior a 0,1 obtenida con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

En 2017 ha habido 3.320 nuevos afiliados.

Respecto a la evolución y las características sociodemográficas de la población afiliada; aspectos fundamentales que condicionan la definición de la estrategia a seguir y la planificación de los servicios, cabe destacar que el 51,7% de los afiliados en la actualidad son mujeres y el 48,3% hombres. Desde los últimos años se ha producido un progresivo incremento de las personas mayores de 65 años, hasta representar el 45% del total de los afiliados en 2017.

Por Comunidad Autónoma, Andalucía, Cataluña y Madrid, son las Comunidades con mayor población afiliada en números absolutos, representando conjuntamente el 49,9% del total de afiliados.

Características sociodemográficas de la población afiliada a la ONCE



Un colectivo con necesidades especiales de atención prioritaria son las personas con sordoceguera. Estas necesidades están 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 2017, el censo de afiliados con reconocimiento de sordoceguera era de 2.544 personas, un 9% superior al censo registrado en 2016, 2.335 afiliados.

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 (FOAPS⁵), cuyo fin es la promoción de programas de atención de las necesidades específicas de este colectivo.

A lo largo de 2017, el 61,7% de los afiliados con sordoceguera accedieron a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE (rehabilitación, atención educativa, animación sociocultural, productos bibliográficos, voluntariado, perro guía, etc.).

4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados [102-43]; [102-44]

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 2017 destinó 150,8 millones de euros, contando con cerca de 1.600 profesionales (maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, especialistas de apoyo al empleo, etc.) distribuidos en una red estatal de atención.

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. Este modelo 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.

⁵ Para más información sobre la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS), visite su [web](http://www.foaps.es/). [<http://www.foaps.es/>]

El Modelo ONCE de Servicios Sociales se define en 4 procesos clave: Acogida del nuevo afiliado: información y orientación inicial; identificación de necesidades sociales específicas; planificación individualizada de la atención y prestación de servicios, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades del usuario⁶.

Con el fin de asegurarse que los servicios que presta la ONCE llegan a todas las personas que los necesitan, especialmente a los colectivos de atención prioritaria, la ONCE realiza una importante labor de difusión de sus servicios. En este sentido, además de la información proporcionada en el proceso de acogida, desde los centros territoriales se informa sistemáticamente a los afiliados sobre la oferta institucional de servicios y prestaciones. Además, se realiza una difusión selectiva de determinados servicios para aquellos colectivos de afiliados que pudieran beneficiarse de ellos específicamente (estudiantes, afiliados con ceguera, afiliados en búsqueda de empleo, etc.).

Para mejorar la oferta de servicios y prestaciones y adecuarlos a las necesidades presentes y futuras de los afiliados, en 2017 se realizó un importante estudio transversal para conocer las necesidades y expectativas de las personas afiliadas, profundizando en las necesidades específicas de los colectivos prioritarios.

La evaluación y el seguimiento de la calidad de los servicios y prestaciones es una de las herramientas necesarias para la mejora continua de la atención al usuario. En este marco, la ONCE ha desarrollado un sistema de indicadores para valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención a los usuarios. El análisis de estos indicadores es realizado cuatrimestralmente, desarrollándose en 2017 un total de 55 planes de mejora específicos.

Periódicamente se realizan estudios de satisfacción de los afiliados con los servicios que presta la ONCE, encargado a una empresa externa, para garantizar la validez del proceso, e identificar elementos de mejora. En las encuestas de satisfacción en que se basan dichos estudios, se recogen las sugerencias o quejas concretas que pudieran plantear.

Las reclamaciones o quejas que se reciben de los afiliados en materia de servicios sociales son recogidas por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías del Consejo General, y enviadas al Director General Adjunto de Servicios Sociales para Afiliados, quien realiza el correspondiente Informe de valoración. En 2017 se atendieron 15 reclamaciones realizadas por los afiliados, relativas a distintas áreas temáticas: afiliación, educación, deporte, tiflotecnología, apoyo psicosocial, vacaciones sociales, mediación en sordoceguera, animación sociocultural, adaptaciones bibliográficas, asociaciones culturales y sobre una encuesta realizada.

Los servicios y prestaciones que la ONCE ofrece a sus afiliados se estructuran en 5 modalidades: servicios de atención personal, prestaciones económicas y materiales, actividades colectivas, recursos materiales y programas complementarios.

En 2017 la ONCE ha prestado un total de 31.401 servicios personalizados destinados a atender las necesidades específicas derivadas de la discapacidad visual de sus afiliados.

⁶ Para mayor detalle sobre el [modelo de servicios sociales de la ONCE](#) ver web ONCE

El número total de beneficiarios (usuarios únicos) de los servicios de atención personal ha sido de 16.247.

4.2.1. 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 inclusiva), 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 específicos y conocimiento al profesorado y tutores del centro educativo.

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

Alumnos atendidos durante el Curso 2016-2017

Durante el curso 2016/2017 se ha atendido a 7.549 alumnos con ceguera y deficiencia visual, de los cuales únicamente 33 (0,4%) estaban escolarizados en Centros Escolares de la ONCE y 7.516 (99,6%) en educación integrada.

	Alumnos
Educación Infantil	1.443
Educación Primaria	1.463
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	999
Bachillerato	301
Formación Profesional (FP)	293
Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI)	64
Educación Básica Obligatoria (EBO)	1.698
Programas de Transición a la Vida Adulta (PTVA)	215
Acceso a la Universidad para mayores de 25 años	33
Universitarios	834
Idiomas	120
Educación adultos	78
Otros	8
Total	7.549

Para llevar a cabo esta labor, la ONCE mantiene convenios de colaboración con las consejerías competentes de todas las Comunidades Autónomas, a través de los cuales se impulsa continuamente el desarrollo de políticas educativas que favorecen la inclusión educativa del alumnado, la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades. En la actualidad hay suscritos 99 convenios de colaboración entre los Centros de Atención Especial, la ONCE y la Fundación ONCE para la atención a 393 alumnos y 265 personas adultas con otras deficiencias concurrentes con la visual.

Con el fin de que el alumno con ceguera o deficiencia visual pueda seguir el currículo académico oficial común para todos los estudiantes, desde la ONCE se proporcionan los siguientes apoyos:

- Asesoramiento al centro educativo y al profesorado de aula;
- Facilitación al alumno de experiencias directas de aprendizaje en ámbitos específicos (desplazamiento, habilidades para la vida diaria, braille, tiflotecnología, habilidades sociales, etc.);
- Asesoramiento y orientación familiar;
- Provisión de recursos adaptados (transcripciones al braille y adaptaciones de libros de texto, adaptación del puesto de estudio, etc.).

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 facilitar su accesibilidad al alumnado con ceguera o deficiencia visual.

Durante el año 2017 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- Desarrollo de la Norma UNE (de calidad y accesibilidad en material digital educativo), junto con un equipo de investigación de otros Organismos. El objetivo es conseguir que todo el material digital educativo que se da en los centros educativos en España sea accesible para todos.
- Formación de 129 maestros (85 de ONCE y 44 de las administraciones educativas) en la nueva didáctica de alfabetización en braille, BRAITICO, metodología innovadora y totalmente inclusiva para que nuestros alumnos usuarios de braille puedan aprenderlo en sus aulas.
- Valoración tecnológica del alumnado de 3º y 4º de Primaria sobre la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y sus necesidades en los equipos específicos de atención educativa a personas con discapacidad visual, valorando 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 Fisioterapia⁷

La Escuela Universitaria 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 porcentaje de inclusión laboral de sus titulados que alcanza el 100%.

En el curso 2016/2017, la Escuela ha tenido 68 estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cuatro cursos del Grado en Fisioterapia.

Asimismo, se formaron un total de 18 profesionales afiliados diplomados en fisioterapia en el nivel II del posgrado de título propio “Diploma de Formación Superior en Fisioterapia Osteoarticular”. Además, se impartieron otros 4 cursos de postgrado, con la participación de 127 alumnos. También se organizó el “Máster Oficial en Fisioterapia Manual del Sistema Musculoesquelético. Especialidad Fisioterapia Manual Ortopédica”, en el que se matricularon 28 fisioterapeutas.

4.2.2. 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.

A 31 de diciembre de 2017, 3.723 personas afiliadas tenían una ocupación al margen de la comercialización de las modalidades de lotería de las que es titular la ONCE, de las cuales el 28% estaban empleadas en el Grupo Social ONCE y el 72% 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 facilitación de prácticas para el empleo; así como la gestión de su demanda de empleo con las correspondientes ofertas laborales.

⁷ Más información sobre la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE en su [web](http://euf.once.es/).
[<http://euf.once.es/>]

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

	2015	2016	2017
ONCE (no vendedores) y su Fundación	1.093	1.082	1.059
Autoempleados	324	328	317
Empresas privadas	833	812	805
Administraciones Públicas	685	671	686
ONG's	82	84	88
Centros ocupacionales	691	699	693
Centros Especiales de Empleo	60	63	75
Total	3.768	3.739	3.723

Para conseguir la inclusión laboral de las personas afiliadas, la ONCE ofrece a sus afiliados el Servicio de Apoyo al Empleo. A finales del año 2017, 1.044 personas afiliadas permanecían en proceso de búsqueda de empleo –de las cuales 278 eran ocupadas que demandaban una mejora de empleo–.

Desde este Servicio se atendió a un total de 1.058 personas afiliadas.

Apoyo al autoempleo y emprendimiento

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

En la actualidad existen un total de 317 personas desempeñando un empleo por cuenta propia, habiéndose realizado la puesta en marcha, durante el año 2017, con la colaboración de la ONCE, de 12 proyectos de autoempleo en las siguientes actividades: Ocio y tiempo libre, Consultoría y Asesoría, Sanitario y Servicio a particulares.

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. En 2017 se han establecido acuerdos con diferentes organizaciones y se ha contado también con la colaboración de 824 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo tramitadas para el colectivo de personas afiliadas a la ONCE.

La Organización ofrece asesoramiento a las empresas 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.

4.2.3. 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.

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 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 2017, el servicio de apoyo psicosocial ha atendido a 2.630 personas afiliadas.

Rehabilitación integral

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 domésticas, y la movilidad en diferentes entornos, utilizando auxiliares para el desplazamiento como ayudas ópticas y electrónicas, bastón blanco o perro guía. En caso de resto visual, también entrenamiento para una lectura en tinta cómoda y eficaz.

En el año 2017 se realizaron 14.418 intervenciones a 7.759 usuarios.

Además de la atención directa, desde el Servicio de Rehabilitación se ha participado y asesorado en diferentes proyectos como en la formación para el personal de la Unidad Militar de Emergencia (UME), dirigido al tratamiento de las personas con discapacidad en situaciones de emergencia, actividades destinadas a difundir el conocimiento de la discapacidad visual y a la sensibilización social, etc.

FUNDACIÓN ONCE DEL PERRO GUÍA⁸

La Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG) es una fundación creada por la ONCE con la finalidad de criar y adiestrar perros guía para personas con ceguera o deficiencia visual grave, contribuyendo así a la mejora de su autonomía y la seguridad de sus desplazamientos.

Durante el año 2017 la Fundación ONCE del Perro Guía proporcionó 141 perros a personas con ceguera o deficiencias visuales graves (117 procedentes de su Centro de Adiestramiento y 24 del Convenio de colaboración suscrito con la Escuela Leaders Dogs for the Blind de Rochester).

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.

La ONCE ha asumido el compromiso de garantizar a las personas afiliadas que así lo requieran, el aprendizaje del *braille*, y al conjunto de todas ellas, su *acceso, formación y manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con ceguera y deficiencia visual conocidas como Tiflotecnología*.

En este sentido cabe destacar que a partir del año 2017 la ONCE proporciona de forma gratuita a todos sus afiliados el revisor de pantalla JAWS, lo que ha supuesto un significativo avance en la posibilidad de acceso a la información a través de ordenadores y otros dispositivos.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y APLICACIÓN TIFLOTÉCNICA⁹

El CIDAT es el centro de la ONCE referente en materia de productos de apoyo y tecnologías dirigidas a personas ciegas o con deficiencia visual grave. Cuenta con un equipo de personas con una especialización y cualificación técnica de alto nivel que se configura para facilitar a las personas con discapacidad visual el acceso a los medios técnicos necesarios para mejorar su movilidad, su acceso al entorno doméstico, a la información, a las actividades relacionadas con el ocio y, en especial, para hacer posible la adaptación de su puesto de trabajo y estudio.

Durante el año 2017, 5.121 usuarios recibieron una capacitación adecuada en el aprendizaje del *braille* y/o el manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con discapacidad visual. Ello ha supuesto realizar 5.201 intervenciones, 475 han sido en *braille* y 4.726 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*.

⁸ Para más información sobre la Fundación ONCE de Perro Guía, visite su [web](http://perrosguia.once.es/).
[<http://perrosguia.once.es/>]

⁹ Para más detalle, ver la página web de [CIDAT](#).

