

# Memoria de **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ONCE** 2016



## 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 .....	12
3.3.1. La política de juego responsable.....	12
3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas.....	18
4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser.....	23
4.1. El protagonista de la inversión solidaria: el afiliado.....	24
4.1.1. Afiliados con necesidades especiales: la sordoceguera.....	26
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados .....	27
4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva .....	30
4.2.2. Entornos laborales inclusivos.....	33
4.2.3. La autonomía personal del afiliado.....	35
4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos.....	39
4.2.5. Un mayor bienestar social para quienes lo necesitan .....	43
4.3. El equipo más competente para la prestación de los servicios .....	44
4.4. Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad.....	44
5. La organización: valores de integridad y ejemplaridad .....	46
5.1. La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo .....	47
5.1.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo .....	47
5.1.2. Los órganos de dirección.....	48
5.1.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General.....	53
5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE.....	56
5.2. La ética y los estándares de conducta .....	57
5.2.1. Debida diligencia: ética y ejemplaridad .....	57
5.2.2. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia.....	63
5.3. El capital humano en la ONCE .....	65
5.3.1. Una Organización que cuida a su personal .....	67
5.3.2. Un equipo competitivo .....	71

5.4. Gestión de la eficiencia .....	76
5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios .....	76
5.4.2. Compromiso con el entorno .....	77
ANEXOS .....	81
Anexo I. Índice de contenidos GRI G4, RSE-D y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	82
Anexo II. Sobre este informe.....	103
Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor.....	105
Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés .....	113

## 1. La ONCE, única en el mundo<sup>1</sup>

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

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

El carácter social de la Organización se materializa a través de la prestación de servicios sociales, responsabilidad delegada del Estado, al colectivo de personas con ceguera y deficiencias visuales graves afiliadas a la ONCE, 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 [www.juegosonce.es](http://www.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.

---

<sup>1</sup> 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 sostiene desde su creación que el empleo es esencial para la inclusión social de las personas con discapacidad, habiendo desarrollado, desde 1997, distintos planes en los que se plasmaba su compromiso concreto. A 18 de noviembre de 2011, el Consejo de Ministros aprueba un nuevo Acuerdo General para el periodo 2012-2021, el Plan 15.000/30.000, según el cual la ONCE y su Fundación se comprometen a crear 15.000 nuevos empleos y plazas ocupacionales y a impulsar y desarrollar cursos de formación para 30.000 personas con discapacidad. En 25 años de vida, la Fundación ONCE ha generado más de 80.000 empleos para personas con discapacidad.

La ONCE también ha creado otras fundaciones con focos de atención 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 ONCE y su Fundación se traslada al ámbito empresarial de la mano de 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 contribuye al objetivo primigenio de la ONCE y su Fundación, que es la creación de empleo para personas con discapacidad en proyectos social y medioambientalmente responsables, con un 37,7% de trabajadores con discapacidad en su plantilla.

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

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

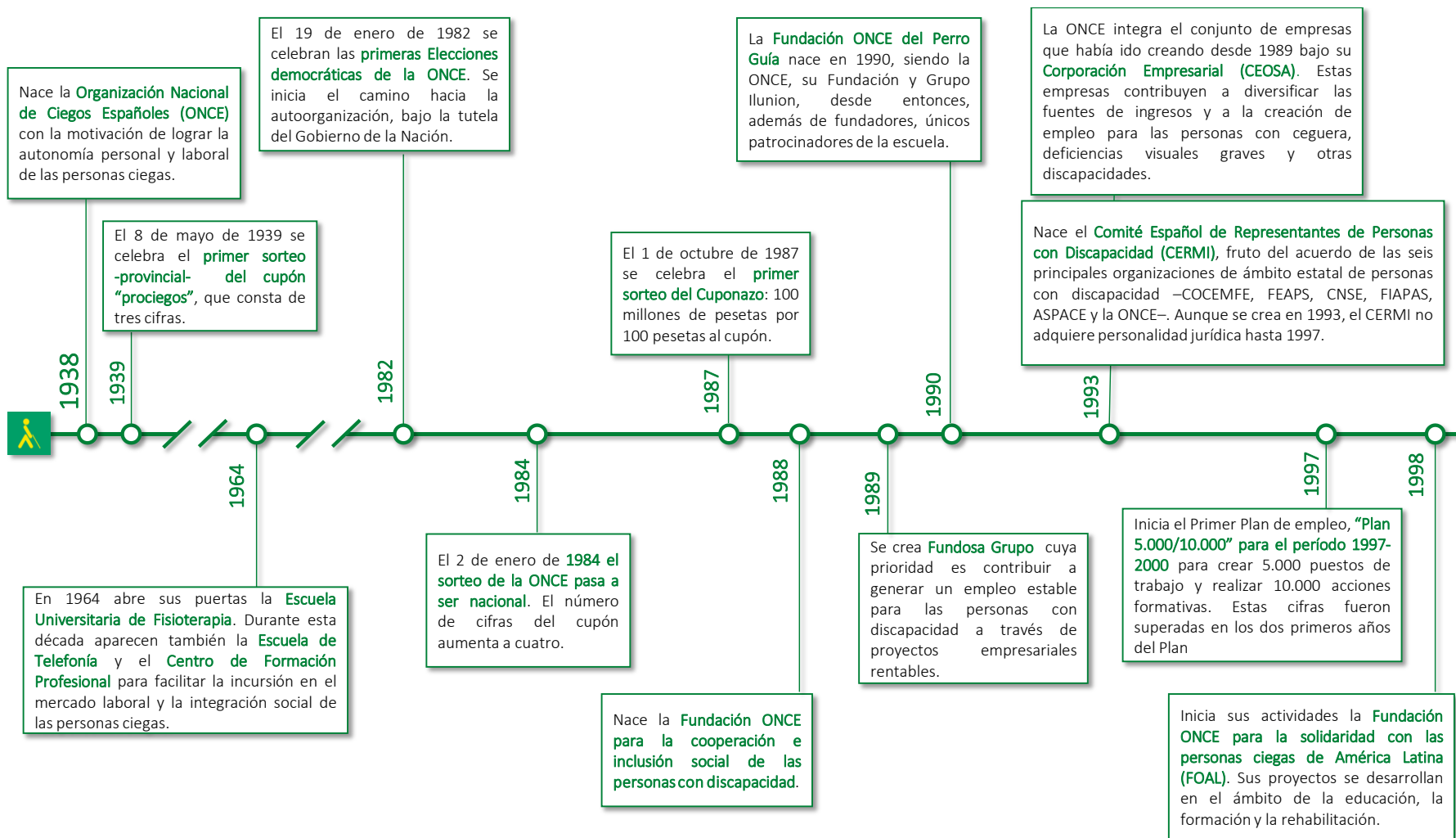
La ONCE del siglo XXI continúa en la búsqueda de una mayor igualdad social, de estándares no discriminatorios, trabaja por el convencimiento de que el empleo es un factor esencial para la inclusión social de las personas con discapacidad y contribuye, junto a empresas, administraciones, universidades,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

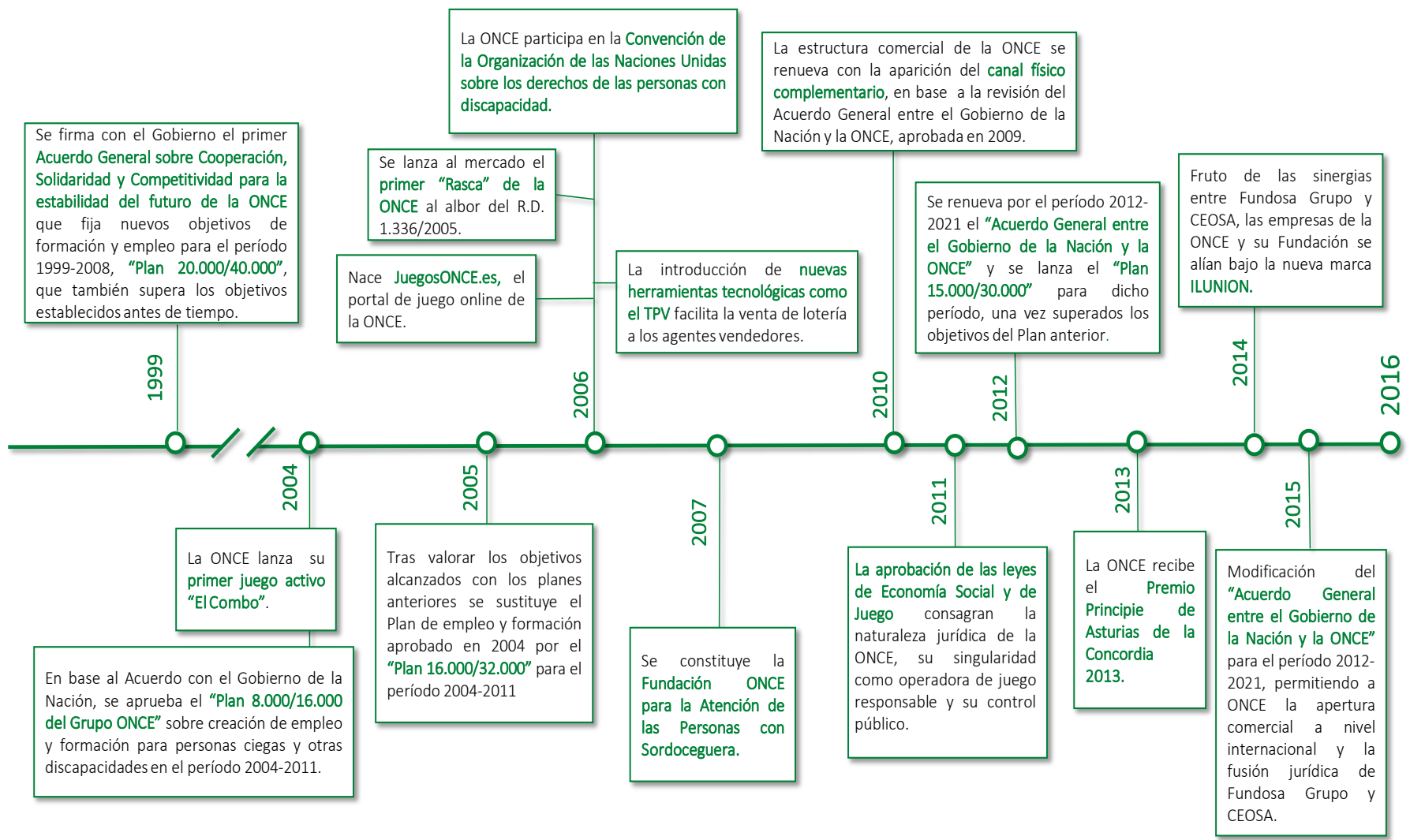
## Premios y reconocimientos

Entre otros muchos, durante 2016 la ONCE ha recibido los siguientes premios:

- La ONCE y su Fundación se sitúa por segundo año consecutivo como la Organización-empresa líder en materia de responsabilidad social corporativa y buen gobierno, de acuerdo con el ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2016 que presenta a las 100 empresas más responsables que operan en nuestro país.
- La ONCE y su Fundación ha entrado por primera vez en el ranking de las 20 empresas españolas con mayor capacidad para atraer y retener el talento, según el Ranking Merco Talento. Mantiene el primer puesto en el capítulo de ONG, Asociaciones y Fundaciones.
- El informe RepTrak España 2017, elaborado por Reputation Institute (publicado en 2017 y referido a 2016), sitúa a la ONCE en el puesto 15 entre las empresas españolas con mejor reputación corporativa; ocupando por segundo año consecutivo la primera posición en Ciudadanía.
- Premio Ciudadano Europeo 2016 concedido por el Parlamento Europeo a la ONCE -entre otras 50 personas y organizaciones de países de la Unión Europea- por su contribución a la cooperación europea y la promoción de valores comunes; en concreto, por el modelo de inclusión social de la ONCE basado en educación y empleo para personas ciegas o con otra discapacidad.
- Premio Albéitar 2016 concedido por el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Veterinarios, en su categoría institucional, por la labor que desarrolla la ONCE a través de la Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG).
- Premio a la Innovación Tecnológica en el Ámbito Social, en la II Edición de los “Premios Computing de la Era Digital: los actores de la transformación”, concedido a la ONCE por fomentar y promover la accesibilidad a las tecnologías de la información a todas las personas con discapacidad.

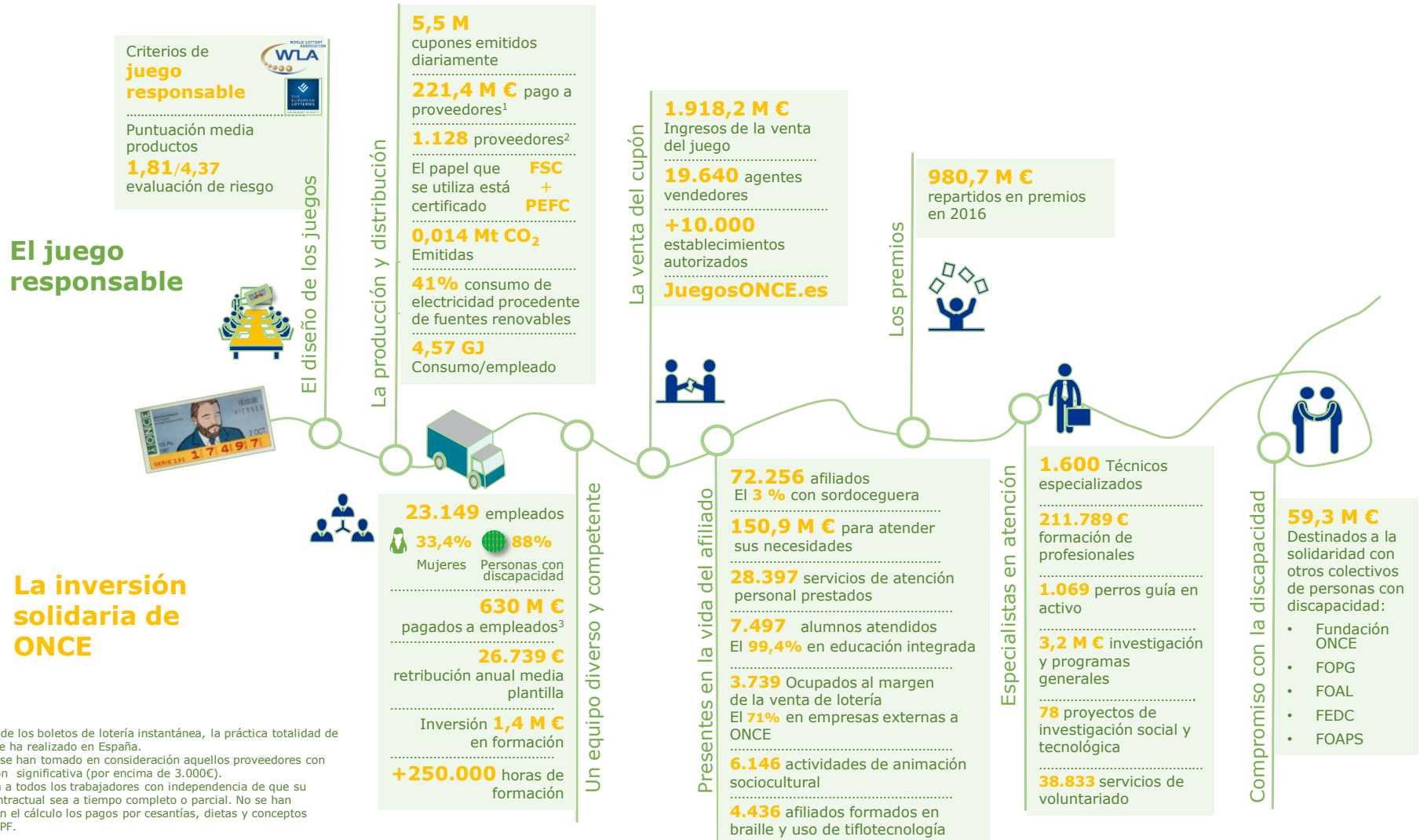
## 1.1. Nuestra historia







## 2. Las cifras de la ONCE



<sup>1</sup> A excepción de los boletos de lotería instantánea, la práctica totalidad de las compras se ha realizado en España.

<sup>2</sup> Únicamente se han tomado en consideración aquellos proveedores con una facturación significativa (por encima de 3.000€).

<sup>3</sup> Se considera a todos los trabajadores con independencia de que su modalidad contractual sea a tiempo completo o parcial. No se han considerado en el cálculo los pagos por cesantías, dietas y conceptos exentos de IRPF.

### 3. Juego 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 juego.

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

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

#### Modalidades de lotería

##### Cupón de la ONCE

- El resultado del juego se obtiene a través de un sorteo.
- Cada sorteo cuenta con una emisión de cupones fijada y comunicada con antelación a la celebración del sorteo.
- Cada combinación de número y serie 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.
- La comercialización se realiza a través de los soportes terminal punto de venta e Internet, y de los canales Principal, Online y Canal Físico Complementario.

##### Lotería instantánea de boletos de la ONCE

- Consiste en la posibilidad de obtención de un premio instantáneo establecido en el programa correspondiente, o definido o representado en la tarjeta, boleto o cualquier otro soporte electrónico o telemático empleado para su difusión y que es invisible para el jugador hasta que procede a su revelado o apertura a través de los medios previstos en cada producto.
- 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, por quinto año, con la Cruz Roja, con la venta del popular “Sorteo del Oro”. En este producto de lotería la ONCE actúa como comisionista sin participar en el riesgo del mismo.

