ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

Building a better working world

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Al Consejo General de la ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera y Diversidad adjunto (en adelante, EINFD) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (en adelante, ONCE) que forma parte del Informe de Gestión 2018 de dicha entidad.

El contenido del EINFD incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Anexo III.a Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", incluido en el EINFD adjunto.

Responsabilidad de la Dirección General

La formulación del EINFD incluido en el Informe de Gestión de ONCE, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de ONCE. El EINFD se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo III.a Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" incluido en el EINFD adjunto.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINFD esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

La Dirección General de ONCE es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINFD.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de ONCE que han participado en la elaboración del EINFD, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFD y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de ONCE para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por ONCE, y descrito en el Anexo II "Análisis de materialidad" del EINFD adjunto, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFD del ejercicio 2018.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINFD del ejercicio 2018.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección General de ONCE.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFD de ONCE, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo III.a "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" incluido en el EINFD adjunto.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2019 Núm. 01/19/07611

COPIA

Informe sobre trabajos distintos a la auditoria de cuentas

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

24 de mayo de 2019

Estado de Información No Financiera y Diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

2018

"Pasa sin llamar"

ONCE

grupo social ONCE

Fundación ONCE · ILUNION · ONCE

Contenido

1. La ONCE, única en el mundo 3
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 10
3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería 12
3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas 19
4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser 21
4.1. El protagonista de la inversión social: el afiliado 22
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados 24
4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva 25
4.2.2. Entornos laborales inclusivos 27
4.2.3. La autonomía personal del afiliado 28
4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos 30
4.2.5. Un mayor bienestar social para quienes lo necesitan 33
4.2.6. Prestaciones económicas y materiales 33
4.2.7. Investigación y desarrollo 34
4.3. El equipo más competente para la prestación de los servicios 34
4.4. Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad 35
5. La organización: valores de integridad y ejemplaridad 36
5.1. La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo 37
5.1.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo 37
5.1.2. Los órganos de dirección 38
5.1.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General .. 43
5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE 45
5.2. La ética y los estándares de conducta 47
5.2.1. Debida diligencia: ética y ejemplaridad 47
5.2.2. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia 52
5.3. El capital humano en la ONCE 54
5.3.1. Una Organización que cuida a su personal 58
5.3.2. Un equipo competitivo 65
5.4. Gestión de la eficiencia 69
5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios 69
5.4.2. Compromiso con el entorno 71

ANEXOS **76**

Anexo I. Sobre este informe **77**

Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que puede aportar valor **79**

Anexo III.a Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad **84**

Anexo III.b Índice de contenidos GRI, RSE-D y correlación con los Objetivos de Desarrollo **95**

Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés **111**

1. La ONCE, única en el mundo[1]

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) nace en el año 1938 para dar respuesta a las necesidades de las personas con ceguera y deficiencia visual grave y facilitarles el acceso a un trabajo digno a través de la venta del cupón. Desde entonces, la ONCE ha sido autorizada para comercializar otras modalidades de lotería, y sigue trabajando por mejorar la calidad de vida de sus afiliados (personas ciegas y con deficiencia visual grave) y contribuir a su autonomía y plena inclusión en la sociedad.

La ONCE es una **Corporación de Derecho Público** de **carácter social**, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de autoorganización**, cuyos **fines sociales** se dirigen a la consecución de la **autonomía personal** y **plena integración** de las **personas ciegas y con deficiencia visual grave**, bajo el **protectorado y supervisión del Estado**, cuyos **responsables** son **elegidos democráticamente** entre sus miembros. La ONCE extiende su **actividad en todo el territorio del Estado español**.

La singularidad institucional de la ONCE en cuanto a sus fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales ha sido expresamente reconocida por la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, en cuya disposición adicional tercera se declara el carácter de organización singular de economía social que tiene la ONCE, que ajusta su ordenación y funcionamiento a lo previsto en las leyes, así como en su normativa específica de aplicación, constituida básicamente por el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de reordenación de la ONCE y sus vigentes Estatutos.