Con motivo de la celebración del Día de Internet, 17 de mayo, la ONCE consideró de gran interés unirse al desarrollo de este evento con la programación de 116 actividades en las que participaron 1.156 afiliados. Las actividades que se desarrollaron tenían como objetivo acercar las nuevas tecnologías a las personas afiliadas con más dificultades o desconocimiento para la integración en la comunicación digital. Por otra parte, el CIDAT participó directamente en 60 actividades de divulgación de la tiflotecnología, 7 de ellas en el ámbito internacional, destinadas a afiliados, estudiantes, empresas, organismos públicos y privados.

Como principales avances durante 2017 con relación a la comunicación y el acceso a la información de las personas con ceguera o con deficiencias visuales graves -en materia de accesibilidad, tiflotecnología y braille-, cabe destacar las siguientes:

- Homologación del contenido de los kits de votación accesibles para los usuarios de braille.
- En el marco de la labor de vigilancia de las patentes que pudieran afectar al braille como sistema de lectoescritura primordial para las personas con discapacidad visual, durante 2017 se revisaron 136 patentes.
- Colaboración con el Museo del Prado en la adaptación de los contenidos de las exposiciones itinerantes “Hoy toca el Prado”, que recorrió las distintas Comunidades Autónomas.
- Asesoramiento a Patrimonio Nacional en la confección de planos accesibles para diferentes Reales Sitios: Monasterio de Santa Clara (Tordesillas), Monasterio de San Lorenzo de El Escorial, etc.

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, audio digital o relieve– y facilitar el acceso fundamental a todo tipo de información.

La red está compuesta 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 Didácticos y Tecnológicos (SARDT)
- Unidades de Adaptación Documental (UAD)

Las personas afiliadas pueden acceder a esa información bibliográfica adaptada a través de un servicio bibliotecario que comprende la Biblioteca Central y una red de bibliotecas territoriales de la ONCE.

CLUBONCE

ClubONCE es una 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 Biblioteca Digital de la ONCE.

4.2.4 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 2017 se han organizado 5.865 actividades de animación socioculturales y deportivas a las que han asistido 171.630 personas.

Ocio y tiempo libre

La animación sociocultural centra su ámbito de acción en el colectivo de niños, jóvenes y mayores. Para el colectivo de jóvenes se han organizado, entre otras, las siguientes actividades:

- Campus deportivos de verano, en los que participaron 444 niños y jóvenes en la práctica de diferentes deportes adaptados por todo el territorio nacional.
- Se ha continuado desarrollando el proyecto de “Buenas Prácticas en actividades de Animación Sociocultural y Deporte de Base” dirigidas también a los jóvenes, entre otros colectivos, con el fin de fomentar su participación y extender y difundir este tipo de acciones a los afiliados jóvenes de todos los ámbitos territoriales.
- Se ha continuado trabajando en el proyecto “SÉNIOR-JÚNIOR” en el cual se quiere fomentar la realización de actividades intergeneracionales de animación sociocultural y deportivas, donde la edad sea sinónimo de compartir y disfrutar de actividades inclusivas todos juntos.
- Se ha publicado la nueva normativa reguladora de las actividades de Animación Sociocultural y Promoción Deportiva donde se incorporan nuevos criterios que pretenden homogeneizar las condiciones y oportunidades de participación para todos los afiliados del territorio.

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. Los Juegos Paralímpicos son una buena muestra de su nivel.

A lo largo del ejercicio 2017, la Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC) tramitó 1.843 licencias deportivas para personas ciegas o con deficiencias visuales graves. La actividad deportiva tuvo como ejes fundamentales la participación en el Campeonato del Mundo de Esquí Alpino (Tarvisio), Olimpiadas de Ajedrez para ciegos (International Braille Chess Association), participación en los Campeonatos del Mundo de Atletismo (Reino Unido), etc.

Asimismo se organizaron, a lo largo de la temporada, 148 actividades deportivas de competición, en las que participaron 3.360 deportistas ciegos o con discapacidad visual grave, con la colaboración de 2.038 personas de apoyo (guías, entrenadores y personal de organización).

Además de estas actividades deportivas de Competición y Alta Competición, en 2017 se renovó la colaboración de esta Federación en la programación y el desarrollo del II Encuentro de Escuelas Deportivas ONCE. Esta actividad estuvo centrada en cinco disciplinas: Ajedrez, Fútbol Sala, Fútbol 5, Judo y Goalball, además de disfrutar con otras actividades relacionadas con habilidades deportivas.

En 2017 hubo un total de 11.996 beneficiarios de actividades deportivas.

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 aglutinan a 33 grupos artísticos, 26 de teatro y 7 de música, con un total de 578 participantes que han llevado a cabo 402 actuaciones/representaciones durante el año 2017.

XVI BIENAL DE TEATRO ONCE

En 2017 se celebró la XVI Bienal de Teatro en Galicia, en la que actuaron más de 100 actores de distintos grupos de teatro, desarrollándose una sesión de monólogos con 5 participantes, 2 de promoción artística y 3 de grupos de teatro ONCE. Se completó el aforo en casi todos los teatros, asistiendo a los mismos más de 5.800 espectadores en las 15 representaciones programadas.



La ONCE ayuda a promocionar también a sus artistas profesionales. En 2017 la ONCE apoyó a 17 grupos y artistas en promoción, con un total de 30 conciertos realizados. Igualmente, la ONCE dispone de un fondo destinado a financiar proyectos culturales y artísticos de diversa índole propuestos por afiliados (grabación de obras musicales, edición de partituras o libros de música, etc.).



- **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, los cuales, además de las dotaciones en metálico, incluyen la edición de los primeros premios de cada modalidad. Durante la última edición del concurso literario Tiflos, participaron 708 concursantes de diferentes países, de los cuales 36 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, participaron 56 escolares con discapacidad visual y 15 compañeros de clase sin discapacidad colaboraron en la ilustración de algunos 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:

- Se mantiene la colaboración con entidades como ARISTIA para aumentar la accesibilidad a contenidos audiovisuales, facilitando la disponibilidad de títulos audiodescritos.
- Desarrollo de la aplicación para teléfonos inteligentes “AudescMobile” que permite disfrutar de la audiodescripción de películas, series, documentales, etc., con independencia del medio o plataforma en la que se reproduzcan. A finales de 2017, AudescMobile contaba con 658 títulos disponibles.

Consciente de la importancia de la constante mejora y renovación de nuestros servicios bibliotecarios, la ONCE sigue activamente vinculada a la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y, en particular, a su Sección de Bibliotecas que dan Servicio a Personas con Discapacidad para la Lectura (LPD). Igualmente, se participa en las actividades de otras dos secciones relevantes: la Sección de Bibliotecas que dan Servicio a Personas con Necesidades Especiales y el Comité sobre Derechos de Autor y Otros Temas Legales (CLM), actualmente muy activo en relación al Tratado de Marrakech. Con este fin, la ONCE participó en el 83 Congreso de IFLA (WLIC 2017) que se celebró en Polonia.

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 Tiflológico de la ONCE es un espacio cultural dedicado a la exposición de obras artísticas y de material tiflológico que puedan ser perceptibles a través del tacto. Durante el año 2017, el museo recibió la visita de 16.588 personas. Además, se realizaron 5 exposiciones temporales y 14 exposiciones itinerantes de los fondos del museo con un total de 32.270 visitantes.

4.2.5 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 desarrolla diferentes actuaciones encaminadas a la integración y el bienestar de los mayores.

Se han continuado organizando actividades de “Envejecimiento Activo y Saludable” con el fin de favorecer la incorporación normalizada de los mayores a una situación de inactividad laboral, a través de diferentes fórmulas de formación e información.

Los Clubes de Mayores, espacios específicos de encuentro creados en los centros de la ONCE, donde se realizan actividades especialmente dirigidas al colectivo de afiliados mayores. En 2017 se ha realizado un seguimiento semestral y anual del funcionamiento y evolución de los 53 Clubes de Mayores que existen en todo el territorio nacional.

Las vacaciones sociales de la ONCE son una iniciativa para que los afiliados mayores y pensionistas 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 2017 se han cubierto un total de 2.421 plazas, con la participación complementaria de 122 monitores a diferentes destinos dentro del convenio ONCE-IMSERSO para los programas de Turismo y Termalismo. En 2017 se continuó con la ejecución del Turno de “Navidad en familia” con una oferta de 225 plazas.

Del estudio realizado en 2016 sobre la situación y la utilización de los Servicios Sociales que realizan o tienen acceso los afiliados mayores que viven solos en sus domicilios, se ha continuado con el seguimiento de la evolución de los aspectos de mejora detectados que les ayuden en el desarrollo de su vida diaria.

En 2017 se han concedido un total de 1.542 prestaciones económicas para el bienestar social, cuyos principales destinatarios son el colectivo de afiliados mayores.

Por otro lado, la ONCE ha establecido acuerdos de colaboración a nivel nacional con distintas empresas y entidades que gestionan Centros Residenciales y servicios para mayores, así como con empresas prestadoras de servicios en el campo audiológico, al

¹⁰ Para más información sobre el Museo Tiflológico, visite su [web](http://museo.once.es/home.cfm?id=1&nivel=1).
[<http://museo.once.es/home.cfm?id=1&nivel=1>]

objeto de obtener una mejora sustancial en la calidad y precio de los servicios ofertados a los afiliados.

4.2.6 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 2017, se han destinado 4,8 millones de euros repartidos en un total de 4.586 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.).

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 871 personas durante este año.

En la actualidad hay 8.585 equipos concedidos, con un valor de 8,6 millones de euros, que facilitan el estudio y el desarrollo de las tareas en el trabajo a 4.038 beneficiarios.

4.2.7 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.

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. A lo largo del año 2017 se han desarrollado 72 proyectos de tiflotecnología y ayudas técnicas.

En relación con la investigación para la prevención de la ceguera, relacionada con las principales patologías visuales que afectan al colectivo de afiliados, durante el año 2017 se ha trabajado en 11 proyectos. Asimismo, se desarrollaron 2 proyectos de investigación social.

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, los premios de innovación en servicios sociales y la investigación educativa sobre experiencias escolares.

4.3.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 casi 80 años al servicio de las personas ciegas y con deficiencias visuales graves.

En 2017, se realizaron 28 acciones formativas del área de Servicios Sociales en las que hubo un total de 868 asistencias entre las que se encontraban trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios, etc., destinándose 319.671 euros.

4.4. 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 2.435 voluntarios, de los cuales 691 han sido altas nuevas durante el año.

	2017
Beneficiarios distintos atendidos	3.044
Servicios realizados	49.112
Horas de voluntariado	138.708

Fruto del Plan de Reimpulso del Voluntariado puesto en marcha en 2015, este servicio ha experimentado una evolución muy positiva. En 2017 se han llevado a cabo numerosas acciones de mejora, destinadas a la captación de nuevos voluntarios, difusión del voluntariado entre las personas afiliadas y los trabajadores del Grupo ONCE, formalización de acuerdos de colaboración en materia de voluntariado, mejora de los procesos administrativos de gestión, reconocimiento del voluntario del año en los centros, participación en diferentes proyectos de la Plataforma de Voluntariado de España, incorporación de nuevos afiliados como voluntarios, incremento de los esfuerzos dirigidos a cubrir las necesidades de los colectivos de especial atención como es el caso de afiliados con sordoceguera, implantación del voluntariado en Agencia, difusión del voluntariado en Redes Sociales, participación en el Congreso Estatal de Voluntariado, etc.

5. La organización: valores de integridad y ejemplaridad

La ONCE es una organización de base asociativa privada que representa el proyecto histórico de emancipación de los ciegos españoles. Los principales valores de la cultura institucional de la Organización, cuyo cumplimiento garantiza el Consejo General, están basados en el espíritu personal de superación, esfuerzo y profesionalidad, la solidaridad con otras discapacidades y un carácter social compatible con el desarrollo de actividades económicas que posibiliten la prestación de servicios especializados para el colectivo de sus afiliados.

Se trata de una Organización unitaria y cohesionada que actúa de modo uniforme en todo el territorio estatal, persiguiendo el respeto a 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.

Un marco de gobierno, con ética e integridad robustas, compuesto de principios y mecanismos para su implementación y comunicación en la Organización, aplicado con la debida diligencia por parte de la ONCE, es lo que garantiza plenamente que los directivos, mandos intermedios y asimilables ajusten su comportamiento a los principios y mandatos del Código Ético aprobado por el Consejo General, asegurando, en otro orden de cosas, el profundo arraigo de una cultura institucional 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.

Debido a estas acciones la ONCE y su Fundación se consolida por tercer año consecutivo como la organización empresarial líder en materia de RSC y gobierno corporativo según el Informe MERCO.

5.1 La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo

5.2 La ética y los estándares de conducta

5.3 El equipo de la ONCE

5.4 Gestión de la eficiencia

5.1. La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo

5.1.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE es una Corporación de Derecho Público de carácter social, que fundamenta su organización y funcionamiento en el principio de la democracia interna y en la plena participación de sus afiliados, que cada cuatro años eligen en votación entre todas las personas afiliadas mayores de edad, 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 Institución.