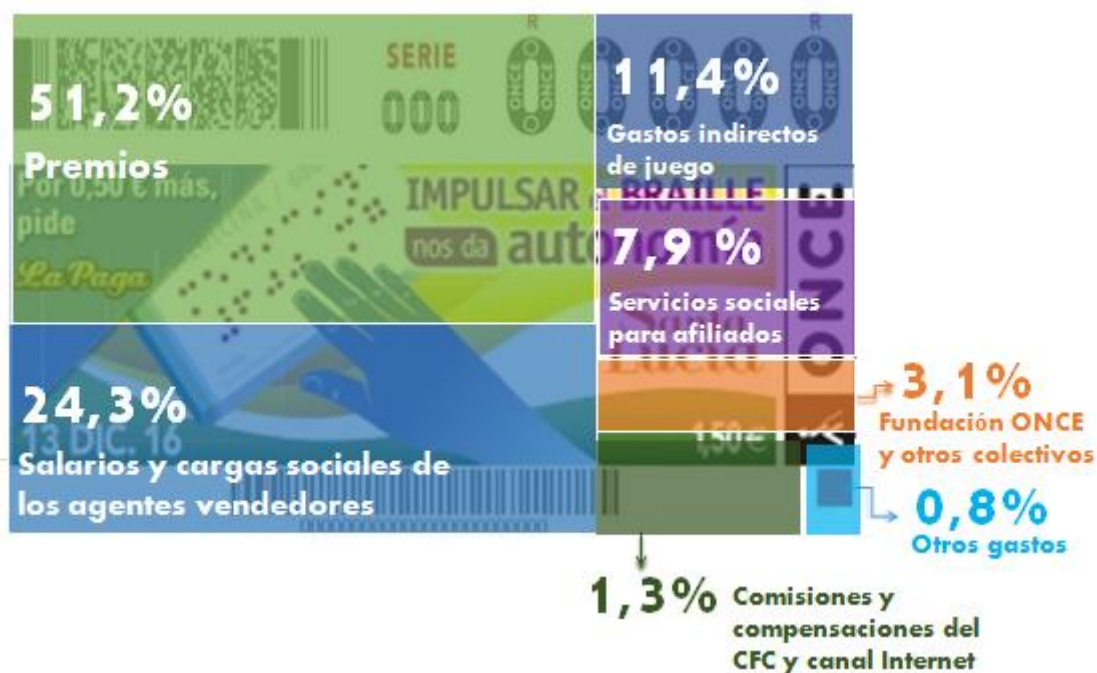
### 3.2. La huella social de los juegos de la ONCE

A través de la venta del Cupón y del resto de juegos que conforman el catálogo de productos de 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 juego de la ONCE:



- El **51,2%** se destina al pago de los boletos premiados en los sorteos de la ONCE.

- El **24,3%** 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 **11,4%**. Se incluyen entre estos gastos personal no vendedor, publicidad, limpieza de quioscos, aprovisionamientos y gastos comunes.
- El **7,9%** se dedica a la prestación de servicios sociales para los afiliados de la ONCE.
- El **3,1%** se transfiere a la Fundación ONCE y a la solidaridad con otros colectivos de la discapacidad.
- Del **0,8%** restante, el **0,45%** se destina a posibles contingencias, el **0,22%** a una prima de participación de los trabajadores en los resultados, y el **0,13%** a Programas Especiales de Servicios Sociales para Afiliados para ejecutar en el período 2017-2021.

### 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 Organización 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 para la protección de los consumidores y grupos vulnerables y la lucha contra el juego ilegal.

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

### **EL COMITÉ DE JUEGO RESPONSABLE<sup>2</sup>**

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 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 febrero de 2016, 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. El premio está dotado con una cuantía única de 30.000 euros que se destinan para el desarrollo y la aplicación del proyecto ganador.

### **III CERTAMEN INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE**

En marzo de 2016 se comunicó el fallo del tribunal del III Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable. El objeto del certamen era medir los efectos de la publicidad convencional en los jugadores. El proyecto ganador fue el de la profesora de la Universidad de Deusto Ana Estévez, por su trabajo “Influencia de la comunicación comercial en la conducta de riesgo de los jóvenes en las apuestas deportivas: guía para reguladores, operadores, instituciones y medios”.

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

<sup>2</sup> Para más información ver la [Política de Juego Responsable de la ONCE](https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf) [https://www1.juegosonce.es/pdf/juego\_responsable/Politica\_Juego\_Responsable\_ONCE.pdf]

contrastar otras líneas de actuación que pudiesen ser de interés. Además, es miembro permanente del grupo de trabajo sobre juego responsable que mantiene la Asociación Europea de Loterías.

En 2016 la ONCE participó en los siguientes seminarios y grupos de trabajo:

- X Congreso ACENCAS, Asociación Catalana de Adicciones Sociales, celebrado en Barcelona el 11 de febrero.
- Seminario de juego responsable organizado por EL, celebrado en París del 19 al 21 de septiembre, en el que se tuvo ocasión de apreciar los progresos que otras organizaciones europeas realizan en publicidad y marketing en materia de juego responsable.
- Grupo de trabajo sobre juego responsable de EL, reunido en Hamburgo (20 de febrero), Londres (5 de abril) y París (20 de septiembre).

### 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 2016 se ha seguido formando en juego responsable a los trabajadores no vendedores adscritos al área de juego, y a todos los nuevos trabajadores que entran a formar parte de la plantilla ONCE (vendedores y no vendedores) con el objetivo de reforzar la identificación de comportamientos adictivos en el consumidor, facilitar información específica relacionada con centros de tratamiento para la prevención de la ludopatía y la prohibición expresa de vender lotería a menores o a crédito, entre otras acciones formativas. El material formativo se ha adaptado a la nueva estructura comercial aprobada durante el año 2016.

A los vendedores se les ha enviado comunicaciones de refuerzo, tanto a través de los terminales TPV como en la revista interna "El Mensajero" con la publicación de dos artículos relacionados con el juego responsable. Adicionalmente, se ha incluido la verificación de la visibilidad de los materiales de juego responsable en las visitas de calidad realizadas por los gestores comerciales a los vendedores.

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 2016 se han renovado los manuales de formación utilizados para tal fin, además de enviarles comunicaciones de refuerzo a través de los terminales de punto de venta.

Se sigue manteniendo una herramienta en la aplicación de los gestores comerciales que les permite certificar la visibilidad en el punto de venta de los materiales de juego responsable.

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 (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados) 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 2016 se revisó esta herramienta a la luz de la que desarrolló el profesor F.J. Labrador con motivo del II Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable, y se consideró una buena opción modificarla, incluyendo algunos parámetros nuevos considerados en la herramienta del profesor F.J. Labrador.

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

En octubre de 2016 se realizó un seminario junto con FEJAR. En éste, se expuso a esta Federación el proceso de creación de productos de lotería instantánea, desde un punto de vista del marketing, haciendo especial incidencia en la selección de sus nombres comerciales.

### El juego online

La ONCE desarrolla su actividad de juego online a través del portal [www.juegosonce.es](http://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](http://www.juegosonce.es) los elementos limitadores identificados y reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones comportamentales de riesgo. Ofrece a los consumidores información explícita y actualizada sobre el juego responsable, facilitando el acceso a la política de la ONCE en esta materia, un servicio de autodiagnóstico de problemas con el juego e información relacionada con la atención por parte de asociaciones de afectados por el juego y centros de tratamiento. El portal cuenta también con sistemas de control que garantizan la limitación de la edad, entre otras medidas que velan por la protección del consumidor, tales como límites de gasto semanales, avisos permanentes de tiempo jugado, cantidades gastadas, etc.

Para garantizar la eficacia de los controles establecidos y la adecuación del portal de juego online a los requisitos de los estándares de juego responsable, la ONCE evalúa periódicamente su web a través de una compañía independiente. En la auditoría anual de la web de 2016 se obtuvo una puntuación de 129,5 sobre 130. El grado de cumplimiento con este estándar ha sido del 99,6%.

Además, este año se ha incluido en la web un enlace a la aplicación de la herramienta de autodiagnóstico desarrollada por el profesor F.J. Labrador, la Guía de Grandes Ganadores y la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2015.

### Principios para una publicidad y marketing responsable del juego

El [código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE](#) vela por que la estrategia comercial y las campañas publicitarias cumplan con los principios definidos por la 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 2016, se han acogido a las directrices de publicidad sobre juego responsable de la WLA las empresas que trabajan con la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional. Las agencias que trabajan con la Dirección de Comunicación e Imagen ya se habían acogido a dichas directrices en años anteriores.

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.

Por último, se continúa manteniendo en los productos preimpresos el logo de juego responsable o una frase específica de 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](http://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 2016, la ONCE y FEJAR han vuelto a llevar a cabo, a través de la radio, una campaña de sensibilización para jugar con responsabilidad. Se consiguió un alto impacto reflejado principalmente en el incremento de llamadas al teléfono de la Federación.

La ONCE también ha colaborado con FEJAR en la organización y celebración de la I Jornada de Investigación Científica en el ámbito Ibero-Latinoamericano, que tuvo lugar el 22 de abril de 2016, además de estar presente en el congreso de esta organización, que se celebró en Toledo en septiembre de 2016.

Otros ámbitos de colaboración con la federación incluyen también la participación de FEJAR como jurado en el Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable y la validación del material de sensibilización de la ONCE.

### Jugadores bien informados

La ONCE publica y distribuye a través de sus puntos de venta un folleto que informa a sus consumidores sobre cómo jugar responsablemente y evitar así que una actividad divertida termine convirtiéndose en un problema. En 2016 se han renovado estos folletos, con un diseño más atractivo y se han distribuido a los vendedores.

Del mismo modo, la Organización continúa distribuyendo la guía de recomendaciones para grandes ganadores entre los clientes que han obtenido un premio mayor. Esta guía contiene consejos y recomendaciones sobre cómo administrar el dinero ganado y la actitud ante el juego tras ganar.

La información al jugador sobre juego responsable disponible en [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es) se ha ampliado tal como lo demuestra la auditoría específica para este canal en la que se ha alcanzado un 99,6% de cumplimiento.

Adicionalmente, en octubre se emitió un cupón sobre juego responsable, y se difundió la noticia a través de la web institucional y otros medios.

### Diálogo con los grupos de interés

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. Buena parte de la actividad realizada durante 2016 en el marco de este diálogo ha servido para desarrollar iniciativas específicas ya indicadas en puntos anteriores de esta memoria, como las realizadas con FEJAR.

En 2016, por primera vez, se ha realizado una campaña sobre juego responsable en redes sociales, con una acogida positiva.

### 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 2016 tuvo lugar la auditoría global de juego responsable a través de una compañía externa que ha evaluado todos los estándares recogidos en la política de juego responsable de la ONCE. La puntuación obtenida ha sido de 969,5 sobre 980, lo que supone un 98,9% de cumplimiento.

El resultado de esta auditoría muestra los esfuerzos realizados para continuar mejorando constantemente su programa de Juego Responsable, certificado por primera vez en el año 2011. El informe del auditor se acompaña de una serie de recomendaciones que definen la hoja de ruta sobre la que avanzar durante el año 2017 para seguir mejorando en esta materia.

## 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	En marzo de 2016 se comunicó el fallo del tribunal del III Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable. El proyecto ganador fue el de la profesora de la Universidad de Deusto, Ana Estévez, por su trabajo “Influencia de la comunicación comercial en la conducta de riesgo de los jóvenes en las apuestas deportivas: guía para reguladores, operadores, instituciones y medios”
Comunicaciones sobre los resultados de las investigaciones en las que ONCE participa a los grupos de interés	La ONCE ha realizado dos comunicaciones sobre los resultados de la investigación del II Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable del profesor F.J. Labrador.
Congresos y seminarios en materia de juego responsable en los que la ONCE ha participado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminario sobre Juego responsable organizado por EL (París)</li> <li>• X Congreso ACENCAS, celebrado en Barcelona.</li> </ul>
Artículos publicados sobre la estrategia de la ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización	14
Porcentaje de agentes vendedores ONCE que han recibido formación sobre juego responsable	11,08% 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	1,81 <sup>3</sup>

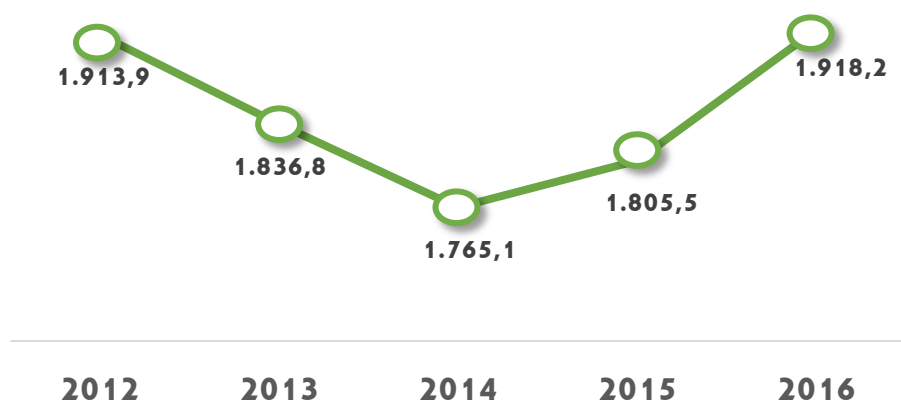
<sup>3</sup> El umbral de aceptación del riesgo para la comercialización de los juegos de la ONCE está fijado en 2. Por encima de este umbral, el juego no podría ser lanzado al mercado. El valor máximo de riesgo que puede presentar un producto es 4,37.

Grado de alineamiento con el estándar de canales de juego remoto según la auditoría externa realizada	99,6
Acciones de comunicación dirigidas a la red de ventas (vendedores y canal físico complementario) con relación a la derivación del tratamiento	La ONCE referencia a la derivación del tratamiento constantemente a través de su portal de juego <a href="http://www.juegosonce.es">www.juegosonce.es</a> y el material de sensibilización sobre el juego responsable que se reparte entre la red de agentes vendedores y el canal físico complementario.
Puntuación media de los estándares alcanzada en auditoría externa o recertificación de EL	98,9%

### Evolución del negocio

En 2016, las ventas han alcanzado los 1.918,2 millones de euros, un 6,25% más respecto a los ingresos obtenidos durante el año 2015. Por segundo año consecutivo se continúa en línea ascendente.

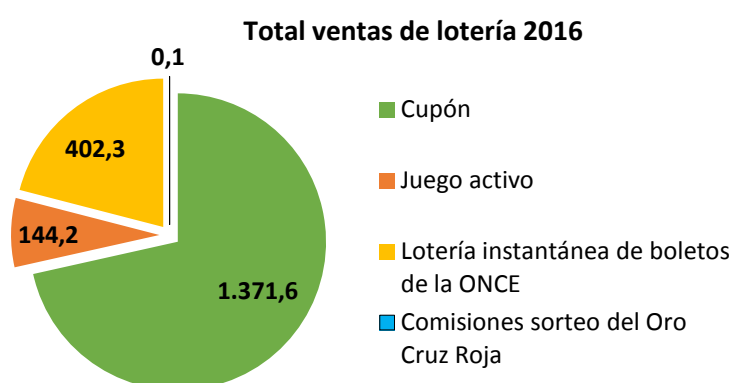
**Evolución de las ventas de ONCE para el período 2012-2016**



**Evolución de las ventas para el período 2014-2016 por modalidad de lotería**

Los ingresos derivados de la modalidad Cupón de la ONCE han experimentado un ligero descenso del 0,6% respecto al año anterior. Por el contrario, tanto la modalidad juego activo como lotería instantánea siguen presentando una evolución positiva que se ha mantenido en los tres últimos años. Así, los ingresos procedentes de la modalidad juego activo crecen un 31,7% respecto al año anterior hasta situarse en los 144,2 millones de euros. Las ventas de la modalidad lotería instantánea por su parte se han situado en los 402,3 millones de euros (27,2% más respecto a 2015).

	2014	2015	2016
Cupón de la ONCE	1.403,7	1.379,7	1.371,6
Cupón Diario	514,9	507,8	491,6
Cuponazo	508,8	488,6	487,6
Fin de Semana	188,4	188	189,7
Cupón Extraordinario	191,6	195,3	202,7
Juego activo de la ONCE	97,1	109,5	144,2
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	264,1	316,2	402,3
Comisiones del sorteo del Oro Cruz Roja	0,2	0,1	0,1
<b>Total ventas de lotería</b>	<b>1.765,1</b>	<b>1.805,5</b>	<b>1.918,2</b>



### 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.

#### Agentes vendedores

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 la ONCE. Durante el año 2016, los ingresos procedentes de este canal han ascendido hasta los 1.782,5 millones de euros, creciendo un 4,7% respecto al año anterior.