Los Acuerdos Generales con el Gobierno de 1999, 2004 y 2011 han otorgado a la ONCE la autorización para comercializar juego activo y lotería instantánea, facilitando también el régimen flexible que rige nuestros productos en la actualidad.

En 2018 la ONCE ha celebrado su 80 aniversario, cumpliendo ocho décadas de logros derivados de su compromiso por la normalización social y la inserción laboral de las personas ciegas y con discapacidad visual.

Los servicios sociales

La ONCE está presente en todas las etapas de la vida de los afiliados: desde la infancia hasta la vida adulta, a través de la **prestación de servicios sociales** para atender sus distintas necesidades y mejorar su plena integración social, educativa y laboral.

Por tanto, se favorece la autonomía personal, la inclusión laboral, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otros servicios, mediante una oferta de ayudas, prestaciones y programas especializados.

[1] Para obtener más información, consultar el apartado “Conócenos” de la web: https://www.once.es/conocenos

El juego responsable

La labor social de la ONCE se apoya en la **comercialización de productos de juego responsable**, actividad 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.

La actividad comercial la lleva a cabo una red principal de vendedores cercana a 19.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de más de 10.000 establecimientos autorizados, además de la web oficial de juegos de la ONCE "www.juegosonce.es".

El fin principal de los ingresos de lotería de la ONCE es lograr la sostenibilidad de la Institución para continuar desarrollando su labor social en favor de las personas ciegas y con deficiencia visual grave y dar cumplimiento a su compromiso de solidaridad con otras personas con discapacidad.

Como evidencia del **carácter solidario** de la ONCE, especialmente con personas **con otra discapacidad**, en 1988 la ONCE **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. La Fundación ONCE ha celebrado en 2018 sus 30 años de nacimiento.

La ONCE también ha creado **otras fundaciones con focos de atención específicos**:

En 1990: **Fundación ONCE del Perro-Guía (FOPG)** para facilitar la movilidad a las personas ciegas y deficientes visuales.

En 1998: **Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina (FOAL)**.

En 2007: **Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)**.

Para demostrar que la rentabilidad social es posible, se creó en 2014 **ILUNION**, un **grupo de empresas sociales** que desarrolla su actividad siguiendo criterios que equilibran los valores económicos y sociales.

Por tanto, ONCE y Fundación ONCE, junto con ILUNION, forman el denominado "Grupo Social ONCE".

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.

Respondiendo al compromiso con la búsqueda de la igualdad social y la colaboración como una vía transformadora de la realidad, la **ONCE** también **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.

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** (EBU: European Blind Union) como en la **Unión Mundial de Ciegos** (WBU: World Blind Union) a través de **sendas vicepresidencias**. Además, **forma parte activa del Foro Europeo de la Discapacidad** (EDF: European Disability Forum) y tiene presencia en muchos otros foros internacionales de la discapacidad. En este sentido, la ONCE ostenta diversos cargos de representación en algunas de las organizaciones mencionadas.

Premios y reconocimientos

Entre otros muchos, durante 2018 se han recibido los siguientes premios:

El Grupo Social ONCE se consolida por 4º año como la **Organización más responsable y con mejor gobierno corporativo** del país en el ranking **Merco 2018**.

El Grupo Social ONCE se mantiene **entre las 25** entidades **con mayor capacidad para atraer y retener talento** en España según el ranking **Merco-Talento de Empresas 2018**, siendo la **primera del sector de ONG´s, Fundaciones y Asociaciones**.

El Grupo Social ONCE se consolida en el **puesto 8**, manteniendo el **primer puesto en el sector de ONG´s, Fundaciones y Asociaciones** en el **Ranking Merco-Empresas con mejor reputación corporativa**.

El **Presidente**, Miguel Carballeda, se convierte en **uno de los líderes mejor valorados** del país ya que, **en 2018**, ha mejorado 12 posiciones en el ranking **Merco-Líderes**, saltando del puesto 30 al 18.