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.

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. 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, el Consejo General aprobó en 2015 el Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno de la ONCE y su Fundación que deben presentar las áreas ejecutivas (ONCE, Fundación e ILUNION). Consta de 142 compromisos, divididos en 544 objetivos y éstos, a su vez, en 1.984 medidas que tratan de dar respuesta a las expectativas de los afiliados a la ONCE, en función de su ámbito de actuación.

Cada Comisión del Consejo General se encarga del seguimiento y evaluación de aquellos compromisos, objetivos y medidas contenidos en el Programa, facultando al Vicepresidente Primero del Consejo General para impartir los criterios e instrucciones complementarios que sean precisos para una correcta asignación de tareas a las Comisiones.

El cumplimiento del actual Programa de Gobierno

Cada objetivo del Plan de Desarrollo y Ejecución lleva incorporado un sistema de indicadores relativos a: ponderación de las medidas en relación con el compromiso, plazo de cumplimiento, porcentaje de ejecución para el bienio correspondiente y grado

de ejecución ponderado en relación al bienio; así como una tabla resumen de indicadores.

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.

5.1.2. Los órganos de dirección

El Consejo General de la ONCE

El Consejo General es el máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE y los Consejos Territoriales son órganos de representación que actúan dentro de sus respectivos ámbitos en estrecha vinculación y bajo la supervisión jerárquica del Consejo General. Tanto aquél como éstos son elegidos cada 4 años por los afiliados a la ONCE.

La Dirección General se encarga de la gestión y ejecución de los acuerdos del Consejo General, de la que dependen distintas Direcciones Ejecutivas, Delegaciones Territoriales y demás centros de la estructura periférica y especializada. Este esquema organizativo permite un funcionamiento de la ONCE ágil y participativo.

El Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, por el que se reordena la ONCE, y sus sucesivas modificaciones, definen su estructura básica, así como las funciones y competencias conferidas al Consejo General, desarrolladas posteriormente por los Estatutos de la Organización¹¹. El Consejo se rige por su propio reglamento de régimen interno, que articula su estructura en torno al Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente.

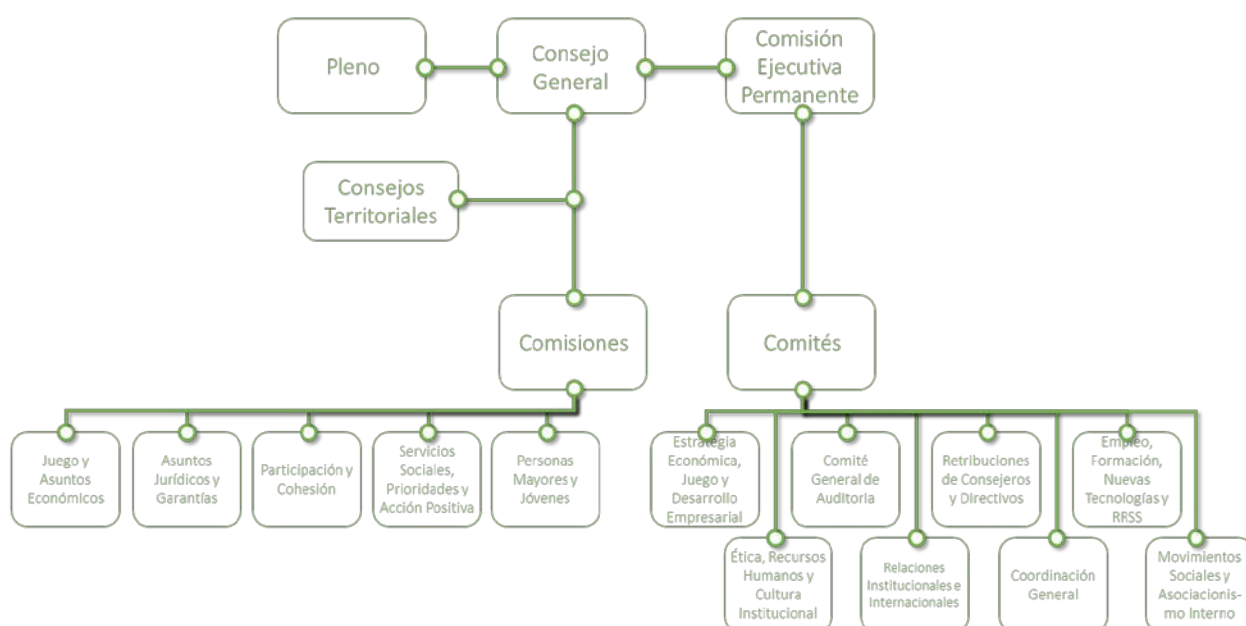
El Consejo General representa a todos los afiliados. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización en el cumplimiento de sus fines sociales y de solidaridad, por el respeto a los Derechos Humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas con ceguera o discapacidad visual.

Como órgano de representación, el Consejo General articula las relaciones institucionales, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y a la difusión de los valores de la solidaridad, así como al robustecimiento de la sociedad civil y al desarrollo socio-económico de la comunidad.

Asimismo, 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 mecanismos de control y evaluación del funcionamiento general de la ONCE y su Fundación.

¹¹ Para más detalle ver Estatutos, Real Decreto y Organigrama del Consejo General en la página webONCE<https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos>

Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



Pleno

Miembros: 11

Reuniones en 2017: 6

Con carácter general, es el titular de las competencias que los Estatutos de la ONCE confieren al Consejo General, expuestas anteriormente.

Comisión Ejecutiva Permanente

Miembros: 7

Reuniones en 2017: 19

Órgano colegiado de gobierno y representación del Consejo General, 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.

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.

Actualmente en el Consejo General se hallan constituidas cinco Comisiones y ocho Comités.

Comisiones de la ONCE y su Fundación

Son órganos colegiados constituidos por vocales del Consejo General. Se encargan del análisis de cuestiones generales que inciden en la organización y supervisión del cumplimiento de las decisiones adoptadas por el Consejo, el Programa de Gobierno y su 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.

	Miembros	Reuniones en 2017
▪ Juego y Asuntos Económicos	4	26
▪ Asuntos Jurídicos y Garantías	3	33
▪ Participación y Cohesión	5	13
▪ Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva	4	14
▪ Personas Mayores y Jóvenes	4	11

Comités

Los comités son órganos especializados de colaboración y apoyo a la Comisión Ejecutiva Permanente, sin perjuicio de que puedan realizar dicha labor respecto del Pleno. 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 de la ONCE y su Fundación

Miembros: 12
Reuniones en 2017: 15

- Órgano cualificado de alto nivel sobre asuntos de relevante importancia o carácter transversal para la ONCE y su Fundación, asuntos de ámbito económico y análisis de los planes estratégicos en materia de su competencia.

Comité General de Auditoría de la ONCE y su Fundación

Miembros: 5
Reuniones en 2017: 2

- Supervisa el funcionamiento de los Comités de Auditoría de la ONCE y su Fundación, la ejecución y el cumplimiento de sus planes de auditoría. Evalúa el sistema de control interno y de riesgos de la ONCE y su Fundación, y de información financiera, contable y presupuestaria.

Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos de la ONCE y su Fundación

Miembros: 9
Reuniones en 2017: 2

- Aprueba los complementos de los Consejeros Generales y de los Presidentes y Vicepresidentes de los Consejos Territoriales y las retribuciones de los Directivos de la ONCE y su Fundación.

Comité de Empleo, Formación, Nuevas Tecnologías y
Redes Sociales de la ONCE y su Fundación

Miembros: 9
Reuniones en 2017: 3

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

Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura
Institucional de la ONCE y su Fundación

Miembros: 8
Reuniones en 2017: 3

- Supervisa y ejecuta los planes específicos de actuación –Código Ético, Plan de cultura institucional, etc.–. Propone acciones y procedimientos para el desarrollo de la ética y la responsabilidad corporativa en la ONCE y su Fundación. Elabora protocolos para facilitar la resolución de problemas éticos concretos y establece cauces para canalizar las quejas y sugerencias sobre aspectos éticos en la Institución.
- 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 de la ONCE y su Fundación

Miembros: 15
Reuniones en 2017: 2

- Vela por el cumplimiento 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 de la ONCE y su
Fundación

Miembros: 90
Reuniones en 2017: 2

- 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.

Comité de Movimientos Sociales y Asociacionismo
Interno

Miembros: 8
Reuniones en 2017: 3

- Vela por la estrategia con Movimientos Sociales, etc.

Observatorios

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	Transparencia	Análisis, Innovación y Cambio Social	Prevención Penal
Asesoramiento, evaluación y colaboración institucional en materia de igualdad de oportunidades entre los hombres y mujeres que forman parte de la ONCE y su Fundación.	Su objetivo primordial es la plena implantación de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Buen Gobierno que resulten de aplicación a la ONCE y su Fundación.	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 su misión.	Se encarga de la planificación, impulso, coordinación, seguimiento y verificación respecto del cumplimiento de la normativa aplicable.

Completa la estructura del Consejo General la Secretaría General del Consejo General, y sus órganos y unidades de apoyo, entre los que se menciona la Vicesecretaría General, la Dirección de Comunicación e Imagen de la ONCE y su Fundación, la Dirección Técnica de Control Financiero y Auditoría de la ONCE y su Fundación y la Dirección Técnica de Relaciones Internacionales.

Los Consejos Territoriales

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 su zona, mediante una actuación coordinada y sostenida de acercamiento personal.

5.1.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General

El Consejo General está formado por once vocales¹² –y un secretario general no consejero– que son elegidos por y 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.

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.

Los Consejeros Generales 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

Partiendo de la aplicación de composición paritaria entre hombres y mujeres, plenamente implantado en la Organización, el perfil del consejero y consejera general es, mayoritariamente, el de una persona con estudios universitarios, y que ha desempeñado previamente su papel en puestos de gestión, ejecutivos, y en los órganos de representación territoriales. La asignación competencial 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. Los once Consejeros Generales son Ejecutivos en el ejercicio de sus cargos.

Las funciones del Presidente del Consejo General son las que le atribuyen los Estatutos de la Organización, el Reglamento de Régimen interno y el organigrama del Consejo General que contiene los criterios y mecanismos esenciales de la estructura orgánico funcional del órgano de gobierno de la ONCE¹³.

Presidente

Miguel Carballada Piñeiro. Presidente del Consejo General de la ONCE. Compatibiliza su cargo en la ONCE con la Presidencia del Comité Paralímpico Español. Es el más alto representante del órgano que ostenta funciones públicas delegadas en el ámbito del deporte paralímpico. Ostenta también la presidencia del Patronato de la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, en calidad de máximo representante institucional de la ONCE y su Fundación. Es representante de la ONCE en el CERMI estatal.

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

José Luis Pinto Barroso. Consejero General.

Vicepresidencia 2ª de Políticas Sociales e Igualdad del Consejo General

Patricia Sanz Cameo. Consejera General.

Consejero General Adjunto al Presidente de Cooperación y Relaciones Institucionales

Alberto Durán López. Consejero General.

Consejero Director General de la ONCE

Ángel Ricardo Sánchez Cánovas. Consejero General.

¹³ Para más detalle ver la webONCE https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos/copy_of_así-es-el-grupo-social-once

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

Alejandro Oñoro Medrano . Consejero General.

Consejera Coordinadora de Capital Humano, Asuntos Jurídicos y Garantías

Cristina Arias Serna. Consejera General.

Consejera Coordinadora de Participación y Cohesión Social.

Imelda Fernández Rodríguez . Consejera General.

Consejera Coordinadora de Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva.

Gemma León Díaz. Consejera General.

Consejero Coordinador de Juego y Asuntos Económicos

Eugenio Prieto Morales. Consejero General.

Consejera Ejecutiva de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior

Ana Peláez Narváez. Consejera General.

Secretario General

Rafael de Lorenzo García es Secretario General del Consejo. Es representante de la ONCE en CEPES y miembro de la Junta Directiva y Secretario General de la Plataforma del Tercer Sector.

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 –al 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 información sobre las retribuciones globales del órgano de gobierno puede consultarse en las cuentas anuales que se publican en la web ONCE <https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos>.

5.1.4. 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 los distintos órganos ejecutivos de la Organización.

La propia actividad de comercialización de productos de lotería de ONCE lleva asociada 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. Además, 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, denominado mapa de riesgos corporativo, el cual 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, 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 Riesgos realiza 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, otros responsables de las áreas directivas y un coordinador de riesgos (Jefe de Equipo de Auditoría Interna), encargado de realizar el seguimiento del Comité y de preparar la documentación necesaria a proporcionar a otros órganos y áreas de la Organización.

El Comité nombrará, si lo considera preciso, un representante del Comité de Riesgos que coordine sus actuaciones y le represente 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.