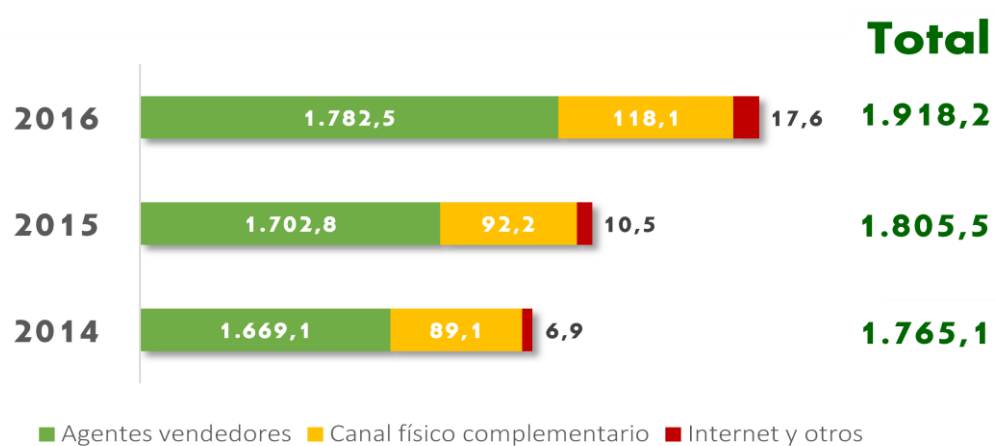
#### Canal físico complementario

Este canal complementa a la red principal de ventas. Lo integran estancos, estaciones de servicio, quioscos de prensa y otros comercios. Las ventas por este canal en 2016 ascienden a 118,1 millones de euros, mejorando los resultados respecto al ejercicio anterior que habían sido de 92,2 millones de euros.

#### Online y otros

La actividad online de la ONCE se desarrolla a través de su portal [www.juegosonce.es](http://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 2016 los 17,6 millones de euros (un 68,6% más que en 2015).

## 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 el empleo, la vida social y cultural.

Durante los próximos años el gran reto de la Organización es seguir aumentando el número de **afiliados** que reciben servicios personalizados, agilizar el acceso a los mismos y cumplir las expectativas de los grupos de afiliados con especiales dificultades (afiliados con sordoceguera, ciegos totales, mayores, jóvenes, residentes alejados de los centros ONCE y afiliados en riesgo de exclusión social).

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 experiencia e innovación.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>4.1 El protagonista de la inversión social: el afiliado</li><li>4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</li><li>4.3 El equipo más competente para la prestación de los servicios</li><li>4.4 Voluntarios de la ONCE: la fuerza de la solidaridad</li></ul> |
|--|

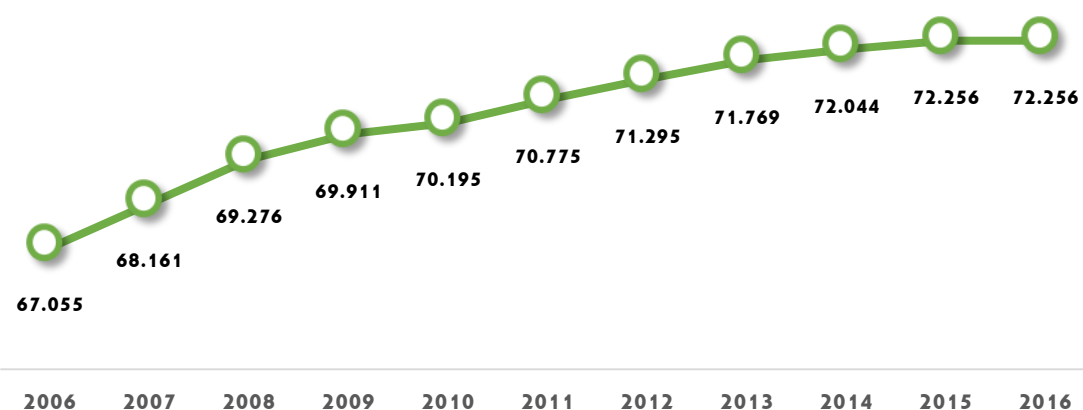


## 4.1. El protagonista de la inversión solidaria: el afiliado

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 2016 es de 72.256 personas, de las cuales el 19,6% son personas con ceguera y el 80,4% personas con deficiencias visuales graves. Durante los últimos seis años, el censo se ha incrementado en un 2,1% (70.775 personas afiliadas en 2011) aunque el crecimiento anual de la afiliación ha disminuido, paulatinamente, hasta el punto de mantenerse invariable los años 2015 y 2016.

### Evolución del censo de afiliados para el período 2006-2016



### AFILIACIÓN A LA ONCE

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

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

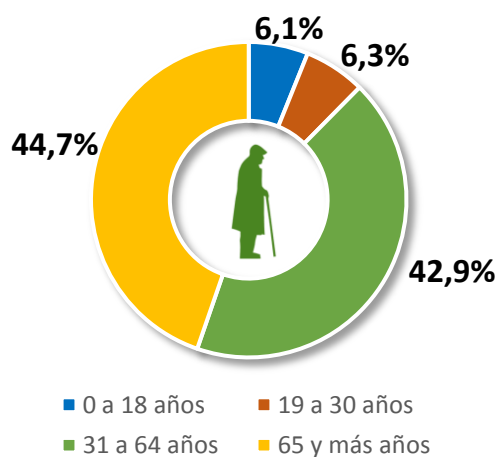
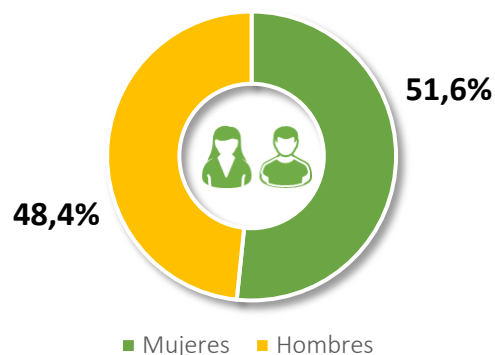
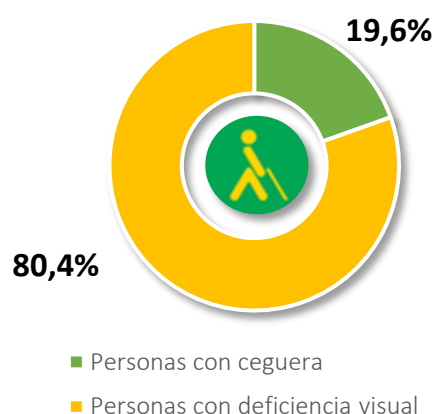
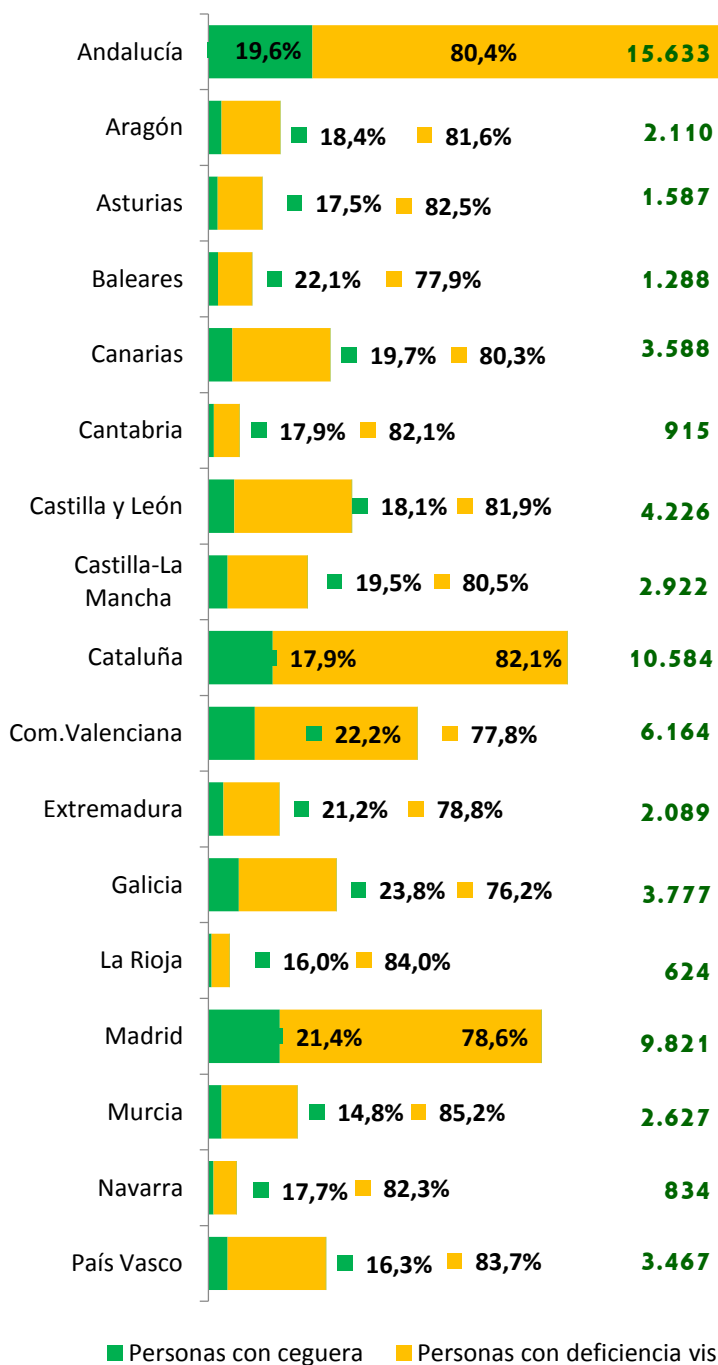
En 2016 ha habido 3.438 nuevos afiliados. En este sentido, para la ONCE es muy importante la difusión general de los servicios sociales que presta para que las personas susceptibles de ser afiliadas puedan ser detectadas, orientadas e informadas adecuadamente.

Respecto a la evolución y las características sociodemográficas de la población afiliada, hechos que condicionan la definición de la estrategia a seguir y la planificación de los servicios, el 51,6% de los afiliados en la actualidad son mujeres –un 3,01% más que en

2011– y el 48,4% hombres. Destaca también el progresivo incremento de las personas mayores de 65 años, que ha crecido un 5,2% desde 2011 hasta representar el 44,7% del total de los afiliados.

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



#### 4.1.1. Afiliados con necesidades especiales: la sordoceguera

Las personas con sordoceguera constituyen un colectivo con necesidades especiales de atención prioritaria. 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 2016, el censo de afiliados con reconocimiento de sordoceguera era de 2.335 personas, un 55,3% superior al censo registrado en 2011, 1.504 afiliados.*

#### AFILIACIÓN DE LAS PERSONAS CON SORDOCEGUERA

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

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

#### FUNDACIÓN ONCE PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA - FOAPS<sup>4</sup>

La red de atención especializada a los afiliados con sordoceguera se ha ampliado desde 2007 con la creación de la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS), cuyo fin es la promoción de programas de atención de las necesidades específicas de este colectivo. En 2016 la FOAPS atendió a 422 personas con sordoceguera, realizando más de 83.000 horas de mediación.

A lo largo de 2016, el 56,8% de los afiliados con sordoceguera accedieron a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE (rehabilitación, atención educativa, animación sociocultural, productos bibliográficos, voluntariado, audiodescripción, perro guía, etc.).

Para los próximos años seguirá siendo prioritaria la atención de las necesidades específicas del colectivo de afiliados con sordoceguera, así como la presentación a las administraciones públicas y a la sociedad en general de los fines y programas que desarrolla.

<sup>4</sup> 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/>]

## 4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

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

Para atender las necesidades sociales derivadas de la discapacidad visual de sus afiliados, la ONCE en 2016 destinó 150,9 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, coordinadores de animación sociocultural y deporte y coordinadores deportivos, 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.

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

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

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

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

**Acogida del nuevo afiliado: información y orientación inicial**

La acogida y bienvenida a nuevos afiliados (aproximadamente 3.500 personas cada año) tiene por objeto facilitar su incorporación activa a la ONCE y el aprovechamiento efectivo de los recursos y servicios que se prestan. Se facilita información no solo sobre los recursos y servicios de la ONCE sino también de otras instituciones –como ciudadanos de pleno derecho, los afiliados tienen acceso a servicios y programas comunitarios–.

*Aprovechamiento de la oferta de servicios a disposición del afiliado*

**Identificación de necesidades sociales específicas**

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

*Diagnóstico de necesidades y diseño del plan para el afiliado*

	de servicios.	
<b>Planificación individualizada de la atención</b>	Se designa un responsable del caso que, ajustándose a la propuesta inicial de servicios y atendiendo fundamentalmente a las necesidades prioritarias, elabora el plan individualizado de atención y lo presenta al afiliado para consensuarlo y desarrollarlo.	<i>Acompañamiento para la aplicación efectiva del plan</i>
<b>Prestación de servicios</b>	El responsable del caso coordina la intervención de los diferentes profesionales que participan en la prestación de los servicios evolucionando el plan, adaptándolo en función de los logros y la satisfacción del usuario.	<i>Un plan flexible que satisface las necesidades del usuario</i>

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 la acogida institucional y, posteriormente en la entrevista que realiza el trabajador social, 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, ofertas de empleo, etc.).

Periódicamente también se realizan estudios que profundizan en las necesidades específicas de los distintos colectivos de afiliados (jóvenes, mayores, afiliados que residen en localidades alejadas de los centros de la ONCE, progenitores ciegos con hijos sin discapacidad visual, etc.) para analizar si los servicios llegan a todas las personas que los necesitan y poner en marcha las acciones correspondientes.

La evaluación de la calidad de los servicios y prestaciones es una de las herramientas necesarias para la mejora continua de la atención al usuario. Dicha evaluación solo es posible si existe una sistematización y homogeneización de la información relevante o necesaria para tomar decisiones u orientar la intervención.

Dentro de este marco de evaluación y seguimiento de la prestación de servicios, la ONCE ha desarrollado un sistema de indicadores obtenidos a partir de la selección de factores, variables o elementos considerados clave o críticos para resumir el funcionamiento global de la Organización como entidad prestadora de servicios sociales y valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención a los usuarios. En el sistema de indicadores se ha incluido el nivel de acceso de los colectivos de atención prioritaria.

Actualmente el sistema de indicadores del área de servicios sociales está conformado por 19 indicadores, que tratan de proporcionar una panorámica de la calidad de la atención dada a los afiliados a través de su oferta de servicios, actividades y programas: Afiliación, Servicios de Atención Personal, Atención educativa, Prestaciones económicas y materiales, Actividades de ocio y tiempo libre y Voluntariado.

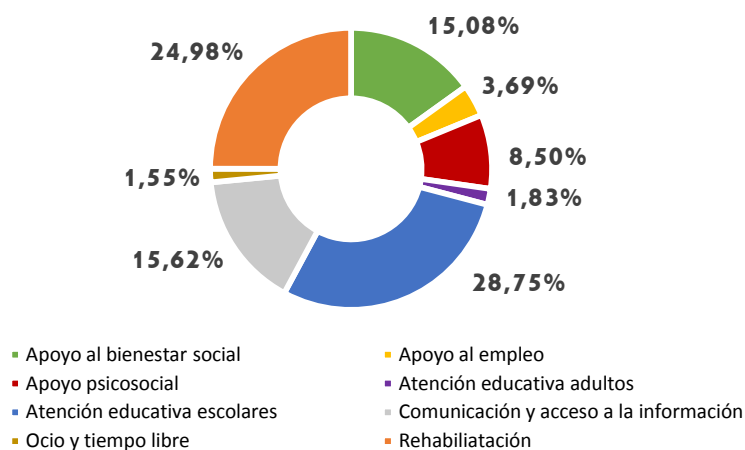
El análisis de estos indicadores es realizado cuatrimestralmente, desarrollándose, a partir de este trabajo en 2016, un total de 73 planes de mejora específicos.

Cuando finaliza la intervención con un usuario en los servicios de atención personal, y se cierra su plan individualizado de atención, el profesional que ha coordinado la intervención aplica un cuestionario al afiliado para conocer su nivel de satisfacción en diferentes aspectos y las sugerencias concretas que pudiera plantear. Igualmente, cuando se entrega un perro guía o se finaliza un turno de vacaciones sociales se administra un cuestionario específico sobre la satisfacción con los servicios recibidos. Por otra parte, el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) y el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT) realizan anualmente encuestas específicas de satisfacción a una muestra representativa de los usuarios que utilizan sus servicios.

Todas las encuestas se analizan sistemáticamente para conocer el nivel de satisfacción de los afiliados con los servicios que presta la ONCE e implementar las acciones correspondientes.

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.

#### Distribución de la prestación de Servicios de Atención Personal en 2016



Durante el año 2016, se han prestado un total de **28.397** servicios de atención personal.

#### Prestaciones económicas y materiales

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

*En 2016, se han destinado 4,4 millones de euros repartidos en un total de 4.602 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.).*

	Ayudas	Inversión (millones de euros)
Educativas	3.030	1,9
Apoyo al empleo	124	0,2
Bienestar social y autonomía personal	1.448	2,3
<b>Total</b>	<b>4.602</b>	<b>4,4</b>

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 943 personas durante este año.

*En la actualidad , hay 9.428 equipos concedidos, con un valor de 9,4 millones de euros, que facilitan el estudio y el desarrollo de las tareas en el trabajo a 4.217 beneficiarios*

### 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 baja 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 2016 se han desarrollado 66 proyectos de tiflotecnología y ayudas técnicas, resultando algunos de ellos en productos finales como son: Entrenamiento Cerebral ONCE-VODAFONE; la aplicación MAPTAC, para la creación de mapas en relieve 3D; y la aplicación APP ClubONCE para dispositivos iOS.

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 2016 se ha trabajado en 12 proyectos.

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.