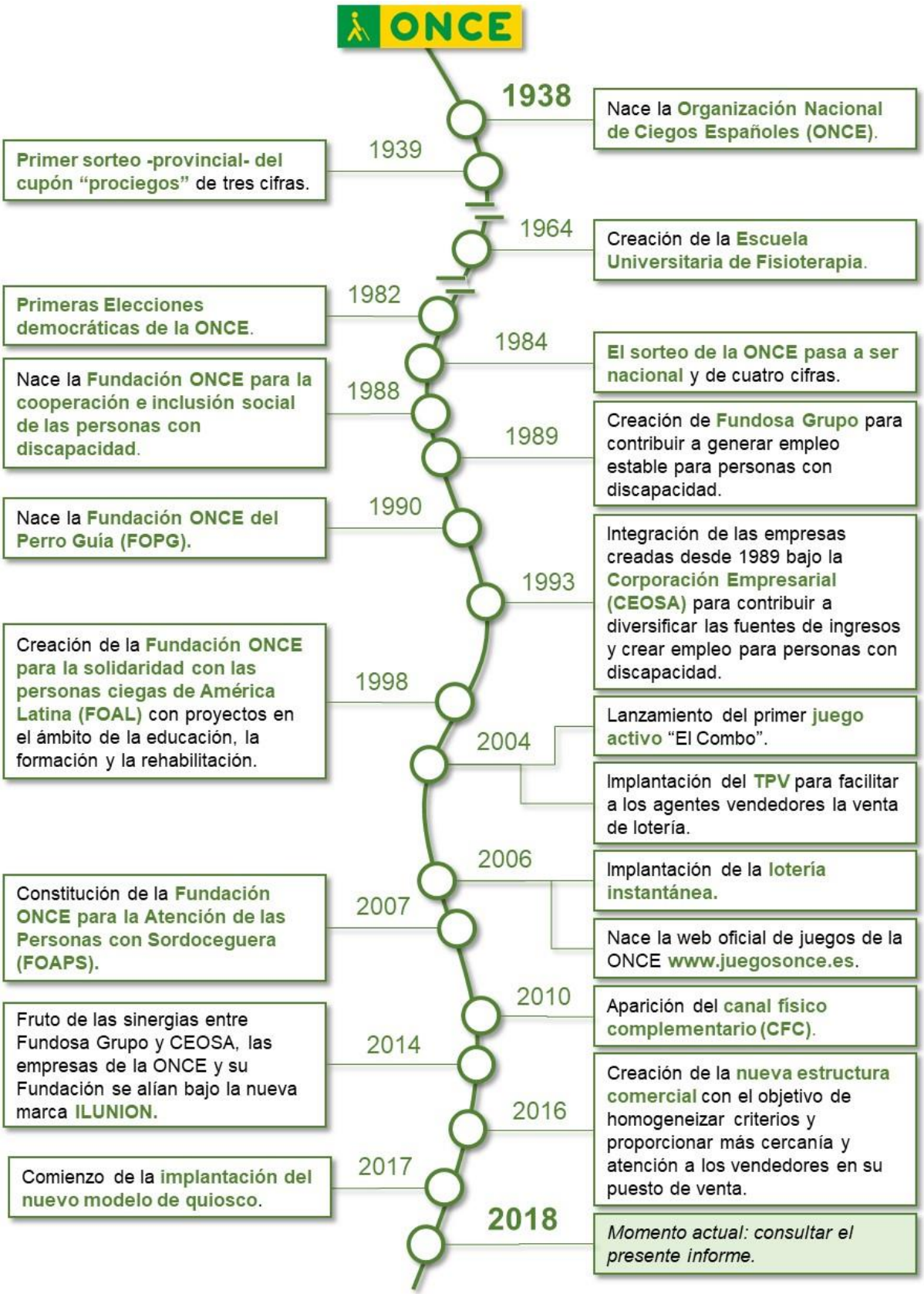
La ONCE vuelve a **liderar** por segundo año consecutivo la **dimensión Ciudadanía**, entendida como **compromiso social y respeto medioambiental**, según el informe **RepTrak 2018** de Reputation Institute. Además, aparece en el **puesto 13** de las **empresas con mejor reputación** en España, según el informe RepTrak 2018.