Cada riesgo tiene asignado un gestor que trimestralmente cumplimenta su ficha de riesgo, la cual contiene los controles e indicadores de alarma precisos asociados al

mismo. De su correcta gestión depende que se reduzcan notablemente las probabilidades de que se produzca el hecho no deseado por la Organización y se propongan posibles medidas correctoras con prontitud. Estas fichas son reportadas trimestralmente al Coordinador de Riesgos quien elaborará un informe con los aspectos más relevantes para el Comité de Riesgos para su análisis.

Sobre la base de la información recibida, el Comité de Riesgos informa trimestralmente al Consejo de Dirección de aquellas cuestiones relevantes para la realización de una Gestión efectiva 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.

5.2. La ética y los estándares de conducta

5.2.1. 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 ética y el cumplimiento impregnan el día a día de la Institución y se materializa 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 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 tuvo lugar en 2015. A 31 de diciembre de 2017 estaba suscrito por todas las 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 en 2014 y actualizado en noviembre de 2016, 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. Con el fin de impulsar la difusión de este Código y acercar sus valores a todo el colectivo, se han puesto en marcha algunas iniciativas como el Concurso de Ideas al Servicio de un Código Ético para Tod@s. Se trata de un concurso interno que busca impulsar de forma creativa entre los trabajadores y trabajadoras ideas del Código Ético en cuanto a los 11 valores.
Manual y Comisión de la ONCE para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCyFT)	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 y su última actualización tuvo lugar en 2015. Está disponible en la intranet de la Organización con el fin de que todos los empleados estén informados de la regulación legal sobre esta materia. Desde 2011 existe además una Comisión encargada de la supervisión y el cumplimiento interno de las medidas implantadas en esta materia y una Unidad Técnica de análisis especial de operaciones sospechosas. La Comisión se ha reunido con carácter bimestral en 2017 para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora de la política de PBCyFT. En 2017 se llevó a cabo una auditoría interna para la revisión de la suficiencia de las medidas adoptadas y la propuesta de posibles mejoras procedimentales.

Modelo de prevención y detección de delitos	Realizado en respuesta a la modificación del Código Penal de 2010 que introduce la responsabilidad penal de las personas jurídicas para posibles delitos. Tras el análisis y diagnóstico de la exposición al riesgo de comisión de delitos por parte de empleados y directivos de la ONCE¹⁴, se elaboró un Plan de Acción que recoge las recomendaciones a implantar por la Organización, atendiendo a su impacto, dificultad y prioridad. Como consecuencia de la modificación del Código Penal de 2015, se revisó y actualizó este Plan de acción para su adecuación a la nueva normativa. En 2017 la ONCE contrató a un experto externo independiente el diseño integral de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal Preventivo para las 3 áreas ejecutivas de la ONCE y su Fundación, proyecto que se prevé esté concluido en el 2º semestre de 2018. En marzo de 2017 el Consejo General acuerda la creación de los Órganos de Prevención Penal (OPPs) de las 3 áreas ejecutivas y del Observatorio Coordinador de Prevención Penal de la ONCE y su Fundación. En ejecución de dicho Acuerdo, en abril de 2017 se constituyó el OPP específico de la ONCE y se designaron sus cargos. Desde entonces, tanto los OPPs de las Áreas Ejecutivas como el Observatorio se vienen reuniendo con periodicidad en relación con el control, seguimiento y ejecución, según proceda, del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal Preventivo de la ONCE y su Fundación.
Manual de procedimientos fiscales	Recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos que son de aplicación para la misma. Elaborado por los profesionales de la Organización implicados en la fiscalidad, según la legislación vigente, y es actualizado anualmente. La última actualización fue en junio de 2017.
Circular de Protección de datos personales, y Circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE	Estas normas se han adoptado para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y su normativa de desarrollo. Además, la ONCE cuenta con un Comité de Seguridad de Datos y con un Comité de Valoración Documental para supervisar el cumplimiento de las citadas normas, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.

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

Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego	Aprobados en 2006, estos códigos 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 actualización de los códigos se realizó en 2017.
Registro de Incidencias LOPD	En abril de 2016 se ha incorporado este registro dentro de la aplicación de Atención a Usuarios para gestionar este tipo de vicisitudes o percances por parte de cualquier usuario.
Manual de Marca ONCE	Publicado en marzo de 2016, recoge las normas básicas e instrucciones en el uso de la Marca ONCE y su aplicación en los diversos soportes gráficos de comunicación de uso habitual (papelería, señalética en espacios interiores, publicaciones, etc.) por parte de toda la estructura organizativa y funcional de la ONCE. Está disponible para todos los trabajadores en la intranet de la ONCE.
Guía de Buenas Prácticas en el Tratamiento de la Información	Esta guía, publicada en 2015 y actualizada por última vez en 2016, contiene pautas, consejos y recomendaciones de fácil aplicación, dirigidos a todos los usuarios que, en su trabajo diario, deben tratar información de carácter confidencial o restringida. Está disponible en la intranet de la ONCE para todos los trabajadores.
Auditoría de Protección de Datos	La Auditoría sobre los procedimientos de seguridad y protección de datos personales en la ONCE, de carácter bienal, es preceptiva de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Desarrollo de la LOPD y en el Capítulo VIII del Documento de Seguridad ONCE publicado mediante Circular 9/2014. Su finalidad es determinar el cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y en la normativa interna de la ONCE. Esta Auditoría se realizó en 2017 y actualmente está pendiente de entrega el Plan de acción para la implantación de las recomendaciones recogidas en dicha Auditoría.

Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016)	Este Reglamento ha introducido nuevas normas que afectan a las actividades de tratamiento de datos que los responsables de los ficheros están obligados a tener plenamente implementados el 25 de mayo de 2018. Con el fin de coordinar la implantación en los ficheros de la ONCE de las medidas derivadas del cumplimiento de las normas establecidas en el citado Reglamento se han acometido diversas actuaciones: En junio de 2017 se creó la figura del Delegado de Protección de Datos. Desde julio de 2017 se vienen introduciendo en los formularios en los que se recogen datos, y que son anexos de las nuevas normas internas o de normativas internas que no van a ser derogadas durante el primer semestre de 2018, el nuevo texto informativo sobre el tratamiento de datos adaptado a las exigencias del RGPD. Igual tarea se ha realizado con los formularios que aparecen en PortalONCE, ClubONCE, y páginas Web titularidad de la ONCE. Desde julio 2017 los contratos con proveedores que impliquen encargo de tratamiento de datos vienen recogiendo expresamente en su clausulado. Se ha revisado la política de privacidad de las páginas Web titularidad de la ONCE para que los apartados correspondientes sean adaptados a las nuevas exigencias del RGPD.
Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA de Marketing y Comunicación	La adopción por la ONCE de estas Directrices implica que tanto la propia Organización, como las agencias de publicidad y de medios, además de los proveedores que colaboren en el diseño, planificación y ejecución de acciones y campañas de marketing, se obligan a cumplir con las citadas Directrices con el fin de asegurar que la publicidad de los productos de lotería de la ONCE se lleva a cabo de manera responsable. Las Directrices se adoptaron en la ONCE en 2010, con un documento propio, y la última actualización se hizo en abril de 2015.

En el marco de la política corporativa de transparencia que la ONCE quiere promover, se publica periódicamente información financiera y no financiera que pone en valor las actuaciones de la organización y trata de ofrecer una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés. Periódicamente la ONCE publica en la web, así como en los portales internos, el informe de auditoría independiente, cuentas anuales e informe de gestión del ejercicio correspondiente, el Informe de Valor Compartido de la ONCE, Fundación ONCE e ILUNION, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, así como la relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas, entre otra información.

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 2017 han tenido lugar las siguientes actividades de formación, que han incluido contenido relacionado con la ética y los estándares de comportamiento de la ONCE, sumando un total de 20.389 asistencias:

- Los aspirantes a la venta reciben una formación previa a su contratación, con carácter selectivo. Han recibido esta formación un total de 2.859 aspirantes. Igualmente los temas de referencia se incluyen en la formación de formadores de aspirantes, la cual fue realizada por 44 trabajadores.
- Los cursos de Acogida a nuevos trabajadores (vendedores y no vendedores) de la ONCE. En 2017, 1.377 trabajadores han participado en esta formación.
- En el curso de Desarrollo de Vendedores Junior Nivel III, se imparte un impacto formativo sobre Código Ético. Lo realizaron 1.249 Vendedores Junior.
- 14.388 Vendedores formados en “prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo” y en “Seguridad en el área de juego”. 472 trabajadores del área económico-financiera recibieron formación sobre contenidos afines a éstos.

Los empleados pueden acceder, a través del portal de empleados de la ONCE, a tres tutoriales online sobre el “Código ético”, la “Gestión responsable de la información” y “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”.

La ONCE mantiene sus Códigos éticos publicados en la web institucional con el fin de difundir su sistema de gestión de la ética.

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. El Comité de Ética reporta al Consejo General tantas veces como requiera los temas que se van presentando.

Durante 2017, el Subcomité de Ética se reunió en 6 ocasiones. Los principales temas tratados se refieren a excepciones e incumplimientos habidos en el Consejo General y en las áreas ejecutivas en la aplicación del Acuerdo del Consejo General sobre gastos de representación y de viaje (en 2017 no se han producido); estudio de las incidencias en materia de ética relativas a Directivos, Mandos Intermedios y otros Responsables de gestión sin rango directivo (en 2017 no se han producido incidencias); toma de conocimiento de nuevas excepciones concedidas en materia de incompatibilidades de Directivos, habiéndose autorizado una serie de casos que estaban justificados, información sobre las denuncias recibidas en el buzón de denuncias del Comité de Ética, etc.

CANAL DE DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN MATERIA DE ÉTICA

Los empleados de la ONCE pueden transmitir al Comité de Ética cualquier sugerencia, incidencia o queja en materia de ética a través del portal de empleados de la ONCE (PortalONCE). Estas comunicaciones, que han de ser de carácter nominativo y estar motivadas, se canalizan automáticamente al buzón del 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. Los afiliados a la ONCE pueden hacer sus denuncias o sugerencias en esta materia a través del ClubONCE.

En 2017 se han registrado un total de 5 denuncias, resueltas pertinentemente tras llevar a cabo una investigación, por parte de los órganos y áreas responsables. Las medidas adoptadas con relación a estas denuncias no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios. El tema recurrente en las consultas y quejas es la asignación de puntos de venta (para trabajadores vendedores), procesos de selección, etc.

5.2.2. 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 Organización 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 Institución, 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 aprobó 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	Seguimiento de los indicadores que reflejan el éxito de la Organización.
Transversalidad	Engloba a la totalidad de ONCE, su Fundación e ILUNION.

Con el fin de difundir y popularizar el sistema de valores, creencias y comportamientos de la Institución, de acuerdo con un compromiso de vocación social, comportamiento ético y transparencia, en 2015 se aprobó y se publicó en la web y Portales internos el Manual de Cultura Institucional de la ONCE y su Fundación.

Durante 2017 se han llevado a cabo diversas acciones para promocionar la cultura institucional:

- Se han realizado diferentes acciones formativas que incluían en su contenido aspectos de cultura institucional. En total, ha habido 22.332 asistencias a estos cursos.
- Se han definido líneas de trabajo que los Directivos y Gestores de Servicios Sociales han puesto en marcha para difundir las acciones de cultura institucional entre los trabajadores (especialmente los vinculados al área de servicios sociales), afiliados, sus familias y la sociedad en general.