#### 4.2.1. 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 integrada), de manera que se genera un doble beneficio: la verdadera inclusión del menor con niños de su edad y la aportación por parte de la ONCE de recursos y conocimiento al profesorado y tutores del centro educativo.

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

#### Alumnos atendidos durante el Curso 2015-2016

Durante el curso 2015/2016 se ha atendido a 7.497 alumnos con ceguera y deficiencia visual, de los cuales el 0,6% estaban escolarizados en Centros Escolares de la ONCE y el 99,4% en educación integrada.

	Alumnos
Educación Infantil	1.476
Educación Primaria	1.457
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	963
Bachillerato	288
Formación Profesional (FP)	296
Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI)	60
Educación Básica Obligatoria (EBO)	1.677
Programas de Transición a la Vida Adulta (PTVA)	216
Acceso a la Universidad para mayores de 25 años	33
Universitarios	823
Idiomas	107
Educación adultos	80
Otros	21
<b>Total</b>	<b>7.497</b>

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 98 convenios de colaboración entre los Centros de Atención Especial, la ONCE y la Fundación ONCE para la atención a 405 alumnos y 241 personas adultas con otras deficiencias concurrentes con la visual.

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

- Asesoramiento al centro educativo y al profesorado del aula;
- Facilitación al alumno de experiencias directas de aprendizaje en ámbitos específicos (estimulación y entrenamiento visual, autonomía personal, braille, tiflotecnología, habilidades sociales, ocio y tiempo libre, etc.);
- Asesoramiento y orientación familiar;
- Provisión de los recursos materiales necesarios (transcripciones al braille y adaptaciones de libros de texto, material didáctico en relieve, adaptación de los puestos 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 la accesibilidad de los recursos educativos digitales y las herramientas tecnológicas que se utilizan en el aula

Durante el año 2016 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- Se han llevado a cabo contactos con diferentes editoriales, así como con ANELE (Asociación Nacional de Editores de Libros Educativos), con la finalidad de establecer criterios de accesibilidad en la edición de los libros digitales educativos.
- Continuación de la valoración tecnológica del alumnado de 3º y 4º de Primaria sobre la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de sus necesidades en todos y cada uno de los equipos específicos de atención educativa a personas con discapacidad visual, valorando las circunstancias de cada alumno implicado.
- Investigaciones sobre la “utilización de las TIC por parte de los alumnos con discapacidad visual como elemento de apoyo al aprendizaje de la lectoescritura braille”.

### La Escuela Universitaria de Fisioterapia<sup>5</sup>

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

*La calidad de la enseñanza se refleja en la elevada cualificación de los fisioterapeutas ciegos y con deficiencias visuales graves y en el elevado porcentaje de inclusión laboral de sus titulados que alcanza el 100%.*

---

<sup>5</sup> Más información sobre la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE en su [web](http://euf.once.es/).  
[\[http://euf.once.es/\]](http://euf.once.es/)

En el curso 2015/2016, la escuela ha tenido 63 estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cuatro cursos del Grado de Fisioterapia, de los cuales 10 eran alumnos de nuevo ingreso.

Asimismo se formaron un total de 36 profesionales afiliados diplomados en fisioterapia en los 2 niveles del posgrado de título propio “Diploma de Formación Superior en Fisioterapia Osteoarticular”. Además, se impartieron otros seis cursos de posgrado, con la participación de 166 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.

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

A 31 de diciembre de 2016, 3.739 personas afiliadas tenían una ocupación al margen de la venta de las modalidades de lotería de las que es titular la ONCE, de las cuales el 29% estaban empleados en la ONCE y su Fundación y el 71% en empresas externas. El número de altas de ocupados en empresas externas a la ONCE y su Fundación registrados en la bolsa de empleo de la ONCE durante este ejercicio ascendió a 311 (sin incluir plazas ocupacionales).

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

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

	2014	2015	2016
ONCE (no vendedores) y su Fundación	1.084	1.093	1.082
Autoempleados	319	324	328
Empresas privadas	799	833	812
Administraciones Públicas	673	685	671
ONGs	86	82	84
Centros ocupacionales	677	691	699
Centros Especiales de Empleo	62	60	63
<b>Total</b>	<b>3.700</b>	<b>3.768</b>	<b>3.739</b>

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 2016, 1.050 personas afiliadas permanecían en proceso de búsqueda de empleo –de las cuales 303 eran ocupados que demandaban una mejora de empleo–. Desde el Servicio de Apoyo al Empleo de la ONCE se han finalizado un total de 842 áreas de intervención.

Para favorecer la búsqueda de trabajo, la ONCE organiza cursos de formación y prácticas profesionales en empresas. Durante el año 2016, 86 afiliados han participado en los siguientes cursos de formación colectiva:

- Curso online emprender un futuro sin límites
- Curso online Internet, tu ventana al empleo
- Curso monitor de tiempo libre
- Curso online en marketing 2.0 el nuevo cliente 2015/16 y 2016/17

### **Apoyo al autoempleo y emprendimiento**

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

En la actualidad existen un total de 328 personas desempeñando un empleo por cuenta propia, habiéndose realizado la puesta en marcha, durante el año 2016, con la colaboración de la ONCE, de 14 proyectos de autoempleo en las siguientes actividades:

- Comercio: 1 proyecto.
- Ocio y tiempo libre (Centro Hípico y Ludoteca): 2 proyectos.
- Consultoría y Asesoría (Despacho de Abogados y Franquicia de Coaching Empresarial): 3 proyectos.
- Sanitario (Clínicas y Centros de Fisioterapia y Gabinete de Atención Psicológica): 8 proyectos.

### **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 2016 se han establecido nuevos acuerdos con diferentes organizaciones –como el Canal Empresarial, Dirección General de Juventud y Deportes, etc.- y se ha contado también con la colaboración de 722 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 2016, el servicio de apoyo psicosocial ha atendido a 2.413 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 aseo 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 el año 2016 se realizaron 13.108 intervenciones, en las áreas de oftalmología, rehabilitación y óptica, a 7.094 usuarios, de los cuales 6.059 finalizaron su atención durante el año 2016, lo que supone el 85,4%.

Además de la atención directa, desde el Servicio de Rehabilitación se ha participado y asesorado en diferentes proyectos:

- Colaboración con la Unidad Técnica de Sordoceguera para el diseño del bastón rojo y blanco identificativo de las personas sordociegas, siendo aceptado por la

Federación de Asociaciones de Personas con Sordoceguera de España (FASOCIDE).

- Participación en el proceso de formación para el personal de la Unidad Militar de Emergencia, (UME) dirigido al tratamiento de las personas con discapacidad en situaciones de emergencia.

#### FUNDACIÓN ONCE DEL PERRO GUÍA<sup>6</sup>

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

Durante el año 2016 la Fundación ONCE del Perro Guía proporcionó 136 perros a personas con ceguera o deficiencias visuales graves (113 procedentes de su Centro de Adiestramiento y 23 del Convenio suscrito con la Escuela Leaders Dogs for the Blind de Rochester<sup>7</sup>), lo que supone un total de 1.069 perros guía activos en España.

#### Las personas con discapacidad visual en la sociedad de la información

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

Para garantizar el acceso y un uso adecuado de la información, existen diferentes dispositivos y ayudas tiflotécnicas<sup>8</sup> para las personas con discapacidad visual. Los profesionales especializados de los centros territoriales de la ONCE facilitan el asesoramiento y las instrucciones necesarias a través de los servicios de comunicación y acceso a la información.

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

---

<sup>6</sup> Para más información sobre la Fundación ONCE de Perro Guía, visite su [web](http://perrosguia.once.es/).  
[\[http://perrosguia.once.es/\]](http://perrosguia.once.es/)

<sup>7</sup> La ONCE mantiene convenios de colaboración con las escuelas norteamericanas “Leader Dogs for The Blind” de Rochester o “Guiding Eyes for the Blind” de Nueva York, para ofrecer una mayor cobertura de la demanda.

<sup>8</sup> La tiflotecnología es el conjunto de técnicas, conocimientos y recursos encaminados a que las personas con discapacidad visual puedan utilizar la tecnología de forma eficiente en los distintos entornos de su vida: laboral, formativo, doméstico y sociocultural.

## CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y APLICACIÓN TIFLOTÉCNICA

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

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

Durante el año 2016, 4.436 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 4.485 intervenciones, 427 han sido en braille y 4.058 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.

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 127 actividades en las que participaron 2.232 afiliados. Entre las acciones que se desarrollaron podemos destacar:

- Dar a conocer Apps accesibles para dispositivos móviles, haciendo especial hincapié en aplicaciones desarrolladas por la ONCE, cuyo uso está resultando de gran utilidad para los afiliados: GOLD, ONCE CIDAT, Metro, Datos, AudescMobile y CTO.
- Atención remota en tiflotecnología proporcionada por los ITBs, resaltando las ventajas que su utilización conlleva como fórmula de intervención complementaria a la atención directa.
- Utilización de internet para el acceso a servicios básicos tales como asistencia médica, compras, consulta de actividades de ocio y tiempo libre, etc.
- El teletrabajo como modalidad laboral: características, ventajas y reticencias.

Por otra parte, el CIDAT participó directamente en 55 actividades de divulgación de la tiflotecnología, 10 de ellas en el ámbito internacional, destinadas a afiliados, estudiantes, empresas, organismos públicos y privados.

Como principales avances durante 2016 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.
- Colaboración con el Museo del Prado en la adaptación de los contenidos de las exposiciones itinerantes “Hoy toca el Prado”; con Patrimonio Nacional, en la confección de un plano accesible de las instalaciones del Palacio Real que se pueden visitar; y se ha asesorado al Museo Thyssen-Bornemisza sobre la adaptación del libro-guía dirigido a las personas con discapacidad visual, así como en la revisión de sus audioguías.
- Colaboración con la Unión Europea de Ciegos (EBU) con el objetivo de equipar a todos los vehículos eléctricos o híbridos con un sistema de alerta acústica (AVAS), a fin de garantizar un mayor nivel de seguridad vial para las personas con discapacidad visual.
- Análisis y asesoramiento en materia de accesibilidad para personas con discapacidad visual a entidades como ILUSIA, RENFE, AEAT, Redsýs, Samsung, Microsoft, Dirección General de la Policía, Ministerio del Interior, AENA, ALSA, Ayuntamiento de Madrid, etc.
- Elaboración de documentación técnica por parte de la Comisión Braille Española: “Signografía braille para lingüística”, “Escritura con la fuente braille de la Comisión Braille Española (Braille6ANSI.ttf)” y “Marcas Táctiles para la correcta localización de Códigos QR”.

#### **ADAPTACIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS**

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

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

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

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

En términos globales, en 2016, se han atendido 50.790 solicitudes de adaptación bibliográfica, de las que un 32% han sido para braille y el resto para sonido. Atendiendo a la finalidad de las mismas, las solicitudes de adaptación se han distribuido de la siguiente manera: el 19% son educativas; un 1% tienen finalidad laboral; un 7% son de carácter institucional; y el 73% restante son solicitudes para satisfacer necesidades culturales.

## 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 nueva Biblioteca Digital de la ONCE. Un total de 5.730 usuarios distintos han accedido a la Biblioteca Digital ONCE en 2016, con 1.457.303 accesos a páginas y realizando 264.554 descargas (252.895 en Daisy y 11.695 en TLO).

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

Durante 2016, 3.585 afiliados distintos han realizado 241.114 accesos a la videoteca AUDESC, con 22.894 películas descargadas y otras 20.404 visualizaciones en streaming.

### 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 2016 se han organizado 6.146 actividades socioculturales y deportivas a las que han asistido 199.815 personas, de las que el 48,9% son afiliados.

#### 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, entre los meses de junio y agosto, en los que han participado 370 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 lanzado el proyecto “SENIOR-JUNIOR” en el cual se quiere fomentar la realización de actividades intergeneracionales de animación sociocultural y deporte, donde la edad sea sinónimo de compartir y disfrutar de actividades inclusivas todos juntos. En el 2016 se han organizado 55 actividades donde han participado 1.272 personas, de las cuales el 85,3% son afiliados. Con la idea de



crear sinergias positivas en la detección de necesidades y de oferta de actividades innovadoras y novedosas en el área de animación se ha realizado un protocolo de coordinación entre el área de gestión de Servicios Sociales para Afiliados y la figura de representatividad institucional del “Referente Joven” y del Referente Mayor”.

- Se ha continuado poniendo a disposición de los Coordinadores de Animación Sociocultural y Deporte, y Coordinadores Deportivos, la información de recursos externos para el impulso y organización de buenas prácticas en la gestión de la Animación Sociocultural y la Promoción Deportiva.

### **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 2016 la Federación Española de Deportes para Ciegos tramitó 1.767 licencias deportivas para personas ciegas o con deficiencias visuales graves. La actividad deportiva tuvo como ejes fundamentales, los siguientes:

- Participación de 34 deportistas, 8 guías y 2 porteros en los Juegos Paralímpicos de Río 2016.
- Participación en el Campeonato del Mundo IBSA de Ajedrez en Calimanesti (Rumanía).
- Participación en los Campeonatos de Europa de: Ajedrez por Equipos IBCA en Polonia, Atletismo IPC en Grosseto (Italia), Fútbol Sala (B2-B3) en Kemer (Turquía), División B de Goalball en Maia (Portugal) y Natación IPC en Funchal (Portugal).
- Colaboración con otras Federaciones de personas con discapacidad en la organización de Campeonatos conjuntos: en las modalidades de Natación, Atletismo y Esquí.
- Puesta en marcha de la Comisión Mujer y Deporte para el fomento de la participación femenina.

Asimismo se organizaron, a lo largo de la temporada, 144 actividades deportivas de competición, en las que participaron 4.168 deportistas ciegos o con deficiencia visual grave, con la colaboración de 2.450 personas de apoyo (guías, entrenadores y personal de organización).

Además de estas actividades deportivas de Competición y Alta Competición, continuando con el compromiso por la promoción deportiva, en 2016 se ha renovado la colaboración de esta Federación en la programación y el desarrollo del I 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.



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 77 escolares con discapacidad visual y 16 compañeros de clase sin discapacidad colaboraron en la ilustración de los trabajos presentados.

### Cultura accesible

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

- Se mantiene la colaboración con Fundación Orange y Navarra de Cine para aumentar la accesibilidad a contenidos audiovisuales facilitando la disponibilidad de títulos audiodescritos.
- Desarrollo de la aplicación para teléfonos inteligentes “Audesc Mobile” 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 2016, AudescMobile contaba con 591 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, y como se viene haciendo desde 2001, la ONCE participó en el 82 Congreso de IFLA (WLIC 2016) que se celebró en Columbus (Ohio, Estados Unidos) y asistió también a la pre-conferencia “Tailoring the reading experience to meet individual needs”, organizada por la citada LPD y que tuvo lugar en Louisville (Kentucky, Estados Unidos).

*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<sup>9</sup>

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

Durante el año 2016, el museo recibió la visita de 12.433 personas. Además se realizaron 5 exposiciones temporales (dentro del propio museo) y 5 exposiciones itinerantes de los fondos del museo con un total de 146.495 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.

Los Clubes de Mayores, espacios específicos creados en los centros de la ONCE, constituyen un espacio de encuentro donde se realizan actividades de ocio y tiempo libre para los afiliados mayores. En 2016 se ha realizado un seguimiento cuatrimestral del funcionamiento y evolución de los 54 Clubes de Mayores que existen en todo el territorio nacional, dando los usuarios una valoración de 4,6 sobre 5.

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 2016 se han cubierto un total de 2.219 plazas, con la participación complementaria de 109 monitores a diferentes destinos dentro del convenio ONCE-IMSERSO para los programas de Turismo y Termalismo. En 2016 se continuó con la ejecución del Turno de "Navidad en familia" con una oferta de 200 plazas dirigida a todos los mayores que deseen compartir con otras personas momentos agradables durante unas fechas tan significativas.

Se ha desarrollado un estudio sobre la situación y la utilización de los Servicios Sociales que realizan o tienen acceso los afiliados mayores que viven solos en sus domicilios, con la idea de planificar aspectos de mejora que los ayuden en el desarrollo de su vida diaria.

En 2016 se han concedido un total de 1.448 prestaciones económicas para el bienestar social, cuyos principales destinatarios son el colectivo de afiliados mayores.

<sup>9</sup> 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>]

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 objeto de obtener una mejora sustancial en la calidad y precio de los servicios ofertados a los afiliados. En este sentido, se gestionaron entre otros, ofertas y acuerdos con Caser Residencial, ILUNION Sociosanitario, Sarquavitae, Amplifón, Aural Widex, etc.

### 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 los más de 75 años al servicio de las personas ciegas y con deficiencias visuales graves.

En 2016, se realizaron 25 acciones formativas del área de Servicios Sociales en las que hubo un total de 929 asistencias entre las que se encontraban trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, oftalmólogos, gestores de servicios, etc., destinándose 211.789 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 2.090 voluntarios, de los cuales 553 han sido altas nuevas durante el año.

	2016
Voluntarios	2.090
Beneficiarios atendidos	2.374
Servicios realizados	38.833
Horas de voluntariado	111.254

A lo largo de 2016, se han implementado un gran número de las medidas definidas en el Programa de reimpulso del voluntariado puesto en marcha en octubre de 2015, encaminadas a los siguientes objetivos: mejorar la difusión del servicio de voluntariado, modificar la percepción que existe entre los afiliados de que este servicio es para personas de mayor edad, conseguir una mayor implantación geográfica, diversificar la captación de voluntarios (empresas, trabajadores, estudiantes, etc.), promover la integración de los voluntarios en la Organización, establecer acuerdos con entidades externas, etc.