5.3. El capital humano en la ONCE

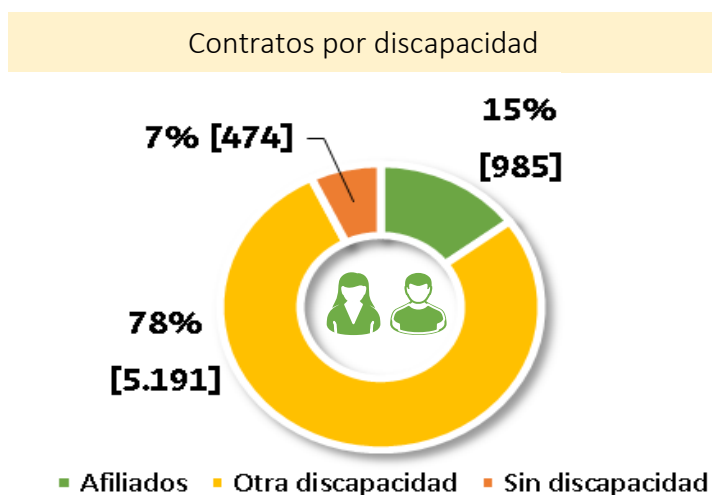
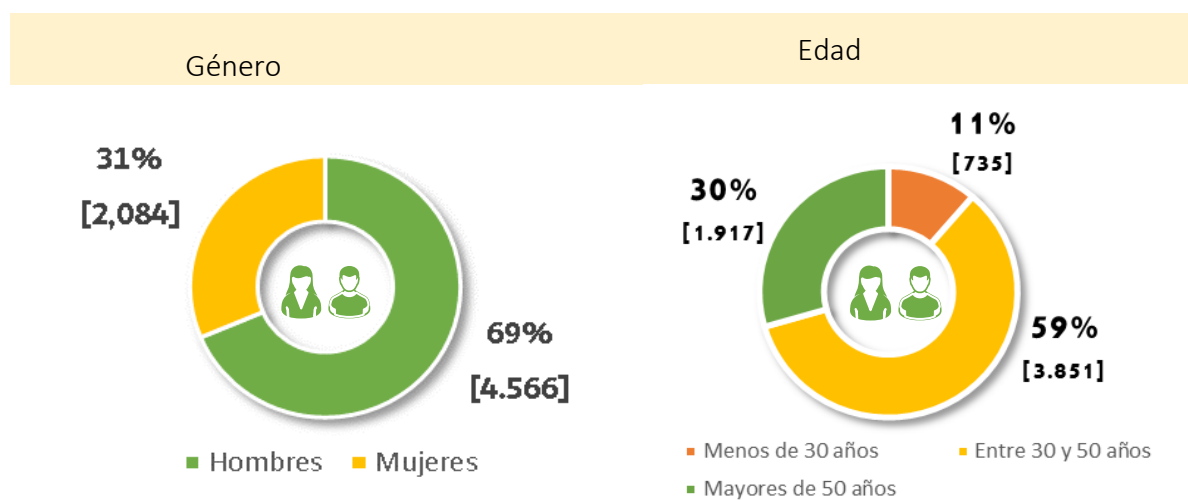
Desde su fundación, la creación de empleo es el vehículo por el cual la ONCE cumple su misión de lograr la plena autonomía e inclusión social de las personas ciegas o con discapacidad visual grave. La propia ONCE es una herramienta de empleo cuya fuerza de ventas es el vínculo entre la solidaridad del ciudadano y la prestación de los servicios especializados a los afiliados, a través de la venta de productos de lotería.

Ofrecer a sus empleados condiciones de trabajo satisfactorias; una carrera profesional atractiva y estimulante; incluir aspectos como la no discriminación, la formación continua, seguridad en el trabajo y la igualdad de oportunidades; además de dar respuesta a sus expectativas profesionales y personales, son medidas que hacen que una buena gestión de los recursos humanos sea un factor clave para el desarrollo de la actividad de la Organización.

A 31 de diciembre de 2017, la plantilla de trabajadores de la ONCE estaba compuesta por un total de 22.900 personas, de las que el 87,98% tiene alguna discapacidad. La franja de edad con mayor porcentaje de empleados corresponde a la de mayores de 50 años, que representa el 49,37% de la plantilla. Asimismo, durante este año se han suscrito 6.650 contratos laborales, de los que 1.062 fueron de carácter indefinido. Sobre el dato global de plantilla, el número de trabajadores que no son empleados no es nada significativo, por lo que no se ha considerado.

	2017		2016		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total plantilla de empleados	22.900		23.149		23.458	
Desglose por sexo	15.288	7.612	15.418	7.731	15.575	7.883
<i>Desglose por contrato laboral</i>						
Fijo	11.560	5.947	11.654	6.055	11.846	6.220
Temporal	3.728	1.665	3.764	1.676	3.729	1.663
<i>Desglose por tipo de contrato</i>						
Jornada completa	14.663	7.139	14.624	7.198	14.615	7.270
Jornada parcial	625	473	794	533	960	613
<i>Desglose por discapacidad</i>						
Afiliados	3.951	2.535	4.261	2.710	4.485	2.853
Otra discapacidad	10.234	3.427	10.040	3.359	9.943	3.350
Sin discapacidad	1.103	1.650	1.117	1.662	1.147	1.680

Nuevos contratos formalizados en 2017



5.3.1. Una Organización que cuida a su personal [102-41]

Beneficios sociales

Los empleados de ONCE tienen a su disposición una serie de beneficios 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. Los trabajadores a tiempo parcial tienen los mismos derechos e igualdad de trato en las relaciones laborales que los demás trabajadores de plantilla, salvo las limitaciones que se deriven de la naturaleza de su contrato.

Política de conciliación de la vida laboral y familiar

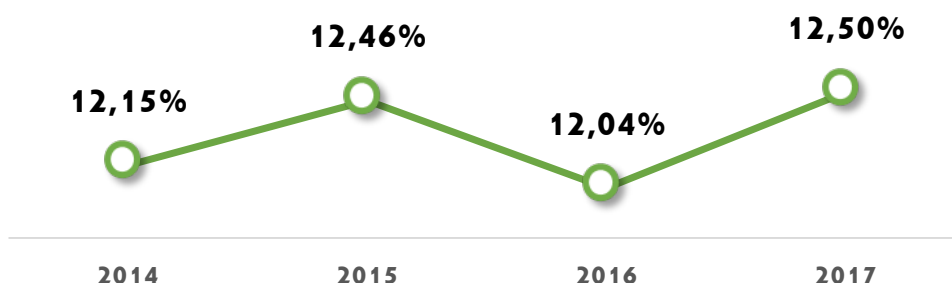
La política de conciliación de la vida laboral y familiar de la ONCE promueve la igualdad real y efectiva entre sus empleados y el acceso a oportunidades. Permite, por ejemplo, el acceso a licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad o paternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, traslados, excedencias y otras licencias, que se sitúan por encima de los mínimos establecidos 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.

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 2017 se han abonado 7.614 ayudas por cargas familiares.

Además, la ONCE facilita a todos sus trabajadores, sus cónyuges y/o parejas de hecho e hijos menores de 18 años el poder adherirse a una póliza de asistencia sanitaria suscrita por la ONCE con Sanitas y Asisa sin carencias ni preexistencias de ningún tipo, asumiendo la Organización el 10% del coste de la misma.

Evolución de la tasa de rotación de empleados para el período 2014-2017¹⁵

En 2017 la tasa de rotación ha sido de un 12,50%. Por edad, son los mayores de 50 años quienes presentan una tasa más elevada de rotación como consecuencia de las jubilaciones.



¹⁵ 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 las finalizaciones de contratos interinos.

Desglose de la tasa de rotación de empleados en 2017

Tasa de rotación en 2017	12,50%
Desglose por sexo	
Hombres	8,32%
Mujeres	4,18%
Desglose por edad	
Menos de 30 años	0,86
Entre 30 y 50 años	5,02
Mayores de 50 años	6,62
Afiliación	
Afiliados	3,36
No afiliados	9,14

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.

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 XVI Convenio Colectivo, suscrito en 2017, se incorpora, asimismo, como Anexo 3, un Plan de Igualdad actualizado en sus contenidos y objetivos.

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. Entre otros cometidos efectúa el 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.

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 Oportunidades 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.

Uno de los compromisos específicos del Plan de Igualdad es la lucha contra el acoso sexual o por razón de sexo o de diversidad sexual en el ámbito laboral, por entender que es uno de los atentados más graves contra la dignidad de los trabajadores y trabajadoras.

En 2015 la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad de la ONCE aprobó el Plan de Acción de Igualdad 2015-2018, el cual contempla 19 medidas. Para avanzar en el cumplimiento de estas medidas, entre otras, se han ejecutado las acciones de formación “Gestión del tiempo y conciliación de la vida laboral, familiar y personal”, para toda la plantilla de no vendedores y “Liderazgo para mujeres en puestos de responsabilidad”. También se ha desarrollado y publicado en el PortalONCE, un vídeo sobre acoso sexual, por razón de sexo o de diversidad sexual en el trabajo.

En 2013 la ONCE asumió el compromiso de regular separadamente los protocolos de actuación para los casos de acoso moral y de acoso por razón de sexo. Ello dio lugar a la publicación en 2014 de los nuevos protocolos sobre acoso moral, por un lado, y sobre acoso por razón de sexo, por otro.

En el 2017 se tramitaron 3 casos de reclamación de posible acoso laboral. Una vez aplicado el procedimiento establecido en la normativa interna que lo regula, ninguno de los 3 casos fue considerado por la Comisión como situación de acoso laboral.

En 2017 no se ha abierto ningún protocolo por acoso sexual o por razón de sexo.

**Órganos de gobierno de la Organización, desglosado por sexo, edad y afiliación
(Consejeros Generales y Territoriales)¹⁶**

	2017	2016	2015
Total miembros órganos de gobierno	40	40	42
<i>Desglose por sexo</i>			
Hombres	22	23	23
Mujeres	18	17	19
<i>Desglose por edad</i>			
Menos de 30 años	1	0	0
Entre 30 y 50 años	29	30	32
Mayores de 50 años	10	10	10
<i>Desglose por afiliación</i>			
Afiliados	40	40	42
No afiliados	0	0	0

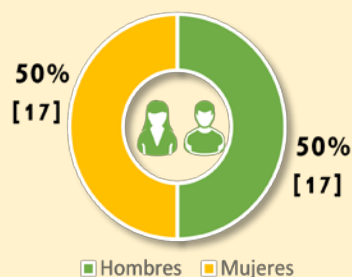
¹⁶ Se incluyen Consejeros Generales y Consejeros Territoriales liberados al 100%

Empleados por puesto de trabajo para las categorías de sexo y grupo de edad - 2017

		Mujeres	Hombres	Total
Total número de empleados		7.612	15.288	22.900
Puesto de trabajo	Edad			
Fuerza de ventas ¹⁷	Menos de 30 años	183	383	566
	Entre 30 y 50 años	2.897	7.173	10.070
	Mayores de 50 años	2.597	6.490	9.087
No fuerza de ventas ¹⁸	Menos de 30 años	39	31	70
	Entre 30 y 50 años	409	256	665
	Mayores de 50 años	1.366	725	2.091
Mandos Intermedios	Menos de 30 años	9	5	14
	Entre 30 y 50 años	64	94	158
	Mayores de 50 años	22	70	92
Consejeros ¹⁹	Menos de 30 años	1		1
	Entre 30 y 50 años	12	11	23
	Mayores de 50 años	4	6	10
Directivos	Menos de 30 años			
	Entre 30 y 50 años	7	19	26
	Mayores de 50 años	2	25	27

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 la retribución media (salario base más complementos) de los hombres con respecto al de las mujeres.



2017 Relación entre el salario medio de hombres con respecto a mujeres (hombres/mujeres)

Fuerza de ventas	1,13
No fuerza de ventas	1,05
Mando intermedios	1,17
Consejeros	0,85
Directivos	1,33

¹⁷ Agentes vendedores, gestores comerciales, jefes de venta y promotores comerciales.

¹⁸ Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

¹⁹ Consejeros Generales y Consejeros Territoriales liberados al 100% (exceptuando los 6 Consejeros Generales que son Directivos)

Seguridad y Salud

El Compromiso de la ONCE con la seguridad y salud del personal se plasma en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que los citados elementos son fundamentales 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.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la ONCE, se basa en el estándar OHSAS 18001 y 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. Es la herramienta para asegurar que el funcionamiento de la actividad preventiva de la Organización es coherente con la Política de Seguridad y Salud, disponiendo de la estructura necesaria, asignación de responsabilidades y funciones a todos los niveles, y la gestión de los riesgos laborales.

Los servicios de salud laboral inciden en el control de patologías frecuentes tales como la diabetes, el riesgo cardiovascular o el hábito tabáquico, con el fin de realizar un diagnóstico precoz o disminuir sus complicaciones. En el Portal del Empleado se incluye información sobre riesgos y medidas preventivas así como temas de salud de interés general.

Indicadores de seguridad y salud para los años 2015 – 2017

Los tipos de accidentes más frecuentes son: caídas a distinto nivel, el 41,09% y accidentes de tráfico el 21,88%.

	2015		2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de accidentes ²⁰	23,19	27,46	25,79	25,82	26,58	29,28
Tasa de enferm. profesionales ²¹	0	0	0	0,0001	0	0
Tasa de días perdidos ²²	47,91	56,72	54,16	44,53	57,77	49,04
Tasa de absentismo ²³	0,51	0,78	0,65	0,58	1	1
Víctimas mortales	1	0	0	0	4	0

Las víctimas mortales fueron 4: uno en jornada laboral por lesión no traumática y tres accidentes de tráfico al ir o volver del trabajo (in itinere).

La tasa de accidentes de los trabajadores (excluidos los empleados) en 2017 ha sido de 0. Tampoco ha habido víctimas mortales.

²⁰ Tasa de accidentes: número de accidentes por cada 1.000 trabajadores (índice de incidencia).

²¹ Tasa de enfermedades profesionales: procesos de enfermedad profesional (con baja y sin baja)/número de trabajadores medio del periodo.

²² Tasa de días perdidos: tiempo promedio de incapacidad por accidente.

²³ 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 del conjunto del personal de la ONCE 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 de los diferentes centros de trabajo.

Los Comités de Seguridad y Salud (CSS) 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. Representan al conjunto del personal de la Organización en su ámbito de actuación.

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. En dichos comités no está representado el personal externo a la organización.

En 2017 la ONCE ha analizado las condiciones de trabajo del personal especialmente sensible a determinados riesgos laborales y propuesto medidas para la adaptación del puesto. Asimismo, se ha procedido a la asignación de puntos de venta fijos al personal vendedor en los casos que el servicio de salud laboral limita la deambulación.

5.3.2. Un equipo competitivo

Potenciar el conocimiento y las habilidades de los empleados es un valor necesario y una garantía para el logro de objetivos comerciales y la sostenibilidad de la ONCE.

Anualmente la ONCE elabora un Plan de Formación de personal que contempla todas las acciones y ayudas previstas en materia formativa para cada ejercicio presupuestario. Estos planes de formación se realizan sobre la base de un diagnóstico de necesidades en el que se solicitan propuestas formativas a los responsables de los trabajadores de cada centro, así como a los comités de empresa, delegados de personal y sindicales, entre otras acciones. Este Plan finalmente es aprobado por la Comisión de Formación y publicado para el conocimiento del colectivo de trabajadores.

La coordinación de la elaboración, gestión, ejecución, seguimiento y evaluación de cada plan anual se realiza por la Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Formación y Desarrollo de Personas, contando con la colaboración de las unidades directivas y centros implicados.

Los procesos de formación son auditados anualmente para la Certificación de Calidad ISO 9001:2015, la cual garantiza que los planes de formación se adecúan a las necesidades de los puestos de trabajo, cumpliendo con los objetivos estratégicos de las distintas áreas funcionales de la Organización.

Formación de calidad

En 2017 han tenido lugar 71 acciones formativas, a través de 195 convocatorias en las que se han registrado un total de 52.552 asistencias, de las que 134 son ayudas individuales de formación.

Los empleados han recibido un total de 404.741 horas de formación (incluidas las ayudas individuales a la formación) y la inversión ha sido de 1.463.767 €, incrementándose más de un 7% respecto al año anterior.

Cabe destacar durante el año el gran esfuerzo realizado en la formación de Vendedores, en la que se ha incluido la opción de realizarla on-line a través del campus virtual ONCE.

Merece también una mención especial el hecho de que se ha seguido incorporando el *coaching* asociado a varias acciones formativas, sobre todo las destinadas a mandos intermedios y consejeros. Adicionalmente, se han realizado cursos para reforzar la prevención de riesgos laborales, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la prevención del acoso laboral y sobre liderazgo para trabajadoras de la ONCE.

Evolución de las principales variables de formación 2015-2017

	2015	2016	2017
Total horas de formación (recibidas) ²⁴	562.696	257.390	404.741
Empleados formados (asistencias) ²⁵	47.965	23.401	52.552
Asistencias por sexo			
Hombres	32.564	13.613	35.387
Mujeres	15.401	9.788	17.165
Asistencias por puestos de trabajo			
Fuerza de ventas	42.010	13.874	45.051
No fuerza de ventas	4.908	8.108	6.256
Mandos intermedios	867	1.075	961
Consejeros	115	234	121
Directivos	65	110	163
Inversión²⁶			
Inversión total (euros)	1.224.360	1.356.319	1.463.767
Inversión por asistencia (euros)	25,6	58	27,8

²⁴ Horas recibidas por el total de asistencias a formación.

²⁵ Se facilita el dato sobre asistencias, ya que un mismo trabajador puede participar en varios cursos.

²⁶ La inversión se ha calculado por asistencia.

Horas de formación al año por persona, desglosado por sexo y categoría profesional 2017

Categoría profesional	Horas de formación recibidas			Media horas/año		
	Total	Mujeres	Hombres	Empleado/a	Mujer	Hombre
Fuerza de ventas	326.438,75	93.519,50	232.919,25	16,55	16,47	16,58
No fuerza de ventas	65.403,70	43.266,85	22.136,85	23,14	23,85	21,87
Mandos intermedios	10.578,75	4.662,75	5.916,00	40,07	49,08	35,01
Consejeros	1.061,00	662,00	399,00	31,21	38,94	23,47
Directivos	1.258,50	296,50	962,00	23,75	32,94	21,86
Total	404.740,70	142.407,60	262.333,10	17,67	18,71	17,16

Acciones formativas por área en 2017

Área de juego

- 5 acciones
- 39.527 asistencias

Área de coordinación, recursos humanos y generales

- 19 acciones
- 5.470 asistencias

Área de servicios sociales

- 28 acciones
- 868 asistencias

Otras áreas

- 19 acciones
- 6.553 asistencias

Para garantizar que las acciones formativas cumplen con los objetivos y expectativas del personal, la ONCE evalúa, una vez finalizadas, la satisfacción de los trabajadores y tutores que asisten a los cursos. En 2017 la valoración por parte de los empleados fue de 8,5 (sobre 10), siendo igualmente de 8,5 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 2017, se han concedido 134 ayudas, 553,45 horas de ayudas facilitadoras (licencia retribuida) y 85.447 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.

En el curso de Acogida a nuevos trabajadores se incluye un tema denominado “Cómo relacionarse con personas con discapacidad”. Además, en el Portal del Empleado se encuentra un curso interactivo on-line disponible para todos los trabajadores titulado “Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”.

	2017
Número de empleados formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.	1.377
Número de horas de formación recibidas	4.131

Apuesta de futuro

En materia formativa, aparte del gran reto que supone abordar con calidad un plan de formación para 2018 que incorpora la realización de 77 acciones para 43.395 asistencias previstas, otro reto fundamental es la celebración de 3 cursos especializados para afiliados en Gestión de centros, Gestión de servicios sociales y Gestión comercial y logística del área de Juego, a fin de contar con personas que puedan incorporarse a puestos de gestión en la estructura.

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 Organización 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 de Consejeros y Directivos de la ONCE y su Fundación.
- Para la evaluación de la “Fuerza de ventas” se tiene en cuenta el grado de consecución de los incentivos de venta. Se han considerado a los gestores comerciales, jefes de venta y promotores comerciales.
- El resto de técnicos -graduados sociales y técnicos de control y gestión económico financiera- con complementos trimestrales variables en función del cumplimiento de objetivos.

Desglose de los profesionales evaluados. 2015 – 2017

	2017			2016			2015		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Total empleados evaluados	519	215	734	532	200	732	538	189	727
Porcentaje de empleados evaluados	2,27%	0,94%	3,21%	2,30%	0,86%	3,16%	2,29%	0,81%	3,10%
Desglose por categoría profesional									
Fuerza de ventas	254	65	319	64	256	320	252	53	305
No fuerza de ventas	35	29	64	38	24	62	39	27	66
Mandos intermedios	169	95	264	177	87	264	185	83	268
Consejeros	17	17	34	17	16	33	18	17	35
Directivos	44	9	53	44	9	53	44	9	53

5.4. Gestión de la eficiencia

5.4.1. 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 Organización 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 Organización con tres fines:

- Establecimiento de criterios claros y de un procedimiento común en el área de compras y contratación de servicios de la Organización, tanto a nivel central como periférico, con respeto a los principios de descentralización y desconcentración;
- Optimización y racionalización de los recursos económicos en la ejecución y contratación de servicios;
- 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 2017, 1.542 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. El número total de proveedores de ámbito nacional es de 24.000.

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 41 convenios-marco suscritos con diferentes proveedores, todos ellos radicados en España.

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 medidas alternativas, y cualquier otro factor valorable de forma objetiva que se considere adecuado.

Cuando los proveedores adjudicatarios no cumplen con la proporción de empleados con discapacidad, desde la ONCE se facilita la suscripción de acuerdos con 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.

Además de poner en valor que los proveedores apliquen criterios de inserción laboral de personas con discapacidad, se valoran positivamente las certificaciones de calidad con las que cuentan los proveedores.

En todos los contratos y convenios que la ONCE firma con entidades externas en los que estén involucrados menores de edad, se incluye una cláusula sobre la protección de menores, donde el proveedor debe certificar que el personal que aporta no ha sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos.

5.4.2 Compromiso con el entorno

La misión 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.

Impacto ambiental

No figura en el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la ONCE un riesgo relacionado con impactos ambientales. A fecha actual no se han detectado, a nivel global de la Organización, amenazas de esta naturaleza. Descendiendo a un plano más específico, solo cabría considerar algunas actuaciones concretas que se llevan a cabo en el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE. Estas acciones, en determinadas circunstancias adversas, podrían producir un efecto medio ambiental negativo, habida cuenta de la actividad productiva que en dicho Centro se realiza. No obstante, cabe destacar que se viene cumpliendo escrupulosamente la normativa estatal sobre medio ambiente, no habiendo habido hasta la fecha ninguna incidencia en tal sentido.

Durante el año 2017 se han impulsado diferentes iniciativas encaminadas a la reducción del consumo energético. Entre estas medidas destacan las siguientes:

- Sustitución paulatina de luminarias por otras más eficientes.
- Renovación paulatina de los equipos de climatización por tecnología que no contiene gases de efecto invernadero (CFC-clorofluorocarbonados).
- Promoción del uso de transporte público en los viajes del personal laboral (prescrito en la normativa promulgada al efecto).
- Impulso de sistemas de audioconferencia o reuniones on-line. En 2017 se han realizado 834 audioconferencias controladas desde el sistema central, sin perjuicio de que se puedan haber realizado otras con un máximo de 3 participantes.
- Se ha implantado un control centralizado del consumo eléctrico por cada punto de suministro con el fin de optimizar el consumo.

Para evitar y minimizar los impactos producidos por la actuación de la Organización, se han tomado otras iniciativas en materia medioambiental:

- Los equipos retirados (terminales telefónicos, equipos informáticos, etc.) son enviados a empresas especializadas de reciclaje o de reutilización posterior.
- Utilización de tóner reciclado: 80% frente al 20% de no reciclado.
- Reciclado de residuos de transformadores de aceite de alta tensión con restos de PCB²⁷.

²⁷ Policlorobifenilos

Evolución del consumo energético para el período 2016-2017

	2016	2017
Consumo total de electricidad (MWh) ²⁸	29.611,71	29.552,26
Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables (% sobre el total)	41%	32%
Consumo total de energía (GJ) ²⁹	106.602	106.387
Consumo total de energía por empleado (GJ/empleado)	4,57	4,56

La reducción del consumo eléctrico en 2017 con respecto a 2016 fue del 0,2%. Así mismo, con el análisis y seguimiento de la facturación realizado, se ha optimizado la potencia contratada, evidenciándose en que el coste de la potencia ha sido un 3,26% menor que en 2016 con respecto a la facturación total.

En 2017, la ONCE ha emitido indirectamente 13.707 toneladas de CO₂³⁰, un 0,2% menos respecto a 2016, derivadas de su consumo de electricidad.

Consumo de papel

	2016	2017
Consumo total de papel (t)	945,74	903,29
Consumo de papel por empleado (t/empleado)	0,01	0,01

Para el cálculo del consumo de papel se han tomado, como datos de los empleados, la plantilla media de trabajadores no vendedores y el consumo de papel en oficina, dejando al margen el utilizado por el Centro Logístico y de Producción para la elaboración de productos de juego, así como el empleado por el Servicio Bibliográfico para producciones en braille destinadas a afiliados.

En 2017 no se dispone de información sistematizada de algunos de los indicadores ambientales. La ONCE pretende avanzar en años sucesivos en este ámbito y conocer su magnitud y evolución en los distintos ejercicios. Asimismo, la ONCE se ha comprometido a seguir implementando, a medio plazo, acciones en materia de eficiencia energética, criterios de construcción eficiente y bioclimáticos en el diseño de nuevas estructuras, sistemas de ahorro energético y de agua, optimizar el uso del papel y otros consumibles, sensibilización de los empleados sobre el impacto que sus actuaciones tienen sobre el medio ambiente, así como recomendar hábitos de comportamiento ecoeficientes, entre otros.

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

El Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP) es el encargado de la fabricación de los productos de juego pasivo y la distribución de estos,

²⁸ Sumatorio del consumo anual de cada punto de suministro de inmuebles de titularidad ONCE.

²⁹ 1kWh=0,0036 GJ

³⁰ Cálculo de emisiones indirectas: consumo anual en kWh (29.552.264), factor de emisión 0,463839 Kg de CO₂ eq/kWh.

junto con el resto de productos de lotería instantánea importados, entre los vendedores y el Canal Físico Complementario (CFC).³¹

El consumo de papel del CLP depende de la emisión de cupones autorizada al canal principal y al CFC, realizándose la planificación de la emisión en función de las necesidades de los vendedores, acotando la producción y el consumo de papel.

El suministro del papel se realiza por medio de fabricantes de papel certificados a través de FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Council) que 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.

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.

	2016	2017
Aluminio (tn)	1,40	-
Papel Blanco (tn)	8,03	6,47
Cartón (tn)	40,46	26,83
Chatarra (tn)	1,51	3,64
Fardos maculatura (tn)	114,86	104
Papelote inspección (tn)	41,09	29,28
Otros residuos (tn) (toneladas de cartón bobinas)	-	5,96
Total residuos (tn)	207,35	176,18

³¹ 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.