En este sentido, se ha formalizado un acuerdo de colaboración en voluntariado a nivel nacional con Cruz Roja Española, que permitirá a la ONCE contar con voluntarios en aquellos lugares en los que disponga de voluntarios propios.

Se ha puesto en marcha, igualmente, un protocolo de atención a personas con sordoceguera en materia de voluntariado, de cara a cubrir las necesidades de este colectivo por parte de voluntarios con conocimientos en lengua de signos y sistemas alternativos de comunicación.

Por último, se ha diseñado una campaña interna de captación de voluntarios entre los trabajadores de la ONCE y su Fundación, se ha difundido las posibilidades que ofrece el voluntariado entre el colectivo de jóvenes, 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 2º 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, amparada por la Ley 5/2011, cuya normativa específica le confiere la consideración de entidad singular de la economía social. Fundamenta su organización y funcionamiento en el principio de la democracia interna y en la plena participación de sus afiliados, 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. Las últimas elecciones tuvieron lugar el 4 de diciembre de 2014.

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 cuatro indicadores relativos a: ponderación de las medidas en relación con el compromiso, plazo de cumplimiento, porcentaje de ejecución para el bienio 2015-2016 y grado de ejecución ponderado en relación al bienio; así como una tabla resumen de indicadores.

Este plan tiene un ámbito temporal de ejecución bienal. Con base en la evaluación que se realice sobre el cumplimiento del Programa de Gobierno en la primera mitad del mandato, se articularán las medidas y acciones a acometer para el tiempo restante del mandato.

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

El desarrollo comprometido para el primer bienio del mandato (2015-2016) era del 57,11%.

### 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 ordinaria 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 organización. 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.

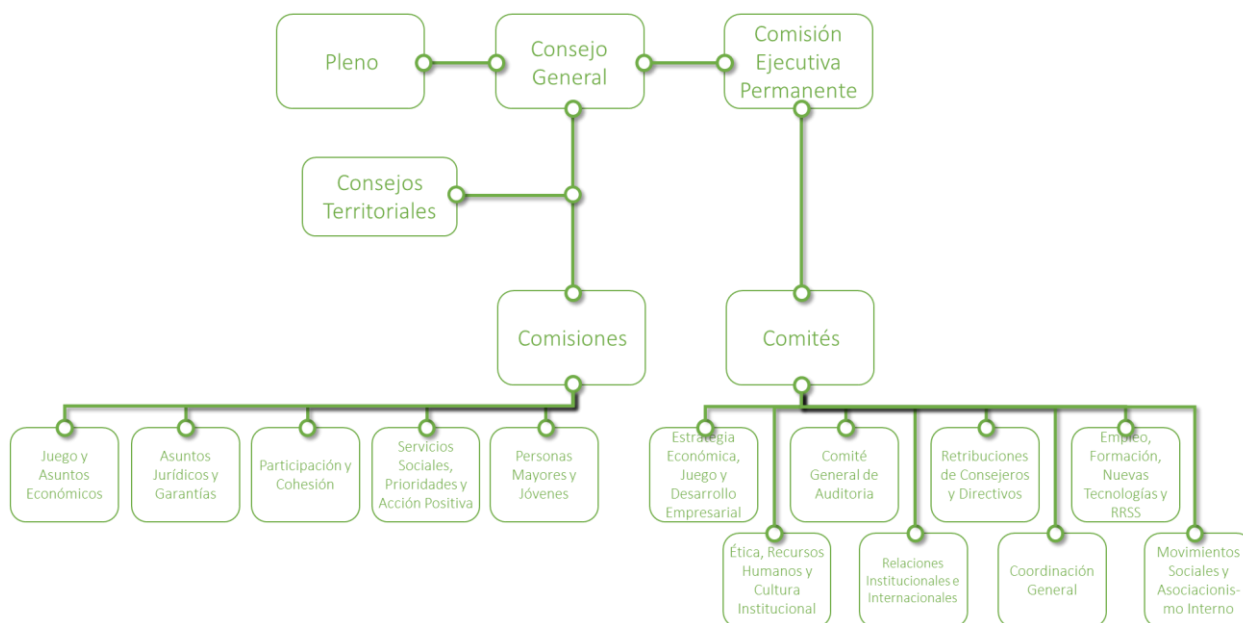
Como órgano de representación, el Consejo General articula las relaciones institucionales, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y a la difusión de los valores de la solidaridad, así como al robustecimiento de la sociedad civil y al desarrollo socio-económico de la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

Algunos de los principales acuerdos aprobados por el Consejo General de la ONCE en 2016 fueron los siguientes:

- En el mes de febrero se aprobó la nueva estructura comercial, cuyo objetivo es proporcionar más cercanía y atención a los vendedores en sus puntos de venta.
- En el mes de junio se aprueba la nueva Estructura Orgánico-funcional de los Servicios Centrales, Territoriales y Especializados del Área Ejecutiva Dirección General de la ONCE, donde se recoge, además de la nueva estructura comercial anteriormente citada, la creación de una unidad de Responsabilidad Social Corporativa y Cultura Institucional.

### Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



#### Pleno

*Miembros: 11*

*Reuniones en 2016: 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 2016: 23*

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 2016
▪ Juego y Asuntos Económicos	4	<b>23</b>
▪ Asuntos Jurídicos y Garantías	3	<b>33</b>
▪ Participación y Cohesión	5	<b>12</b>
▪ Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva	4	<b>13</b>
▪ Personas Mayores y Jóvenes	5	<b>12</b>

#### Comités

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

#### Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial de la ONCE y su Fundación

*Miembros: 10  
Reuniones en 2016: 15*

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

### Comité General de Auditoría de la ONCE y su Fundación

*Miembros: 6*  
*Reuniones en 2016: 4*

- Impulsa y 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.
- Supervisa la misión de auditores externos e internos.

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

*Miembros: 9*  
*Reuniones en 2016: 2*

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

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

*Miembros: 9*  
*Reuniones en 2016: 2*

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

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

*Miembros: 8*  
*Reuniones en 2016: 2*

- 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 2016: 3*

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

## Comité de Coordinación General de la ONCE y su Fundación

Miembros: 99  
Reuniones en 2016: 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 2016: 2

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

## Observatorios

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
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	Coordina la implantación de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Buen Gobierno que resultan de aplicación a la ONCE y su Fundación.	Analiza y estudia los cambios en el modelo político, económico y social para identificar los factores y adelantar respuestas a tendencias que pueden afectar a la capacidad de la organización para cumplir con la misión social.

El Consejo General cuenta, además, con los siguientes órganos unipersonales, con carácter ejecutivo:

- Secretario General del Consejo General
- Director de Comunicación e Imagen de la ONCE y su Fundación
- Director Técnico de Control Financiero y Auditoría de la ONCE y su Fundación

## 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.

Los 17 Consejos Territoriales han mantenido un total de 267 reuniones en el año 2016.

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

El Consejo General está formado por once vocales<sup>10</sup> –y un secretario general no consejero– que son elegidos entre los afiliados inscritos en el censo electoral, por sufragio secreto y con arreglo a las normas electorales aprobadas por el propio Consejo General.

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

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

#### La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo

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

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

#### Presidente



**Miguel Carballeda Piñeiro** es presidente del Consejo General de la ONCE desde el año 2003. Inicia su carrera profesional en la ONCE en 1988 como agente vendedor. Desde el año 2007, ostenta también la presidencia del Patronato de la Fundación ONCE 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. Ostenta la Presidencia del Comité Paralímpico Español. Es el más alto representante del órgano que ostenta funciones públicas delegadas en el ámbito del deporte paralímpico.

<sup>10</sup> 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.

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



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

### Vicepresidencia 2ª de Políticas Sociales e Igualdad



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

### Consejero General Adjunto al Presidente de Cooperación y Relaciones Institucionales



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

### Consejero Director General de la ONCE



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

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



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

### Consejera Coordinadora de Capital Humano, Asuntos Jurídicos y Garantías



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

### Consejera Coordinadora de Participación y Cohesión Social.



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

### Consejera Coordinadora de Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva.



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

### Consejero Coordinador de Juego y Asuntos Económicos



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

### Consejera Ejecutiva de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior



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

### Secretario General



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



## Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección

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

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

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

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

El Comité de Retribuciones establece y define anualmente objetivos institucionales de carácter económico –referidos al cumplimiento de los presupuestos– y social –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.

### 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 formano 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, que es el 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, creado en el año 2012 como un órgano ejecutivo y consultivo, adscrito al Consejo de Dirección, supervisa la correcta ejecución de la política y el control de riesgos de la ONCE.*

El Comité de 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 y 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 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. 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 aquella información relevante 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 esencia ética impregna 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 de conducta para directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo de la

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.

<p>ONCE y su Fundación</p>	<p>Su última revisión tuvo lugar en 2015. A 31 de diciembre de 2016 estaba suscrito por las 701 personas que conformaban dicho colectivo en la ONCE y su Fundación.</p> <p>En noviembre de 2016 se aprobó el documento “Medidas para la implantación del Código Ético para directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo de la ONCE y su Fundación” con el fin de impulsar el cumplimiento de dicho Código y facilitar su seguimiento y las incidencias producidas. Entre otras medidas, cabe destacar el establecimiento de una serie de criterios para la aceptación de regalos, la creación de buzones de sugerencias en materia de ética y la difusión de un buzón de denuncias para los afiliados y trabajadores de la ONCE y su Fundación, establecimiento de criterios sobre incompatibilidades y de corrección de comportamientos no éticos, y aprobación de nuevas instrucciones para los gastos de representación y viaje para consejeros, directivos y mandos intermedios, basadas en la austeridad y el carácter social de la ONCE y su Fundación.</p>
<p>Manual de comportamiento ético para el equipo directivo de la ONCE y su Fundación</p>	<p>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.</p>
<p>Código ético y guía de conducta para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE</p>	<p>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.</p> <p>Con el fin de impulsar la difusión de este Código y acercar sus valores a todo el colectivo, se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I Concurso de Fotografía “Virtuosos/as” dirigido al colectivo de la ONCE y su Fundación, cuya temática era los 11 valores éticos del Código.</li> <li>• Colocación los días 11 de cada mes, como fondo del escritorio corporativo, durante 48 horas, un tapiz haciendo alusión a alguna acción de la ONCE imbuida por uno de los 11 valores.</li> <li>• Publicación de un post mensual en el Twitter oficial de la ONCE, con alusión a los 11 valores.</li> </ul>
<p>Manual de la ONCE para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del</p>	<p>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</p>

terrorismo (PBCyFT)	<p>aprobado en 2011 y su última actualización ha tenido lugar en 2015. Está disponible en la intranet de la Organización.</p> <p>Desde 2011 existe además una Comisión encargada de la supervisión y el cumplimiento interno de las medidas implantadas en esta materia y desde 2015 una Unidad Técnica de análisis especial de operaciones sospechosas. La Comisión se ha reunido con carácter trimestral en 2016 para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora de la política de PBCyFT.</p>
Plan de acción para un modelo de prevención y detección de delitos	<p>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 ONCE<sup>11</sup>, se elaboró un Plan de Acción que recoge las recomendaciones a implantar por la Organización, atendiendo a su impacto, dificultad y prioridad.</p> <p>Como consecuencia de la modificación del Código Penal de 2015, se revisó de nuevo el Modelo de Prevención Penal de las 3 áreas ejecutivas de la ONCE y su Fundación, para identificar aspectos a reforzar en la adecuación a la normativa. Actualmente la ONCE está en proceso de implantación de las medidas resultantes de dicha revisión para terminar de configurar el modelo de Prevención Penal.</p>
Manual de procedimientos fiscales	<p>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.</p> <p>Se elabora por los profesionales de la Organización implicados en la fiscalidad, conforme a la legislación vigente y es actualizado anualmente.</p>
Circular de Protección de datos personales, y Circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE	<p>Estas normas se han adoptado para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Su última revisión fue en 2014 y 2012, respectivamente.</p> <p>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.</p>
Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego	<p>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,</p>

<sup>11</sup> Este análisis fue realizado por una empresa externa e independiente a la ONCE.

	<p>profesionalidad y confidencialidad y son de obligado cumplimiento. La última actualización de los códigos se realizó en 2013.</p>
<p>Protocolo de Identificación, Etiquetado y Tratamiento de la Información (Protocolo IETI)</p>	<p>Este Protocolo tiene como objetivo identificar los distintos activos de información y gestionarlos adecuadamente, en términos de seguridad, a través de los sistemas preexistentes, mediante un proceso de valoración y etiquetado de la información, a fin de utilizar unos canales u otros para transmitirla y para tratarla en función de su nivel de seguridad. Está disponible en la intranet ONCE.</p> <p>Aprobado por el Comité de Seguridad en 2011, su última versión data de 2015. Las medidas de desarrollo se van adoptando con continuidad mediante su incorporación paulatina a procesos y aplicaciones. Por ejemplo, en 2016 se ha implantado dentro de la aplicación corporativa de comunicaciones oficiales, COMOFI, lo que permite etiquetar los comunicados de acuerdo con los cuatro niveles de seguridad previstos en el Protocolo.</p>
<p>Registro de Incidencias LOPD</p>	<p>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.</p>
<p>Manual de Marca ONCE</p>	<p>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.</p>
<p>Guía de Buenas Prácticas en el Tratamiento de la Información</p>	<p>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.</p>
<p>Auditoría de Protección de Datos</p>	<p>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 Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y en el Capítulo VIII del Documento de Seguridad ONCE publicado mediante Circular 9/2014.</p>

	<p>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.</p> <p>Aprobada en diciembre de 2015, el 27 de enero de 2016 se adoptó el Plan de Acción para la implantación de las recomendaciones recogidas en la Auditoría.</p>
<p>Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA de Marketing y Comunicación</p>	<p>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.</p> <p>Las Directrices se adoptaron en la ONCE en 2010 , con un documento propio, y la última actualización se hizo en septiembre 2011.</p>

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 2016 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 8.496 asistencias:

- Los aspirantes a la venta reciben una formación previa a su contratación, con carácter selectivo. Han recibido esta formación un total de 3.028 aspirantes. Igualmente los temas de referencia se incluyen en la formación de formadores de aspirantes, la cual fue realizada por 49 trabajadores.
- Los cursos de Acogida a nuevos trabajadores (vendedores y no vendedores) de la ONCE. En 2016, 1.531 trabajadores han participado en esta formación.
- En el curso de Desarrollo de Vendedores Junior Nivel III, se imparte un impacto formativo que versa sobre Código Ético denominado “Predica con el ejemplo”. Lo realizaron 1.085 Vendedores Junior.
- Curso de “Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo”. Realizado por 118 cursillistas de distintos puestos relacionados con el pago de premios.
- Curso sobre “Seguridad en las comunicaciones y el tratamiento de la información”, realizado por 2.685 trabajadores.

Además 199 directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo han recibido formación en pro de una conducta ética alineada con los valores de la organización.

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

Durante el año 2016, el Comité de Ética se ha reunido 2 veces para tratar, entre otros temas, la aprobación de las memorias de los subcomités de Ética, RR.HH. y Cultura Institucional, la conversión del grupo de trabajo de RSC en Subcomité de RSC, la propuesta de crear un grupo de expertos ciegos totales para llevar a cabo un proyecto de buenas prácticas y metodología en aplicaciones informáticas, así como la puesta en marcha de los cursos sobre cultura institucional a impartir a diferentes colectivos de trabajadores.

El Subcomité de Ética, formado por 5 miembros: Consejera General Coordinadora de Participación y Cohesión Social, que coordina dicho Subcomité; el Director Técnico de Control Financiero y Auditoría de la ONCE y su Fundación, que es el Secretario del Subcomité; el Director General Adjunto de Coordinación y Recursos Humanos y Generales, en representación de la ONCE; el Director General de RSC, Comunicación y Relaciones Institucionales del Grupo Empresarial de la ONCE y su Fundación, en representación de Fundación ONCE; y la Directora del Departamento de RSC del Grupo Empresarial de la ONCE y su Fundación, en representación de Grupo Ilunion.

Durante 2016, el Subcomité de Ética se reunió en 6 ocasiones. Los principales temas tratados se refieren a la actualización de los textos de los Códigos Éticos previstos para directivos y mandos intermedios de Fundación ONCE, ILUNION y FOAL; análisis de la implantación de normas de conducta en aquellos grupos de trabajadores cuyas tareas estén sometidas a certificaciones de calidad, transparencia, responsabilidad, etc.

## CANAL DE DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN MATERIA DE ÉTICA

Los empleados de la ONCE pueden presentar sugerencias e incidencias 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 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.

Durante el año 2016, se han registrado un total de 4 denuncias, resueltas pertinentemente tras llevar a cabo una investigación, por parte de los órganos y áreas responsables.

### 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.

Durante 2016 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 7.161 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 juego.

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.