ANEXOS

Anexo I. Índice de contenidos GRI, RSE-D y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102: Contenidos generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
	102-1 Nombre de la organización.		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)		No
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.		Página 10 (3.1. La ONCE como operador de Juego social y responsable - Modalidades de lotería)		No
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.		C/ José Ortega y Gasset, Nº 18; 28006 - Madrid		No
	102-4 Países en los que opera la Organización.		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. La ONCE también lleva a cabo otras actuaciones en materia de cooperación internacional: proyectos educativos en los Balcanes y campamentos en Sáhara Occidental		No
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.		Página 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		No
	102-6 Mercados servidos.		España y desde la perspectiva social América Latina, Balcanes, Portugal y Sahara Occidental		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	102-7 Dimensión de la organización		Página 8 (Las cifras de la ONCE); Página 10 (3.1. La ONCE como operador de Juego social y responsable - Modalidades de lotería); Página 11 (3.2. La huella social de los juegos de la ONCE); Página 18 (3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas - Evolución del negocio); Más información en la página web de la ONCE y en Cuentas anuales individuales de la ONCE ejercicio 2017 e Informe de gestión del Ejercicio 2017		No
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	ODS 8	Página 58 (5.3. El capital humano en la ONCE)		No
	102-9 Cadena de suministro.	ODS 12	Página 69 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios)		No
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		Durante 2017 no ha habido cambios significativos en el tamaño y estructura de la organización.		No
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.		Página 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)		No
	102-12 Iniciativas externas		Global Reporting Initiative (GRI) Red Europea de RSE y discapacidad Plataforma de RS del Ministerio de Empleo y Seguridad Social La ONCE se adhirió en 2015 a la iniciativa “Un millón por el clima” impulsada por la Fundación Biodiversidad, ECODES, INECO y la ONG Save Horizon comprometiéndose a realizar acciones ecoeficientes. El 15 de diciembre de 2017 el Consejo General aprobó la adhesión de la ONCE al Pacto Mundial de Naciones Unidas como entidad firmante Contribuye al cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	102-13 Principales organismos a los que la organización pertenece y entes nacionales a los que apoya.		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 9 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. La ONCE ostenta diversos cargos de representación en algunas de las organizaciones mencionadas.		No
ESTRATEGIA					
	102-14 Declaración del máximo responsable		Ver Informe de Valor Compartido de la ONCE y su Fundación 2017		No
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Página 49 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE)		No
ÉTICA E INTEGRIDAD					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento		Páginas 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética		Páginas 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	GOBIERNO				
	102-18 Estructura de gobierno de la organización		Páginas 42-46 (5.1.2 Los órganos de dirección)		No
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad		Página 45-46 (5.1.2 Los órganos de dirección- El Comité de Ética, RR.HH. y Cultura Institucional - Observatorios); Página 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad. El Comité y el Subcomité de Ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento)		No
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales		Páginas 42-46 (5.1.2 Los órganos de dirección)		No
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales		Página 45-46 (5.1.2 Los órganos de dirección - Observatorios); Página 99 (Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor).		No
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités		Páginas 46-47 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		No
	102-23 Información sobre si la persona que preside el órgano superior ocupa también un puesto ejecutivo		Página 46 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		No
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno		Página 41 (5.1.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo); Página 46 (5.1.3 La composición y perfil de los miembros del Consejo General)		No
	102-25 Conflictos de interés		Páginas 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y el Subcomité de Ética, garante del cumplimiento)		No
	102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en el establecimiento del propósito, valores y estrategia.		Páginas 42-46 (5.1.2. Los órganos de dirección)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno		Página 46 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		No
	102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno		Página 48 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección); Página 68 (5.3.2 Un equipo competitivo - Evaluación de las competencias)		No
	102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Páginas 49-50 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		No
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Páginas 49-50 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		No
	102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales		Páginas 49-50 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		No
	102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización		Página 45 (5.1.2 Los órganos de dirección - Comité de Ética, RRHH y Cultura Institucional); Página 97 (Anexo II. Sobre este informe)		No
	102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes		Página 43 (5.1.2 Los órganos de dirección - Comisiones, Comités y Observatorios)		No
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes		La información no está disponible		No
	102-35 Políticas retributivas		Página 48 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		No
	102-36 Procesos para determinar la remuneración.		Página 48 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		Página 48 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		No
	102-38 Retribución total anual		La relación entre la retribución total de la persona mejor pagada de la Organización y la mediana de la retribución de todos los empleados fue de 13,45 veces.		No
	102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual		5,3		No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
	102-40 Relación de los grupos de interés vinculados a la organización.		Página 99 (Anexo III. Análisis de materialidad - Grupos de interés)		No
	102-41 Porcentaje de los profesionales cubiertos por un convenio colectivo.		Página 60 (5.3.1. Una organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)		No
	102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.		La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la organización.		No
	102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.		Página 18 (Diálogo con los grupos de interés), Página 25 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados, Página 100 (Anexo III. Análisis de materialidad – Detalle metodológico); Página 107 (Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)		No
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés		Página 18 (Diálogo con los grupos de interés), Página 100 (Anexo III. Análisis de materialidad – Detalle metodológico).		No
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o en documentos equivalentes.		Grupo ILUNION, S.L., Patronce y Total Gaming Systems, S.A.		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.		Página 100 (Anexo III. Análisis de materialidad - Detalle metodológico)		No
	102-47 Aspectos materiales identificados.		Página 103 (Anexo III. Análisis de materialidad- Listado de asuntos materiales)		No
	102-48 Reexpresión de información		Respecto al anterior informe no se ha reformulado información relevante.		No
	102-49 Cambios en los informes		No ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto respecto a la memoria anterior, manteniéndose la posibilidad de comparar las principales magnitudes en ambos ejercicios.		No
	102-50 Período cubierto por la información contenida en la memoria.		Página 97 (Anexo II. Sobre este informe)		No
	102-51 Fecha de la memoria anterior		Junio 2016		No
	102-52 Ciclo de presentación de memorias		Anual		No
	102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.		Unidad de Responsabilidad Social Corporativa y Cultura Institucional – Dirección General ONCE Carrera de San Jerónimo, núm. 28; 28014 - Madrid Teléf. 91 589 02 31 unidadrsc@once.es		No
	102-54 Elaboración del informe de conformidad con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative		Página 97 (Anexo II. Sobre este informe)		No
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative		Página 75 (Anexo I. Índice de contenidos GRI)		No
	102-56 Verificación externa		Página 97 (Anexo II. Sobre este informe)		No
Desempeño económico					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		No
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 2 y 9	Página 8 (2. Las cifras de la ONCE); Página 11 (3.2. La huella social de los juegos de la ONCE); Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2017		No
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático		No es un aspecto material para la Organización		No
	201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		No existe un plan de prestaciones		No
	201-4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno		Ninguna relevante, al margen de las bonificaciones del 100% en las cuotas empresariales a la seguridad social de los trabajadores con discapacidad de la ONCE, aplicable desde 2012. El detalle de las subvenciones públicas recibidas puede consultarse en el Anexo III de las Cuentas anuales del ejercicio 2017		No
Impactos económicos indirectos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 22 (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 1, 2, 3, 9, 10 y 11	Página 22 (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 22 (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)		No
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios prestados	ODS 1, 2, 9 y 11	Página 25 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados); Informe de gestión del ejercicio 2017		No
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 1, 2, 3, 10 y 17	Página 25 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados); Informe de gestión del ejercicio 2017		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
Prácticas de adquisición					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 69-70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 1 y 12	Páginas 69-70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 69-70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	ODS 1 y 12	Páginas 69-70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
Anticorrupción					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 50 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 16	Página 50 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 50 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Página 50 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Página 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	No se han detectado casos de corrupción.		No
Prácticas de competencia desleal					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
GRI 206: Prácticas de competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.		Ninguna		No
Energía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 7, 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7, 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	ODS 7, 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	302-3 Intensidad de la energía	ODS 7, 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7, 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios	ODS 7, 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 71-72 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	ODS 12 y 13	La información no está disponible		No
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)		Página 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)		La información no está disponible		No
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	ODS 13	0,59 tn CO ₂ /empleado		No
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	ODS 13	Página 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		No
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		No
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		No
Efluentes y residuos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 71-73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - CLP)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Páginas 71-73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - CLP)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 71-73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - CLP)		No
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		La información no está disponible		No
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Páginas 71-73(5.4.2 Compromiso con el entorno - CLP)		No
	306-3 Derrames significativos		La gestión de los residuos se realiza conforme a la legislación vigente aplicable		No
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		La información no está disponible		No
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		La información no está disponible		No
Cumplimiento regulatorio					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno)		No
GRI 307: Cumplimiento o regulatorio 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental		Página 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
Evaluación ambiental de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Página 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Página 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	ODS 5 y 8	Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No
	401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada	ODS 8	Páginas 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)		No
	401-3 Baja por maternidad/paternidad		Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		No
Relaciones entre los trabajadores y la dirección					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE)		No
GRI 402. Relaciones entre los trabajadores y la dirección 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Los periodos mínimos de preaviso están de acuerdo con la legislación vigente		No

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3 y 8	Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos	ODS 3 y 8	Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No
	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo..	ODS 3 y 8	Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No
	403-3 Trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice de enfermedades específicas o un elevado riesgo de provocarlas.	ODS 3 y 8	Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No
	403-4 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	ODS 3 y 8	Páginas 64-65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)		No

Formación y educación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4 y 8	Página 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		No
GRI 404. Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por profesional	ODS 4, 5 y 8	Páginas 65-66 (5.3.2 Un equipo competitivo - Formación de calidad)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	404-2 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales	ODS 4 y 8	Páginas 65-66 (5.3.2 Un equipo competitivo - Formación de calidad)		No
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad	ODS 4, 5 y 8	Páginas 68-69 (5.3.2 Un equipo competitivo - Evaluación de las competencias)		No
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 47 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo General). Páginas 61-63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género y Mujeres en puestos de responsabilidad)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5, 8 y 10	Página 47 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo General). Páginas 61-63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género y Mujeres en puestos de responsabilidad)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 47 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo General). Páginas 61-63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género y Mujeres en puestos de responsabilidad)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	ODS 5 y 8	Página 47 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo General). Página 58 (5.3 El capital humano en la ONCE); Página 63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Mujeres en puestos de responsabilidad)		No
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5, 8 y 10	Página 63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Mujeres en puestos de responsabilidad)		No

No discriminación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 61 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5	Página 61 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 61 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		No
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 8 y 16	Aparte de lo que se recibe y resuelve a través del Buzón del Comité de Ética, no se ha registrado formalmente ningún caso de discriminación y/o vulneración de los derechos humanos		No

Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Actividades de la compañía y de sus proveedores significativos en las que los derechos de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueden correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		No se identifican centros ni proveedores con riesgo significativo para la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos.		No
Evaluación en materia de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 61 (5.3. El capital humano en la ONCE); 5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Página 61 (5.3. El capital humano en la ONCE); 5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 61 (5.3. El capital humano en la ONCE); 5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		No
Evaluación en materia de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	ODS 5 y 8	Página 67 (5.3.2 Un equipo competitivo – Sensibilización con las personas con discapacidad)		No
	412-2 Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	ODS 5 y 8	Página 67 (5.3.2 Un equipo competitivo – Sensibilización con las personas con discapacidad)		No
	412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre ellos	ODS 5 y 8	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)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		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.		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		No
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo		Página 13 (3.3.1 La política de juego responsable); Página 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		No
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		No
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Páginas 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios - Los proveedores de la ONCE)		No
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	ODS 8	Páginas 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios - Los proveedores de la ONCE)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	ODS 8	No se han detectado impactos negativos significativos de las prácticas laborales en la cadena de suministro		No
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 15 (3.3.1 La política de juego responsable - Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Página 15 (3.3.1 La política de juego responsable - Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 15 (3.3.1 La política de juego responsable - Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE)		No
GRI 416. Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Página 15 (3.3.1. La política de juego responsable - Diseño y evaluación de los productos de juego); Páginas 18-21 (3.4 Indicadores del negocio: juego responsable y ventas)		No
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No se han detectado incidentes derivados del impacto de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes		No
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 16 y Página 17 (3.3.1. La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados]); Página 49 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 9	Página 16 y Página 17 (3.3.1. La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados]); Página 49 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 16 y Página 17 (3.3.1. La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados]); Página 49 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE		No
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	ODS 9	Página 16 y Página 17 (3.3.1. La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados])		No
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 9 y 16	No se han detectado casos de incumplimiento con relación a la información y al etiquetado de los productos de la ONCE		No
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 16	No ha habido ningún dictamen negativo en relación con la publicidad		No
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Página 49 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE		No
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		La ONCE cumple con los criterios de en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Página 49 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE		No
GRI 418. Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Una reclamación relacionada con el envío de publicidad a un cliente, que se encuentra recurrida		No
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Páginas 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Páginas 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Páginas 50-56 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		No
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		No se ha recibido ninguna sanción significativa en el orden social ni en materia económica		No
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 personas con discapacidad, entre otros colectivos	ODS 10	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.		No
2	Actuaciones de sensibilización y/o formación internas - dirigidas a los empleados- en materia de no discriminación o gestión de la diversidad llevadas a cabo por la empresa, que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad.	ODS 10	Página 30 (4.2.2. Entornos laborales inclusivos - Sensibilización y alianzas con empresas inclusivas)		No
3	Presencia de personas con discapacidad en la plantilla, en los puestos directivos y en los órganos de gobierno de su empresa..	ODS 10	Página 58 (5.3. El capital humano en la ONCE)		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
4	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...)	ODS 10	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.		No
5	Actuaciones de mejora de la accesibilidad. 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		www.once.es . Nivel Doble-A de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido WEB 1.0 (WCAG 1.0)		No
6	Productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal; así como aquellos elaborados específicamente para personas con discapacidad		Parcialmente		No
7	Formación para el personal de atención al cliente o atención al público orientada a garantizar una atención adecuada a las personas con discapacidad	ODS 10	Página 67 (5.3.2. Un equipo competitivo - Sensibilización con las personas con discapacidad		No

GRI Standard	Indicador	ODS	Página	Omisión	Verificación externa
8	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		Página 70 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación - Los proveedores de la ONCE)		No
9	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		Página 22 (4. La inversión en Servicios Sociales: nuestra razón de ser); Página 25 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		No
10	Contacto establecido con organizaciones representativas de las personas con discapacidad en el proceso de consulta con los grupos de interés		Página 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		No

Anexo II. Sobre este informe

Por tercer año consecutivo la ONCE ha elaborado la presente Memoria de RSC siguiendo los requerimientos de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de Global Reporting Initiative (GRI) en sus diferentes versiones. Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

La orientación y enfoque de contenidos responde a las conclusiones obtenidas en el 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 consultados³².

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la ONCE 2017 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 2017. La información cuantitativa de los indicadores de gestión también hace alusión a ejercicios anteriores para mostrar la evolución de las magnitudes.

Parte de la información contenida –cualitativa y cuantitativa– procede de otros informes que han sido auditados o verificados externamente³³.

Los contenidos del informe han sido revisados internamente por el Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional y ha sido finalmente aprobado por el Pleno del Consejo General de la ONCE, en Madrid, el 29 de junio de 2018.

³² Para más información ver Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor.

³³ La ONCE somete a auditoría y verificación externa la siguiente información:

- Cuentas Anuales de la ONCE, auditadas por Ernst & Young, S.L.;
- Plan 15.000/30.000 de Empleo y Formación de personas con discapacidad, auditado por PwC;
- Los procesos de formación en la ONCE son auditados por Bureau Veritas anualmente para la certificación de Calidad ISO 9001-2015;
- Medidas adoptadas por la ONCE en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, auditadas anualmente por KPMG;
- Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo certificado conforme a la norma OHSAS 18001;
- Cumplimiento anual de los estándares en materia de seguridad de la información de juego de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) e ISO 27001;
- La información relativa a prevención penal de delitos, que se está implantando con el asesoramiento de KPMG.
- Certificación de calidad conforme a ISO 9001 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.

El contenido de esta memoria se complementa con el Informe de cuentas anuales y el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2017, además de otras informaciones disponibles en la web de la ONCE (www.once.es).

La ONCE quiere expresar, a través de esta memoria, la contribución que realiza con su actividad al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Esta contribución se articula tanto a través de su propia actividad principal como de las acciones dirigidas a armonizar su función social y sus actividades comerciales con la protección de los grupos de consumidores, el fortalecimiento de nuestro modelo de servicios sociales, el impulso al juego responsable, el desarrollo profesional y humano de los trabajadores, la igualdad de oportunidades, la ética o los compromisos con el medio ambiente y la transparencia. Es por ello que en el Anexo I se han incluido las equivalencias existentes entre los indicadores GRI y los ODS de Naciones Unidas.

Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor

De acuerdo a los estándares de GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad, la presente Memoria se centra en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica identificados como relevantes para la organización en el análisis de materialidad desarrollado en 2016, cuya metodología y resultados se detallan a continuación. De esta forma, la memoria 2017 contiene información sobre aquellos asuntos que los grupos de interés de la ONCE consideran más relevantes y que influyen de forma sustancial en su toma de decisiones.

Grupos de interés [102-40]

Se han identificado los siguientes grupos de interés:

Público interno:

- Afiliados: plantilla (empleados en general y organizaciones sindicales internas); Otros colectivos (jóvenes, mayores y personas con sordoceguera)
- No afiliados: plantilla (empleados en general y organizaciones sindicales internas).

Empresa:

- Tejido empresarial (gran empresa, pequeña y mediana empresa, economía social y redes empresariales)
- Entidades financieras
- Proveedores

Estado:

- Administraciones Públicas (nacional, territorial y local)
- Entidades reguladoras y de supervisión (Dirección General de Ordenación del Juego y Consejo General de Protectorado de la ONCE)
- Clase política (Gobierno, partidos y líderes políticos)
- Organizaciones supranacionales

Comunidad:

- Sociedad civil organizada (movimiento asociativo, organizaciones del tercer sector, unión de trabajadores y redes empresariales)
- Grupos vulnerables (asociaciones de ludopatía, protección del menor frente al juego y otras adicciones)
- Comunidad educativa (escuelas de educación primaria y secundaria, universidades y mundo académico, y otras instituciones educativas)
- Medios de comunicación (nacional).

Detalle metodológico [102-43; 102-44; 102-46]

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 conocedores 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.

Alta Dirección de ONCE

- Educación, empleo y promoción cultural
- 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 llevó 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 materialidad, 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 personas con discapacidad, entre otros colectivos.	n.a.
2. Señale las actuaciones de sensibilización y/o formación en materia de no discriminación o gestión de la diversidad llevadas a cabo por la empresa, que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad. Señale las actuaciones de sensibilización y/o formación internas -dirigidas a los empleados- en materia de no discriminación o gestión de la diversidad llevadas a cabo por la empresa, que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad.	■ 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.	■ 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.
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...)	■ Enumerar los procedimientos de gestión de recursos humanos que consideran las especificidades de las personas con discapacidad (reclutamiento, selección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de riesgos 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 algún sistema de gestión que contemple procesos que garanticen la accesibilidad.	▪ 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.
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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.

Listado de temas materiales para el Informe de RSC 2017 [102–47]

Un gobierno de vanguardia	
▪ Utilizar la transparencia como garantía frente a terceros (comunicación del modelo de gobierno)	102-18:102-25 102-29:102-39
▪ Garantizar que las opiniones de los afiliados forman parte de los programas de gobierno	102-21 102-40 102-42:102-44
▪ Posicionamiento público en cuestiones de RSC, principios, compromisos que ONCE suscribe o ha adoptado	102-12
▪ Evaluación de integridad de socios y contrapartes (principio de precaución)	102-11
▪ Gestión de la RSC integrado en el programa de gobierno	102-18:102-20 102-32:102-34
▪ Velar por la transparencia de los procesos electorales	102-24
▪ 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	102-29:102-31
▪ Evaluar el desempeño de los órganos de gobierno	102-27 102-28
Una organización ejemplar	
▪ Descripción de los mecanismos de evaluación de la efectividad del sistema, canal de notificaciones, respuesta ante notificaciones	102-17
▪ Ejemplaridad y liderazgo de la Alta Dirección en el comportamiento ético y profesional	102-16 102-17
▪ Definición del marco de ética y cumplimiento de la ONCE (Código ético, manual de prevención de delitos)	102-16
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	102-16 102-17
▪ Promoción y entendimiento de los ONCE valores de la organización (alineamiento)	102-14
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	103-2
▪ Comunicación responsable del juego (interna y externamente)	416-1 102-43 102-44

Evaluación del impacto del juego en la sociedad	416-1 102-43 102-44
Certificaciones de juego responsable	417-1 417-2
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.	102-2 417-3 n
Nuestros servicios sociales y su sostenibilidad operativa	
Optimización de los recursos (eficiencia en estructuras y en la operativa de las actividades de ONCE)	201-1
Planes de ecoeficiencia (electricidad, agua, residuos, papel, etc.)	302-1:302-5 303-1:303-3 305-1:305-7 306-1:306-5
RSE-D	
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: - 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	405-1 406-1
Sensibilización con el entorno (protección ambiental)	302-1:302-5 303-1:303-3 305-1:305-7 306-1:306-3
Estilo de dirección: liderazgo y ejemplaridad de la Alta Dirección	n.a.
Desarrollo de unas condiciones laborales equitativas y justas	307-1:401-3 403-1:403-4 404-1:404-3 405-1 405-2 414-1 414-2
Igualdad de oportunidades y paridad en las estructuras de mando de la gestión	405-1 405-2

Formación de profesionales en capacidades técnicas y en materias necesarias para un mejor servicio (adaptación tecnológica, idiomas, etc.)	404-1:404-3
RSE-D	
Señale la presencia de personas con discapacidad en la plantilla, en los puestos directivos y en los órganos de gobierno de su empresa: - 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
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...): Enumerar los procedimientos de gestión de recursos humanos que consideren las especificidades de las personas con discapacidad.	4
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: - 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
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.)	n.a.
Transversalidad de la información e implicación de las dos grandes áreas (juego y servicios) en la comunicación (uso de canales actuales)	n.a.
Sensibilización y formación de los empleados para dar a conocer la labor social al exterior	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	102-12 102-23
▪ Canales de comunicación disponibles (posición natural de escucha)	n.a.
▪ Sensibilización: inclusión laboral de las personas con ceguera, deficiencias visuales graves y otras discapacidades	n.a.

Los asuntos relevantes que resultaron de este análisis han servido para definir y priorizar las líneas estratégicas en materia de RSC de la ONCE que finalmente han constituido el Plan Director de RSC 2017-2019, aprobado el 16 de diciembre de 2016 por el Pleno del Consejo General, siendo la base, además, para la elaboración de la presente memoria, en la que se informa del enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno de los temas relevantes.

En 2017 sigue estando vigente el estudio realizado sobre los asuntos relevantes. Se ha fijado que la actualización del estudio de materialidad se realizará cuando se elabore el próximo Plan Director de RSC coincidiendo con el nuevo Programa de gobierno de la Organización. Todo ello sin menoscabo de que anualmente se realicen actualizaciones de aspectos materiales como resultado de modificaciones derivadas de los cambios operacionales producidos, valoraciones externas recibidas y/o nuevas consultas con sus grupos de interés.

Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés [102-43]

La comunicación en la ONCE constituye un elemento esencial para transmitir a los grupos de interés, y a la sociedad en su conjunto, el modelo social de su organización exhibiendo las garantías de un buen funcionamiento para lograr su objetivo fundacional. La gran novedad en 2017 fue el progresivo efecto sustitutivo desde los soportes tradicionales a nuevas vías de información, como las redes sociales.

Externamente se ha continuado con la difusión de noticias que contribuyen al impulso de la igualdad y la inclusión social. Durante 2017 la ONCE ha logrado un gran impacto informativo, con 132.500 noticias, una media de 370 noticias diarias relacionadas con la ONCE, su Fundación e ILUNION.

La ONCE trabaja para crear sinergias y alianzas con el objetivo de atender las demandas de sus grupos de interés. En este sentido, las redes sociales suponen un instrumento dinámico de interrelación con instituciones, empresas, organismos oficiales, grupos políticos y con la ciudadanía en general. Así, las redes se convierten en un canal directo que permite recibir el pulso de la ciudadanía y atender sus demandas con respuestas ágiles, directas y personalizadas. La ONCE, a través de las redes sociales -Twitter y Facebook- mantiene un diálogo e interacción continuos con sus grupos de interés, sumando un total de 263.012 seguidores en Facebook y 102.612 en Twitter.

Esta labor, junto al resto de elementos que integran el valor reputacional de la ONCE, le ha sido reconocida por el índice MERCO, monitor de referencia mundial en materia de reputación, donde la Organización ocupa posiciones de vanguardia en los ránquines en los que está presente, Merco Empresas y Líderes, Merco Responsabilidad y gobierno corporativo, y Merco Talento y, por el índice RepTrak elaborado por Reputation Institute.

Internamente, los empleados constituyen el mejor embajador que la Organización puede tener. Así, durante el año se ha continuado impulsando la comunicación a través de los canales habituales como son los portales y boletines internos, plataformas donde los trabajadores y afiliados pueden encontrar información de interés. 1.200 noticias llegan al total de la plantilla a través de Así Somos, más de 700 noticias tienen presencia en los portales ClubONCE y PortalONCE, además de un centenar en los sites del Observatorio de Igualdad o del Tercer Sector dentro de la web ONCE.

La ONCE realiza el seguimiento de la marca que mide la imagen que proyecta la Organización según unos atributos, su personalidad y la función social atribuida. En 2017, los resultados obtenidos arrojan un balance muy positivo, puesto que los principales valores que determinan la imagen, simpatía y valoración, obtienen un resultado de 90,1% y 7,8, respectivamente. Puede afirmarse, por tanto, que la imagen de la ONCE es muy sólida y estable.