*El XV Convenio Colectivo recoge el compromiso de la ONCE de formalizar, al menos, 1.500 nuevos contratos indefinidos durante sus cuatro años de vigencia, habiéndose suscrito desde el 1 de enero de 2013, y hasta el 31 de diciembre de 2016, 2.973 nuevos contratos indefinidos.*

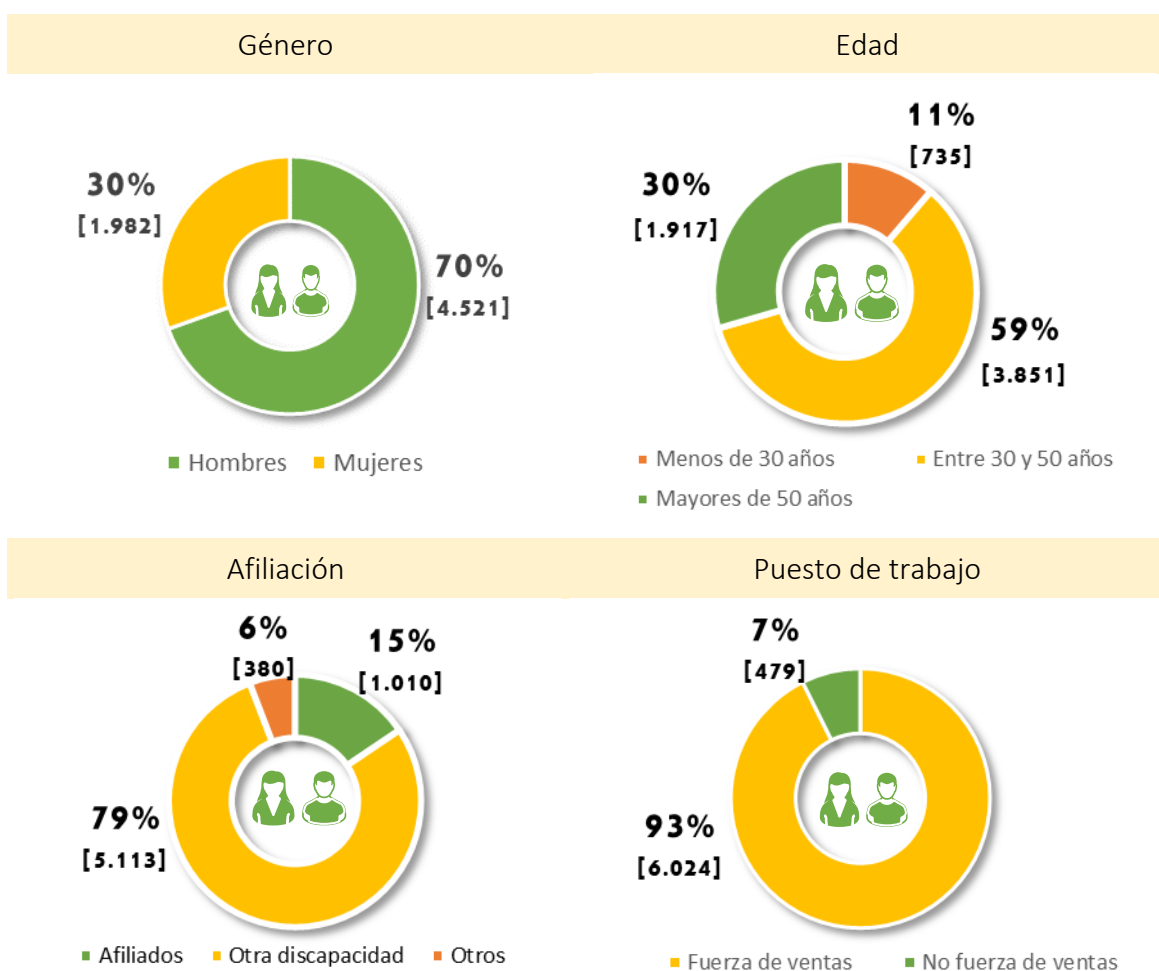
A 31 de diciembre de 2016, el equipo de trabajadores de la ONCE estaba compuesto por un total de 23.149 personas, de las que el 87,99% tiene alguna discapacidad reconocida. La franja de edad con mayor porcentaje de empleados corresponde a la de 30 a 50 años, que representa el 49,67% de la plantilla. Asimismo, durante este año se han suscrito 6.503 nuevos contratos laborales, de los que 3.139 se firmaron con personas mayores de 45 años. Del total de nuevos contratos, 878 fueron de carácter indefinido.

#### Perfil de los empleados de la ONCE

	2014	2015	2016
<b>Género</b>			
Hombres	15.639	15.575	15.418
Mujeres	7.995	7.883	7.731
<b>Edad</b>			
Menores de 30 años	705	625	622
Entre 30 y 50 años	6.717	6.405	11.499
Mayores de 50 años	16.212	16.428	11.028
<b>Afiliación</b>			
Afiliados	7.846	7.339	6.971
Otra discapacidad	12.892	13.292	13.399
Personas sin discapacidad	2.896	2.827	2.779

	2014	2015	2016
Puesto de trabajo			
Fuerza de ventas <sup>12</sup>	20.324	20.203	19.960
No fuerza de ventas <sup>13</sup>	2.958	2.896	2.839
Mando intermedios	262	271	264
Consejeros <sup>14</sup>	40	35	33
Directivos <sup>15</sup>	50	53	53
<b>Total</b>	<b>23.634</b>	<b>23.458</b>	<b>23.149</b>

### Nuevos contratos formalizados en 2016



<sup>12</sup> La fuerza de ventas incluye: agentes vendedores, coordinadores de gestores comerciales, gestores comerciales y Jefes de Equipo de Gestores Comerciales, Jefes de Venta y Promotores Comerciales. A 31/12/16 el número de vendedores ascendía a 19.640.

<sup>13</sup> Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en apartados anteriores.

<sup>14</sup> A 31/12/16, de los 33 Consejeros, 5 personas ocupan el cargo de Consejero General y 28 Presidente o Vicepresidente de Consejo Territorial liberado.

<sup>15</sup> A 31/12/16, de los 53 Directivos, 6 ocupan también el cargo de Consejero General.

### 5.3.1. Una Organización que cuida a su personal

#### 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.

#### Política de conciliación de la vida laboral y familiar

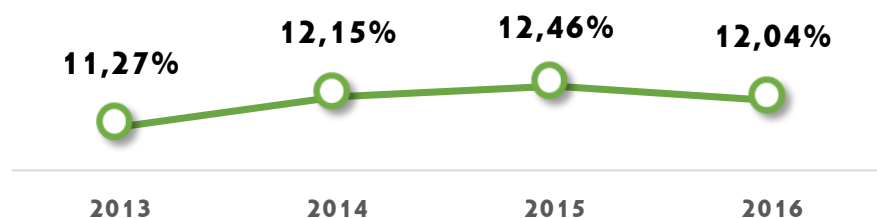
La política de conciliación de la vida laboral y familiar de la ONCE promueve la igualdad real y efectiva entre sus empleados. Permite, por ejemplo, el acceso a licencias no remuneradas, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad o paternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, traslados, excedencias y otros permisos retribuidos, 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 2016 se han otorgado un total de 7.514 ayudas por cargas familiares.

Además, la ONCE cubre las pólizas de asistencia sanitaria a sus trabajadores a través de Sanitas abonando el 10% del costo de la póliza. Da servicio a 13.971 trabajadores y sus beneficiarios en el grupo 1, ofreciendo por otra parte, de forma gratuita, una póliza de asistencia dental concertada con Dentyred, SA a 22.178 trabajadores y pensionistas.

#### Evolución de la tasa de rotación de empleados para el período 2014-2016<sup>16</sup>

En 2016 la tasa de rotación ha sido de un 12,04%. Por edad, son los mayores de 50 años quienes presentan una tasa más elevada de rotación como consecuencia de las jubilaciones, si bien existe un descenso significativo respecto al año anterior (6,14% frente 8,10% en 2015). Los mandos intermedios, consejeros y directivos son los que presentan una menor tasa de rotación.



<sup>16</sup> Para el cálculo de la tasa de rotación de los empleados de la ONCE se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de discapacitados, fallecidos, gran invalidez, IPT, IPA, despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta los fines de contrato interinos.

## Desglose de la tasa de rotación de empleados en 2016

Tasa de rotación en 2016	12,04%
<i>Desglose por sexo</i>	
Hombres	8,07%
Mujeres	3,96%
<i>Desglose por edad</i>	
Menos de 30 años	0,88%
Entre 30 y 50 años	5,02%
Mayores de 50 años	6,14%
<i>Afiliación</i>	
Afiliados	3,19%
No afiliados	8,84%
<i>Puestos de trabajo</i>	
Fuerza de ventas	10,79%
No fuerza de ventas	1,17%
Mandos intermedios	0,07%
Consejeros y Directivos	0,00%

### 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 XV Convenio Colectivo, suscrito en 2013, se incorpora, asimismo, como Anexo 5, un Plan de Igualdad.

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

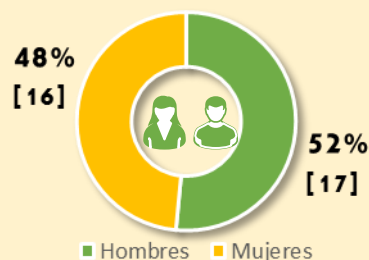
Esta Comisión, constituida en 2014, es responsable del seguimiento de las cuestiones relativas a la igualdad de género, el diagnóstico, la fijación de objetivos, y la propuesta e implantación de acciones de respuesta a través del Plan de Igualdad y de los Planes de Formación.

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.

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 las medidas contenidas en este Plan de Acción, se ha trabajado especialmente en la definición del perfil y funciones de los Agentes de Igualdad, la formación, la realización de diferentes acciones de difusión en torno a la igualdad y la definición de criterios para primar, a igualdad de perfil competencial, la selección de personas del sexo menos representado en cada área o departamento.

## 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.



2016	Relación entre el salario medio de hombres con respecto a mujeres (hombres/mujeres)
Fuerza de ventas	1,13
No fuerza de ventas	1,04
Mando intermedios	1,09
Consejeros	0,88
Directivos	1,37

## Lucha contra la violencia de género

Durante el año 2016 se han seguido desarrollando actividades e iniciativas encaminadas a sensibilizar sobre la vulnerabilidad del colectivo de mujeres maltratadas. Entre los compromisos adquiridos, la ONCE ha incluido, dentro de su Plan de Igualdad, el objetivo de facilitar la inserción laboral de mujeres en situación de exclusión social. También ha incluido aspectos relacionados con esta materia en las políticas de conciliación de la Organización y en los códigos de conducta. En cuanto a las actuaciones realizadas en relación con las medidas del Plan de Acción, se ha trabajado en las siguientes:

- Diseño y desarrollo de un folleto sobre el acoso y las formas de prevenirlo para colgarlo en el Portal del Empleado.
- Integrar en la prevención de riesgos laborales la perspectiva de género.
- Garantía de puesto para víctimas de violencia.
- Realizar internamente una campaña informativa de los derechos legalmente reconocidos a las víctimas de violencia de género con la emisión del cupón del 24 de noviembre, etc.

## 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, basado en el estándar OHSAS 18001 y en el cual mantiene la certificación desde 2012, 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 que sirve para asegurar que el funcionamiento de la actividad preventiva de la Organización es coherente con la Política de Seguridad y Salud.

La ONCE realiza durante todo el año diversas campañas de prevención y promoción de la salud en las que se incide 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. Asimismo en el Portal del Empleado se incluye periódicamente información sobre riesgos y medidas preventivas así como temas de salud de interés general.

### Indicadores de seguridad y salud para los años 2014 – 2016

Los accidentes más frecuentes son las caídas (36%) y las consecuencias más habituales son las torceduras, lesiones superficiales y esguinces.

	2014		2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de accidentes <sup>17</sup>	27,07	27,55	23,19	27,46	25,79	25,82
Tasa de enferm. profesionales <sup>18</sup>	0	0	0	0	0	0,0001
Tasa de días perdidos <sup>19</sup>	47,65	42,56	47,91	56,72	54,16	44,53
Tasa de absentismo <sup>20</sup>	0,59	0,57	0,51	0,78	0,65	0,58
Víctimas mortales	3	0	1	0	0	0

<sup>17</sup> Tasa de accidentes: número de accidentes por cada 1.000 trabajadores (índice de incidencia).

<sup>18</sup> Tasa de enfermedades profesionales: procesos de enfermedad profesional (con baja y sin baja)/número de trabajadores medio del periodo.

<sup>19</sup> Tasa de días perdidos: tiempo promedio por accidente laboral.

<sup>20</sup> 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.

Existen un total de 38 Comités de Seguridad y Salud que representan al conjunto del personal, cada uno en su ámbito de actuación. Son los órganos específicos de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en el ámbito de cada uno de ellos.

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 2016 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 conducción de vehículos.

### 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 9001:2008, que la ONCE posee desde 2002 ininterrumpidamente y que garantiza que los planes de formación se adecuan 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 2016 han tenido lugar 70 acciones formativas, a través de 202 convocatorias en las que han participado 3.838 grupos y han registrado un total de 23.401 asistencias.



Los empleados han recibido un total de 257.390 horas de formación y la inversión ha sido de 1.356.319 €, incrementándose más de un 10% respecto al año anterior.

Cabe destacar durante el año el gran esfuerzo realizado en la formación de toda la plantilla en el ámbito de la Cultura Institucional, a excepción de los trabajadores de las áreas de juego y aquellos que no disponen de ordenador en su puesto de trabajo, que recibirán la formación a lo largo de 2017.

Merece también una mención especial la formación en competencias a toda la nueva estructura comercial, además de los vendedores junior, Directores de Agencia, Responsables de Coordinación, Directores y Subdirectores de Apoyo y Directores Técnicos de Delegaciones Territoriales; y la incorporación del *coaching* para numerosos colectivos de trabajadores, en particular para toda la nueva estructura comercial, además de Directores de Agencia, Directores y Subdirectores de Apoyo y Responsables de Coordinación. 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 2014 – 2016

	2014	2015	2016
Total horas de formación (recibidas) <sup>21</sup>	315.697,5	562.696	257.390
Empleados formados (asistencias) <sup>22</sup>	33.749	47.965	23.401
Formación online (% sobre asistencias) <sup>23</sup>	15,9%	9,8%	29,7%
<b>Asistencias por género</b>			
Hombres	21.855	32.564	13.613
Mujeres	11.894	15.401	9.788
<b>Asistencias por puestos de trabajo</b>			
Fuerza de ventas <sup>24</sup>	27.205	42.010	13.874
No fuerza de ventas <sup>25</sup>	5.553	4.908	8.108
Mandos intermedios	833	867	1.075
Consejeros	50	115	234
Directivos	108	65	110
<b>Inversión<sup>26</sup></b>			
Inversión total (euros)	1.038.693	1.224.360	1.356.319
Inversión por asistencia (euros)	30,8	25,6	58

<sup>21</sup> Horas recibidas por el total de asistencias a formación.

<sup>22</sup> Se facilita el dato sobre asistencias, ya que un mismo trabajador puede participar en varios cursos.

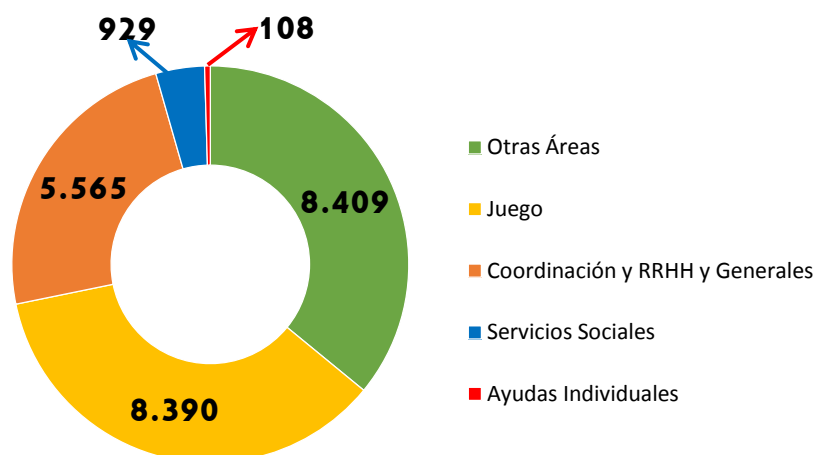
<sup>23</sup> La formación *online* tiene en consideración tanto las asistencias en Campus como mixtas (presencial y Campus).

<sup>24</sup> La fuerza de ventas incluye: agentes vendedores, coordinadores de gestores comerciales, gestores comerciales y jefes de equipo de gestores comerciales, Jefes de Venta y Promotores Comerciales.

<sup>25</sup> Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en apartados anteriores.

<sup>26</sup> La inversión se ha calculado por asistencia.

## Desglose de las asistencias a formación por área en el año 2016



## Acciones formativas por área en 2016

### Área de juego

- 10 acciones
- 8.390 asistencias

### Área de coordinación, recursos humanos, y generales

- 18 acciones
- 5.565 asistencias

### Área de servicios sociales

- 25 acciones
- 929 asistencias

### Otras áreas (Consejo General e Interdepartamentales)

- 17 acciones
- 8.409 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 2016 la valoración por parte de los empleados fue de 8,6 (sobre 10) y 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 2016, se han concedido 108 ayudas, distribuidas de la siguiente forma:

Ayudas económicas	59
Ayudas facilitadoras	4
Ambos tipos de ayudas	45

En total se han concedido 646,25 horas de ayudas facilitadoras (licencia retribuida) y 92.150,12 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, hay un curso interactivo on-line disponible para todos los trabajadores titulado “Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”.

	2014	2015	2016
Número de empleados formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad	1.555	1.493	1.531

## Apuesta de futuro

En materia formativa el gran reto para 2017 es abordar con calidad un plan de formación muy ambicioso que incorpora la realización de 73 acciones, 4.943 grupos y 41.185 asistencias previstas.

Otro reto fundamental es ir incorporando paulatinamente al colectivo de Vendedores en la formación on-line.

## 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.
- El resto de técnicos –gestión económico financiera y otros técnicos de control– son evaluados a través de la consecución de los complementos trimestrales, vinculados al cumplimiento de objetivos.

## Desglose de los profesionales evaluados. 2014 – 2016

	2014	2015	2016
<b>Profesionales evaluados (%)</b>	2,92	2,98	3,16
<b>Género</b>			
Hombres	501	739	532
Mujeres	180	232	200
<b>Puestos de trabajo</b>			
Fuerza de ventas <sup>27</sup>	275	276	320
No fuerza de ventas <sup>28</sup>	64	65	62
Mando intermedios	262	271	264
Consejeros	40	35	33
Directivos	50	53	53
<b>Promociones</b>			
Número de profesionales promocionados	148	231	295
Profesionales promocionados (%)	0,63	0,98	1,27
Número de mujeres promocionadas	73	119	107

Respecto de las promociones, en 2016 se observa un incremento debido a la reestructuración del área comercial, así como de las promociones internas. Estas últimas supusieron un incremento del 80%, pasando de 20 en 2015 a 36 en 2016, de las que 23 fueron mujeres.

<sup>27</sup> La fuerza de ventas incluye: gestores comerciales, Jefes de venta y Promotores Comerciales.

<sup>28</sup> Otros técnicos que realizan funciones de: Graduados Sociales, Técnicos de control y gestión económico financieros.

## 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 2016, 1.128 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 4.994.

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 cuenten los proveedores.

En 2016 comenzó a incluirse en los contratos y convenios que la ONCE firma con entidades externas en los que estén involucrados menores de edad, 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

Durante el año 2016 se han impulsado diferentes iniciativas encaminadas a la reducción de los consumos energéticos. Entre estas medidas destacan las siguientes:

- Sustitución paulatina de la iluminación fluorescente por alumbrado LED.
- Renovación de los equipos de climatización por tecnología Inverter que no contiene gases de efecto invernadero (CFC)<sup>29</sup>.
- Control de la facturación eléctrica con el fin de optimizar el consumo.

---

<sup>29</sup> Clorofluorocarbonos

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

- Reciclado de los equipos de climatización a través de puntos limpios y recuperación del refrigerante para su posterior destrucción en gestor de residuos autorizado.
- Retirada y reciclado certificado a través de empresas de destrucción de residuos, de detectores iónicos, que contienen americio, en instalaciones contra incendios.
- Reciclado de residuos de transformadores de aceite de alta tensión con restos de PCB<sup>30</sup>.
- Reciclaje de la iluminación fluorescente (gas de mercurio) en puntos limpios.

#### Evolución del consumo energético para el período 2015-2016<sup>31</sup>

	2015	2016
Consumo total de electricidad (MWh)	30.002,50	29.611,71
Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables (% sobre el total)	43%	41%
Consumo total de energía (GJ)	108.009	106.602
Consumo total de energía por empleado (GJ/empleado)	4,56	4,57

La reducción del consumo eléctrico en 2016 con respecto a 2015 fue del 1,3%. 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 3,07% menor que en 2015 con respecto a la facturación total.

En 2016, la ONCE ha emitido indirectamente 13.735 toneladas de CO<sub>2</sub>, un 1,3% menos respecto a 2015, derivadas de su consumo de electricidad.

Durante 2016 se llevó a cabo una auditoría energética en cumplimiento del RD 56/2016, en la que se auditó el consumo energético en edificios, vehículos y quioscos. Las recomendaciones resultantes de dicha auditoría relativas a la eficiencia energética, se implantarán en 2017 y años sucesivos.

#### Consumo de papel

	2016
Consumo total de papel (t)	945,74
Consumo de papel por empleado (t/empleado)	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

<sup>30</sup> Policlorobifenilos

<sup>31</sup> Los datos de consumo energético representados en la tabla hacen referencia a los inmuebles de la ONCE (no se incluyen los puntos de venta).

elaboración de productos de juego, así como el empleado por el Servicio Bibliográfico para producciones en braille destinadas a afiliados.

En 2016 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.

#### UN MILLÓN POR EL CLIMA

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



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

Los compromisos adquiridos por la ONCE, su Fundación e ILUNION se centran en el desarrollo de acciones ecoeficientes.

En 2016 desde la ONCE se han dado importantes avances en relación a los compromisos adquiridos. Se han desarrollado acciones en materia de eficiencia energética, como la sustitución paulatina de la iluminación convencional por iluminación LED, o en materia de movilidad, fomentando la implementación de sistemas de video-conferencia en las reuniones con el fin de evitar desplazamientos innecesarios. Además, la ONCE se ha comprometido a implementar, a medio plazo, criterios de construcción eficiente y bioclimáticos en el diseño de nuevas estructuras, sistemas de ahorro energético y de agua, optimizar el uso del papel, campañas de sensibilización para un mayor uso del transporte público, entre otros.

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

El Centro Logístico y de Producción de la ONCE (CLP) es el encargado de la fabricación de los productos de juego pasivo y la distribución de estos, junto con el resto de productos de lotería instantánea importados, entre los vendedores y el Canal Físico Complementario (CFC).<sup>32</sup>

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

<sup>32</sup> 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.



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.

	2015	2016
Aluminio (tn)	1,02	1,40
Papel Blanco (tn)	8,67	8,03
Cartón (tn)	34,10	40,46
Chatarra (tn)	-	1,51
Fardos maculatura (tn)	148,06	114,86
Papelote inspección (tn)	62,76	41,09
Otros residuos (tn)	14,93	-
<b>Total residuos (tn)</b>	<b>269,54</b>	<b>207,35</b>

# ANEXOS

---

## Anexo I. Índice de contenidos GRI G4, RSE-D y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



### CONTENIDOS BÁSICOS

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
-----------	--------	-------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	----------------------	-----------------

### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

#### ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

<b>G4-1</b>	<a href="#">Ver Informe de Valor Compartido de la ONCE y su Fundación 2016</a>	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-2</b>	<a href="#">Página 56</a> (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		

#### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

<b>G4-3</b>	Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-4</b>	<a href="#">Página 10</a> (3.1. La ONCE como operador de Juego social y responsable - Modalidades de lotería)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-5</b>	C/ José Ortega y Gasset, Nº 18; 28006 - Madrid	No aplicable	No aplicable	No aplicable		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-6</b>	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 aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-7</b>	La ONCE es una Corporación de Derecho Público de carácter social; que se rige por su normativa específica propia, según se recoge en la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-8</b>	España y desde la perspectiva social América Latina, Balcanes, Portugal y Sahara Occidental	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-9</b>	<a href="#">Página 8</a> (Las cifras de la ONCE); <a href="#">Página 10</a> (3.1. La ONCE como operador de Juego social y responsable - Modalidades de lotería); <a href="#">Página 20</a> (3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas - Evolución del negocio); Más información en la página <a href="#">web de la ONCE</a> y en <a href="#">Cuentas anuales individuales de la ONCE ejercicio 2016</a>	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-10</b>	<a href="#">Páginas 65-66</a> (5.3. El capital humano en la ONCE)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		ODS 8
<b>G4-11</b>	<a href="#">Página 67</a> (5.3.1. Una organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		ODS 8
<b>G4-12</b>	<a href="#">Página 76-77</a> (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios – Los proveedores de la ONCE)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		ODS 12

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-13</b>	No ha habido cambios significativos durante 2016 salvo los señalados en <a href="#">página 49</a> con relación a la estructura orgánica funcional de la ONCE (5.1.2. Los órganos de dirección – El Consejo General de la ONCE).	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-14</b>	A pesar de que la actividad de la ONCE no tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente, se desarrollan políticas que contribuyen a una mayor eficiencia y la optimización de los recursos, generando un impacto positivo en el entorno de la organización.	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-15</b>	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	No aplicable	No aplicable	No aplicable		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-16</b>	La ONCE ostenta diversos cargos de representación en algunas de las organizaciones mencionadas anteriormente	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>						
<b>G4-17</b>	La ONCE tiene vinculación con determinadas entidades por razones institucionales, jurídicas o patrimoniales. En este sentido, constituyen la comunidad de personas jurídicas denominada "la ONCE y su Fundación: (i) la propia ONCE; (ii) la Fundación ONCE; (iii) el Grupo Empresarial de la ONCE y su Fundación; y (iv) aquellas otras entidades de naturaleza societaria, asociativa o fundacional, con fuerte vinculación a aquélla, según lo dispuesto en el art. 114 de los vigentes Estatutos de la ONCE.	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-18</b>	<a href="#">Página 106-108</a> (Anexo III. Análisis de materialidad - Detalle metodológico)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-19</b>	<a href="#">Página 109-112</a> (Anexo III. Análisis de materialidad-Listado de asuntos materiales)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-20</b>	<a href="#">Página 109-112</a> (Anexo III. Análisis de materialidad-Listado de asuntos materiales)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-21</b>	<a href="#">Página 109-112</a> (Anexo III. Análisis de materialidad-Listado de asuntos materiales)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-22</b>	Respecto al anterior informe no se ha reformulado información relevante.	No aplicable	No aplicable	No aplicable		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-23</b>	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 aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>						
<b>G4-24</b>	<a href="#">Página 105</a> (Anexo III. Análisis de materialidad - Grupos de interés)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-25</b>	La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la organización.	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-26</b>	<a href="#">Página 106</a> (Anexo III. Análisis de materialidad – Detalle metodológico)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-27</b>	<a href="#">Página 106</a> (Anexo III. Análisis de materialidad – Detalle metodológico). Las cuestiones y problemas claves se recogen en el listado de aspectos relevantes definidos en el estudio de materialidad. Dicho estudio profundiza sobre las cuestiones más relevantes e identifica las principales conclusiones del análisis realizado.	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>						
<b>G4-28</b>	<a href="#">Página 103</a> (Anexo II. Sobre este informe)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-29</b>	Junio 2016	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-30</b>	Anual	No aplicable	No aplicable	No aplicable		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-31</b>	Unidad de Responsabilidad Social Corporativa y Cultura Institucional – Dirección General ONCE Calle del Prado, núm. 24; 28014 - Madrid Teléf. 91 589 02 31 unidadrsc@once.es	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-32</b>	<a href="#">Página 103</a> (Anexo II. Sobre este informe)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-33</b>	<a href="#">Página 103</a> (Anexo II. Sobre este informe)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>GOBIERNO</b>						
<b>G4-34</b>	<a href="#">Páginas 48-53</a> (5.1.2 Los órganos de dirección)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		
<b>G4-35</b>	<a href="#">Página 51</a> (5.1.2 Los órganos de dirección- El Comité de Ética, RR.HH. y Cultura Institucional); <a href="#">Página 52</a> (5.1.2 Los órganos de dirección - Observatorios); <a href="#">Página 62</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad. El Comité y el Subcomité de Ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento)					
<b>G4-36</b>	<a href="#">Páginas 53</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)					
<b>G4-37</b>	<a href="#">Página 52</a> (5.1.2 Los órganos de dirección - Observatorios); <a href="#">Página 105</a> (Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor).					ODS 16
<b>G4-38</b>	<a href="#">Páginas 53-55</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)					ODS 5 y 16



Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
G4-39	<a href="#">Página 53</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)					ODS 16
G4-40	<a href="#">Página 47</a> (5.1.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo); <a href="#">Página 53</a> (5.1.3 La composición y perfil de los miembros del Consejo General)					ODS 5 y 16
G4-41	<a href="#">Página 62</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y el Subcomité de Ética, garante del cumplimiento)					ODS 16
G4-42	<a href="#">Páginas 48</a> (5.1.2. Los órganos de dirección)					
G4-43	<a href="#">Página 53</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)					ODS 4
G4-44	<a href="#">Página 56</a> (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); <a href="#">Página 74</a> (5.3.2 Un equipo competitivo - Evaluación de las competencias)					
G4-45	<a href="#">Páginas 56-57</a> (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)					ODS 16
G4-46	<a href="#">Páginas 56-57</a> (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)					
G4-47	<a href="#">Páginas 56-57</a> (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)					
G4-48	<a href="#">Página 51</a> (5.1.2 Los órganos de dirección - Comité de Ética, RRHH y Cultura Institucional); <a href="#">Página 103</a> (Anexo II. Sobre este informe)					
G4-49	<a href="#">Página 50</a> (5.1.2 Los órganos de dirección - Comisiones, Comités y Observatorios)					

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-50</b>	La información no está disponible		La información no está disponible			
<b>G4-51</b>	<a href="#">Página 56</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)					
<b>G4-52</b>	<a href="#">Página 56</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)					
<b>G4-53</b>	<a href="#">Página 56</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)					
<b>G4-54</b>	La relación entre la retribución de la persona mejor pagada de la Organización y la retribución media de toda la plantilla fue de 10,99 veces.					
<b>G4-55</b>	Es información confidencial		La información no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad			
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>						
<b>G4-56</b>	<a href="#">Página 57-61</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)	No aplicable	No aplicable	No aplicable		ODS 16
<b>G4-57</b>	<a href="#">Página 62-63</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento)					ODS 16

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-58</b>	<a href="#">Página 62-63</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento)					ODS 16

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS

### CATEGORÍA: ECONOMÍA

#### ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO

<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 3</a> (1. La ONCE, única en el mundo)					
<b>G4-EC1</b>	<a href="#">Página 8</a> (2. Las cifras de la ONCE); <a href="#">Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2016</a> (ONCE aplica el criterio de devengo)					ODS 2 y 9
<b>G4-EC2</b>	No es un aspecto material para la Organización			El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables		
<b>G4-EC3</b>	No existe un plan de prestaciones			No aplica a la ONCE. No existe un plan de prestaciones		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-EC4</b>	Como desarrollo del Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE para el período 2012-2021, el RD Ley 18/2011, de 18 de noviembre, contempla la bonificación del 100% de las cuotas empresariales de cotización a la seguridad social de los trabajadores con discapacidad de la ONCE, atendiendo a que la ONCE es la mayor empleadora de personas con discapacidad en el Estado español. Estas bonificaciones se aplican desde el 1 de enero de 2012. El detalle de las subvenciones públicas recibidas puede consultarse en el Anexo III de las Cuentas anuales del ejercicio 2016					
<b>ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 23</a> (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)					ODS 1, 2, 3, 9, 10 y 11
<b>G4-EC7</b>	<a href="#">Página 27</a> (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)					ODS 1, 2, 9 y 11
<b>G4-EC8</b>	<a href="#">Página 27</a> (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)					ODS 1, 2, 3, 10 y 17
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 76</a> (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)					ODS 1 y 12

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
G4-EC9	<a href="#">Página 76</a> (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)					ODS 1 y 12
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>						
<b>ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA</b>						
G4-DMA	<a href="#">Página 77-78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 7, 12 y 13
G4-EN3	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 7, 12 y 13
G4-EN4	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 7, 12 y 13
G4-EN5	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 7, 12 y 13
G4-EN6	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 7, 12 y 13
G4-EN7	<a href="#">Página 77-78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 7, 12 y 13
<b>ASPECTO MATERIAL: AGUA</b>						
G4-DMA	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE			El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-EN8</b>	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables			
<b>G4-EN9</b>	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables			
<b>G4-EN10</b>	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables			
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 12 y 13
<b>G4-EN15</b>	La información no está disponible		La información no está disponible			
<b>G4-EN16</b>	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 12 y 13
<b>G4-EN17</b>	La información no está disponible		La información no está disponible			
<b>G4-EN18</b>	0,59 tn CO <sub>2</sub> /empleado					ODS 13
<b>G4-EN19</b>	<a href="#">Página 78</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)					ODS 13
<b>G4-EN20</b>	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables			

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-EN21</b>	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE			El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables		
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 79-80</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - CLP)					
<b>G4-EN22</b>	La información no está disponible			La información no está disponible		
<b>G4-EN23</b>	<a href="#">Página 80</a> (5.4.2 Compromiso con el entorno - CLP)					
<b>G4-EN24</b>	La gestión de los residuos se realiza conforme a la legislación vigente aplicable			La información no está disponible		
<b>G4-EN25</b>	La información no está disponible			La información no está disponible		
<b>G4-EN26</b>	La información no está disponible			La información no está disponible		
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>						
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>						
<b>ASPECTO MATERIAL: EMPLEO</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 65</a> (5.3 El capital humano en la ONCE)					ODS 5 y 8
<b>G4-LA1</b>	<a href="#">Página 66-67</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Política de conciliación de la vida laboral y familiar)					ODS 5 Y 8

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
G4-LA2	<a href="#">Páginas 67</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)					ODS 8
G4-LA3	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE		El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables			
<b>ASPECTO MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>						
G4-DMA	<a href="#">Página 70-71</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)					ODS 3 y 8
G4-LA5	<a href="#">Página 70</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)					ODS 3 y 8
G4-LA6	<a href="#">Página 70</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)					ODS 3 y 8
G4-LA7	<a href="#">Página 71</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)					ODS 3 y 8
G4-LA8	<a href="#">Página 71</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y salud)					ODS 3 y 8
<b>ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>						
G4-DMA	<a href="#">Página 71</a> (5.3.2 Un equipo competitivo)					ODS 4 y 8
G4-LA9	<a href="#">Página 72</a> (5.3.2 Un equipo competitivo - Formación de calidad)					ODS 4, 5 y 8



Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
G4-LA10	<a href="#">Página 71-72</a> (5.3.2 Un equipo competitivo - Formación de calidad)					ODS 4 y 8
G4-LA11	<a href="#">Página 74-75</a> (5.3.2 Un equipo competitivo - Evaluación de las competencias)					ODS 4, 5 y 8
<b>ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>						
G4-DMA	<a href="#">Página 53</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo General). <a href="#">Página 68</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)					ODS 5 y 8
G4-LA12	<a href="#">Página 53</a> (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – La presencia equilibrada de ambos géneros en el Consejo General). <a href="#">Página 65</a> (5.3 El capital humano en la ONCE); <a href="#">Página 69</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Mujeres en puestos de responsabilidad)					ODS 5 y 8
<b>ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>						
G4-DMA	<a href="#">Página 69</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Mujeres en puestos de responsabilidad)					ODS 5, 8 y 10
G4-LA13	<a href="#">Página 69</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Mujeres en puestos de responsabilidad)					ODS 5, 8 y 10

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Páginas 77</a> (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios - Los proveedores de la ONCE)					ODS 8
<b>G4-LA14</b>	<a href="#">Páginas 77</a> (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios - Los proveedores de la ONCE)					ODS 8
<b>G4-LA15</b>	No se han detectado impactos negativos significativos de las prácticas laborales en la cadena de suministro					ODS 8
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>						
<b>ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 68</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)					ODS 5 y 8
<b>G4-HR1</b>	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)					ODS 5 y 8
<b>G4-HR2</b>	<a href="#">Página 74</a> (5.3.2 Un equipo competitivo – Sensibilización con las personas con discapacidad)					ODS 5 y 8
<b>ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 68</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)					ODS 5

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-HR3</b>	No se han detectado casos de discriminación y/o vulneración de los derechos humanos					ODS 5, 8 y 16
<b>ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 67</a> (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Beneficios sociales)					
<b>G4-HR4</b>	No se identifican centros ni proveedores con riesgo significativo para la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos.					
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>						
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES</b>						
<b>G4-DMA</b>	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.					
<b>G4-SO1</b>	<a href="#">Página 12</a> (3.3.1 La política de juego responsable); <a href="#">Página 27</a> (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)					
<b>G4-SO2</b>	Estos indicadores no son materiales para la actividad de la ONCE			El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables		

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 57</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)					ODS 16
<b>G4-SO3</b>	<a href="#">Página 62</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad – El Comité y el Subcomité de ética de la ONCE y su Fundación, garante del cumplimiento)					
<b>G4-SO4</b>	<a href="#">Página 57-61</a> (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)					ODS 16
<b>G4-SO5</b>	No se han detectado casos de corrupción.					ODS 16
<b>ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 17</a> (3.3.1 La política de Juego Responsable - Alianzas con las organizaciones de referencia para el tratamiento)					
<b>G4-SO11</b>	No se han presentado reclamaciones sobre impactos sociales de la actividad de la ONCE					ODS 16
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>						
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 15</a> (3.3.1 La política de juego responsable - Diseño y evaluación de los productos de juego de la ONCE)					
<b>G4-PR1</b>	<a href="#">Página 15</a> (3.3.1. La política de juego responsable - Diseño y evaluación de los productos de juego); <a href="#">Página 18-20</a> (3.4 Indicadores del negocio: juego responsable y ventas)					

Indicador	Página	Omissiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-PR2</b>	No se han detectado incidentes derivados del impacto de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes					
<b>ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 16</a> y <a href="#">Página 17</a> (3.3.1. La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados])					ODS 9
<b>G4-PR3</b>	<a href="#">Página 16</a> y <a href="#">Página 17</a> (3.3.1. La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados])					ODS 9
<b>G4-PR4</b>	No se han detectado casos de incumplimiento con relación a la información y al etiquetado de los productos de la ONCE					ODS 9 y 16
<b>G4-PR5</b>	No se realizan encuestas de satisfacción a clientes					
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING</b>						
<b>G4-DMA</b>	<a href="#">Página 16</a> (3.3.1. La política de juego responsable - Principios para una publicidad y marketing responsable de juego); <a href="#">Página 56</a> (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE)					

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
<b>G4-PR6</b>	La ONCE suscribe principios fundamentales para la lucha contra el juego ilegal y contempla medidas de cooperación con el Estado para su erradicación					ODS 16
<b>G4-PR7</b>	No existen casos de incumplimiento					ODS 16
<b>ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>						
<b>G4-DMA</b>	La ONCE cumple con los criterios de en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías					
<b>G4-PR8</b>	No se han presentado reclamaciones con relación a la violación de privacidad o la fuga de datos de clientes					
<b>RSE – D</b>						
<b>1</b>	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.					
<b>2</b>	<a href="#">Página 34</a> (4.2.2. Entornos laborales inclusivos - Sensibilización y alianzas con empresas inclusivas)					
<b>3</b>	<a href="#">Página 65</a> (5.3. El capital humano en la ONCE)					

Indicador	Página	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Verificación externa	Correlación ODS
4	Dada la naturaleza de la Organización, todos los procedimientos para la gestión de los recursos humanos consideran especificidades de las personas con ceguera y/u otras discapacidades.					
5	<a href="http://www.once.es">www.once.es</a> . Nivel Doble-A de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido WEB 1.0 (WCAG 1.0)					
6	Parcialmente					
7	<a href="#">Página 74</a> (5.3.2. Un equipo competitivo - Sensibilización con las personas con discapacidad)					
8	<a href="#">Página 76</a> (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación - Los proveedores de la ONCE)					
9	<a href="#">Página 23</a> (4. La inversión en Servicios Sociales: nuestra razón de ser); <a href="#">Página 27</a> (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)					
10	<a href="#">Página 3</a> (1. La ONCE, única en el mundo)					

## Anexo II. Sobre este informe

Por segundo 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 su versión G4, según la opción de conformidad 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 consultados<sup>33</sup>.

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la ONCE 2016 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 2016. 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 externamente<sup>34</sup>.

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, a 29 de junio de 2017.

---

<sup>33</sup> Para más información ver Anexo III. Análisis de materialidad: concentrarse en aquello que puede aportar valor.

<sup>34</sup> 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 auditado por PwC;
- Sistemas de calidad de la gestión de formación del personal de la ONCE, auditado por Bureau Veritas conforme a la norma internacional ISO9001-2008;
- Medidas adoptadas por la ONCE en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, auditadas por KPMG;
- Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo certificados conforme a la norma OHSAS 18001;
- Auditorías de Juego sobre el cumplimiento de los estándares de juego responsable y de la Asociación Mundial de Lotería en materia de seguridad de juego;
- Certificación de calidad conforme a ISO 9001:2008 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 2016, además de otras informaciones disponibles en la web de la ONCE.

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. 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

La guía GRI G4 requiere que las organizaciones que reportan basándose en sus criterios, realicen un análisis de materialidad, a fin de que el informe se centre en los asuntos de naturaleza social, ambiental y económica que son relevantes para la organización e influyen de forma sustancial en la toma de decisiones de sus grupos de interés. De esta forma, la memoria 2016 contiene información sobre aquellos asuntos que los grupos de interés de la ONCE consideran más relevantes. Para identificar estos asuntos se desarrolló un análisis de materialidad en 2016, cuya metodología y resultados se detallan a continuación.

#### Grupos de interés [G4–24]

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 [G4-18; G4-26; G4-27]

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

#### 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
3. Señale la presencia de personas con discapacidad en la plantilla, en los puestos directivos y en los órganos de gobierno de su empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
4. Destaque los aspectos y/o el modo en el que su empresa ha contemplado las características de las personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos (procesos de reclutamiento, selección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de riesgos laborales...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enumerar los procedimientos de gestión de recursos humanos que consideran las especificidades las personas con discapacidad (reclutamiento, selección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de riesgos laborales...).</li> </ul>

<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de accesibilidad de la página web según los criterios de WAI (en caso de tener certificación).</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número y porcentaje de productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal.</li> <li>▪ Número de productos y/o servicios pensados específicamente para personas con discapacidad.</li> </ul>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número y porcentaje de empleados de atención al público y/o a clientes, formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.</li> </ul>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Número y porcentaje de contratos celebrados con Centros Especiales de Empleo, sobre el total de contratos.</li> </ul>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje del presupuesto de Acción Social destinado al colectivo de personas con discapacidad.</li> <li>▪ 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...)</li> <li>▪ 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...)</li> </ul>
<p>10. Mencione el contacto establecido con organizaciones representativas de las personas con discapacidad en el proceso de consulta con los grupos de interés.</p>	<p>n.a.</p>

## Listado de asuntos materiales para el Informe de RSC 2016 [G4-19; G4-20; G4-21]

Un gobierno de vanguardia	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar la transparencia como garantía frente a terceros (comunicación del modelo de gobierno)</li> </ul>	G4-34:G4-41 G4-45:G4-55
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar que las opiniones de los afiliados forman parte de los programas de gobierno</li> </ul>	G4-24:G4-27 G4-37
<ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionamiento público en cuestiones de RSC, principios, compromisos que ONCE suscribe o ha adoptado</li> </ul>	G4-15
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de integridad de socios y contrapartes (principio de precaución)</li> </ul>	G4-14
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la RSC integrado en el programa de gobierno</li> </ul>	G4-34:G4-36 G4-48:G4-50
<ul style="list-style-type: none"> <li>Velar por la transparencia de los procesos electorales</li> </ul>	G4-40
<ul style="list-style-type: none"> <li>Referenciar y apoyar el modelo de gobierno en estándares avanzados de gestión no obligatorios</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de funciones y formación del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo</li> </ul>	G4-45:G4-47
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el desempeño de los órganos de gobierno</li> </ul>	G4-43 G4-44
Una organización ejemplar	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de los mecanismos de evaluación de la efectividad del sistema, canal de notificaciones, respuesta ante notificaciones</li> </ul>	G4-57
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejemplaridad y liderazgo de la Alta Dirección en el comportamiento ético y profesional</li> </ul>	G4-56:G4-58
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del marco de ética y cumplimiento de la ONCE (Código ético, manual de prevención de delitos)</li> </ul>	G4-56
Comunicación y medición de la reputación	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la reputación corporativa</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión, interiorización y cumplimiento del Código Ético y guías de conducta de la ONCE</li> </ul>	G4-56:G4-58
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y entendimiento de los ONCE valores de la organización (alineamiento)</li> </ul>	G4-1
RSE-D	
<p>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.</p>	1
Juego social y responsable	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y difusión de conducta responsable en el juego. Códigos/Políticas de juego responsable</li> </ul>	G4-SO11

<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación responsable del juego (interna y externamente)</li> </ul>	G4-PR6 G4-PR7
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del impacto del juego en la sociedad</li> </ul>	G4-PR1 G4-PR5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones de juego responsable</li> </ul>	G4-PR3 G4-PR4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación y promoción de la investigación en materia de juego responsable</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de grupos vulnerables (personas con tendencia negativa al juego, menores de edad, personas mayores, etc.). Medidas preventivas, medidas paliativas.</li> </ul>	G4-PR6 G4-PR7

### Nuestros servicios sociales y su sostenibilidad operativa

<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimización de los recursos (eficiencia en estructuras y en la operativa de las actividades de ONCE)</li> </ul>	G4-EC1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de ecoeficiencia (electricidad, agua, residuos, papel, etc)</li> </ul>	G4-EN3:G4-EN10 G4-EN15:G4-EN21 G4-EN22:G4-EN26

### RSE-D

<p>Destaque las actuaciones en el ámbito de la acción social consolidadas, orientadas parcial o totalmente a las personas con discapacidad (patrocinios, donaciones, financiación de proyectos, programas de voluntariado...). Indique si existe una política a medio y largo plazo de compromiso con el colectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje del presupuesto de Acción Social destinado al colectivo de personas con discapacidad.</li> <li>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...)</li> <li>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...)</li> </ul>	9
--	---

### Desarrollo profesional del equipo

<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes para la integración laboral de personas con ceguera o deficiencias visuales graves</li> </ul>	G4-LA12 G4-HR3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización con el entorno (protección ambiental)</li> </ul>	G4-EN3:G4-EN10 G4-EN15:G4-EN21 G4-EN22:G4-EN26
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estilo de dirección: liderazgo y ejemplaridad de la Alta Dirección</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de unas condiciones laborales equitativas y justas</li> </ul>	G4-LA1:G4-LA16
<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad de oportunidades y paridad en las estructuras de mando de la gestión</li> </ul>	G4-LA12 G4-LA13
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de profesionales en capacidades técnicas y en materias necesarias para un mejor servicio (adaptación tecnológica, idiomas, etc.)</li> </ul>	G4-LA9:G4-LA11

### RSE-D

<p>Señale la presencia de personas con discapacidad en la plantilla, en los puestos directivos y en los órganos de gobierno de su empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>	3
<p>Destaque los aspectos y/o el modo en el que su empresa ha contemplado las características de las personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos (procesos de reclutamiento, selección, contratación y acogida, promoción, formación, prevención de riesgos laborales...):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enumerar los procedimientos de gestión de recursos humanos que consideren las especificidades de las personas con discapacidad.</li> </ul>	4
<p>Mencione las actuaciones de mejora de la accesibilidad que haya realizado su empresa. Destaque si tiene alguna certificación, si ha realizado alguna auditoría o evaluación externa en esta materia, si considera los criterios de accesibilidad en la construcción, adquisición o alquiler de nuevas instalaciones, o si tiene algún sistema de gestión que contemple procesos que garanticen la accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de accesibilidad de la página web según los criterios de WAI (en caso de tener certificación).</li> <li>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.</li> </ul>	5
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número y porcentaje de productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal.</li> <li>Número de productos y/o servicios pensados específicamente para personas con discapacidad.</li> </ul>	6
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número y porcentaje de empleados de atención al público y/o a clientes, formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.</li> </ul>	7
<p><b>Coherencia de la información (efectividad de la comunicación interna)</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.)</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transversalidad de la información e implicación de las dos grandes áreas (juego y servicios) en la comunicación (uso de canales actuales)</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización y formación de los empleados para dar a conocer la labor social al exterior</li> </ul>	n.a.
<p><b>RSE-D</b></p>	
<p>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:</p>	8



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Número y porcentaje de contratos celebrados con Centros Especiales de Empleo, sobre el total de contratos.</li> </ul>	
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

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> </ul>	G4-15:G4-16
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canales de comunicación disponibles (posición natural de escucha)</li> </ul>	n.a.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilización: inclusión laboral de las personas con ceguera, deficiencias visuales graves y otras discapacidades</li> </ul>	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 la presente memoria.

Además, 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

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.

Externamente se ha continuado con la difusión de noticias que contribuyen al impulso de la igualdad y la inclusión social. Durante 2016 la ONCE ha logrado un impacto informativo sin precedentes, con 144.347 noticias, una media de 400 noticias diarias con referencias a la ONCE, su Fundación e ILUNION, que han llegado a más de 850 millones de personas. También se ha trabajado en el impulso de las campañas comerciales de Juego, así como en la información relativa a premios. Además, se ha cubierto toda la información relativa a presentaciones de cupón, para lo que, en los casos que así lo han requerido, se ha trabajado conjuntamente con instituciones y organizaciones, tanto públicas como privadas, interesados en dicha presentación, generando un impacto extraordinario en las relaciones institucionales en diversos ámbitos (políticos, sociales, culturales, asociacionismo, tercer sector...).

La ONCE trabaja para crear sinergias y alianzas con el objetivo de atender las demandas de sus grupos de interés, de este modo, se ha trabajado junto a CERMI para fomentar el voto accesible, con la Plataforma del Tercer Sector para impulsar la campaña de la X Solidaria en la declaración de la renta, etc. 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 18.002 seguidores en Facebook (un 59,3% más que en 2015) y 32.419 en Twitter (un 60,73% más que en 2015). En el caso de la página JuegosONCE, se ha pasado de 40.523 seguidores en Facebook en 2015 a 167.738 en 2016, y de 15.087 seguidores en Twitter en 2015 a 43.924 en 2016.

Esta labor, junto al resto de elementos que integran el valor reputacional de la ONCE, le ha sido reconocida por el índice de MERCO, monitor de referencia mundial en materia de reputación, donde la Organización ocupa posiciones de vanguardia en los ránkines en los que está presente, Merco Empresas, Merco Líderes, Merco Responsabilidad y gobierno corporativo y Merco Talento y, recientemente 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. 1.100 noticias llegan al total de la plantilla a través de la revista de la ONCE "Así Somos", más de 700

noticias tienen presencia en los portales ClubONCE y PortalONCE, además de un centenar en las *sites* del Observatorio de Igualdad o del Tercer Sector dentro de la web ONCE.

Además del reconocimiento obtenido en los índices de reputación, la ONCE evalúa periódicamente la efectividad de la comunicación y las campañas de publicidad de la Institución a través del seguimiento de la marca que mide la imagen que proyecta la Organización según unos atributos, su personalidad y la función social atribuida. En 2016, los resultados obtenidos arrojan un balance muy positivo, puesto que los principales valores que determinan la salud de la marca, simpatía y valoración, obtienen un resultado de 89,7% y 7,8, respectivamente. Puede afirmarse, por tanto, que la imagen de la ONCE es muy sólida y estable.

#### Indicadores de seguimiento de la marca ONCE y su Fundación

%	2014	2015	2016
Simpatía	85,40	91,60	89,70
Valoración	7,60	7,30	7,8