El Consejo de Gobierno de la **Comunidad de Madrid** concede a la ONCE **La Gran Cruz de la Orden del Dos de Mayo**, por la construcción de un **sistema de prestación social para personas con ceguera o discapacidad visual severa**, sin equivalencia en ningún otro país del mundo.

La ONCE ha sido nombrada **Embajadora Honoraria de la Marca España**, en la **categoría de Acción Social**, por el **Foro de Marcas Renombradas Españolas** (FMRE), en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado del Gobierno para la Marca España, por **haber creado un modelo de prestación social único** en el mundo.

El Grupo Social ONCE recibe el **Premio Empresa del Año 2018 de la Cámara Oficial de Comercio de España en Bélgica y Luxemburgo** como reconocimiento a su **modelo empresarial único en el mundo** y su **liderazgo a nivel internacional**, así como su **activa participación en Bruselas** en el **seno de diversas organizaciones empresariales y de discapacidad a nivel europeo**.

Nuestra historia



2. Las cifras de la ONCE

EL JUEGO RESPONSABLE

Diseño de los juegos

Certificación de **Juego Responsable**

1,69 / 4,37 — **Nivel aceptable** de **riesgo** de **juegos** comercializados

Producción y distribución

Cupones emitidos **diariamente** **5,5 M**

235,2 M € **pago a proveedores**[1] — **4.935** **proveedores**

Certificación del **papel** utilizado

0,012 Mt CO_2 **emitidas**

13,6 % consumo **electricidad** de **fuentes renovables**

35,24 GJ **consumo / empleado**[2]

Venta de productos de lotería

Ingresos de la venta del **juego** **2.160,9 M €**

18.933 **agentes vendedores**

Establecimientos autorizados **+ 10.000**

JUEGOS ONCE .es

99,5 % Alto grado de **alineación** de la **web** a los **estándares** de **Juego Responsable**

Premios

1.160 M €

LA INVERSIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

Equipo diverso y competente

22.412 **empleados** a 31.12.2018

33 % mujeres

88 % personas con discapacidad

609,7 M € **retribuciones al personal**

26.918 € **retribución media anual**

1,59 M € Invertidos en **formación**

+ 406.000 **horas** de **formación**

Relación con el afiliado

71.834 **afiliados**

3,8 % con **sordoceguera**

158,8 M € para **atender sus necesidades**

Servicios de **atención personal** prestados **34.761**

Actividades de **animación sociocultural y deportiva** **5.307**

7.495 **alumnos atendidos**

99,6 % en **educación integrada**

3.730 **ocupados al margen** de la **venta**

71 % en **empresas externas** a ONCE

5.722 **afiliados formados en braille y uso** de **tiflotecnología**

Especialistas en atención

Técnicos especializados **1.600**

319.098 € en **formación** de **profesionales**

Perros guía entregados **130**

1,5 M € invertidos en proyectos de I+D+i

Proyectos de investigación social y tecnológica **84**

51.171 servicios de **voluntariado**

Compromiso con la discapacidad

67,1 M € destinados a la **solidaridad** con otros colectivos de **personas con discapacidad**

Fundación ONCE · ONCE Perro Guía · Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera · Fundación ONCE América Latina FOAL · FEDC Federación Española de Deportes para Ciegos

[1] *Se excluyen los pagos realizados a acreedores por inmovilizado de obras y quioscos en curso. Además, a excepción de los boletos de lotería instantánea, la práctica totalidad de las compras se ha realizado en España.*

[2] *Se han tomado como datos de los empleados, la plantilla media de 2018 de trabajadores no vendedores.*

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 los productos de ONCE está destinada a alcanzar la plena autonomía y la inclusión social, educativa y laboral de las personas ciegas y con deficiencia visual grave.

Responsable...

...porque la ONCE es un operador de juego consciente de las posibles consecuencias del mismo si se realiza de forma no apropiada, y actúa en la protección al consumidor, aplicando mecanismos preventivos.

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 ONCE, como "operador de juego de reconocido prestigio, sujeto a un estricto control público", según se reconoce en la actual Ley de Juego 13/2011, de 27 de mayo, es uno de los dos operadores titulares de la reserva de lotería de ámbito estatal y, por ello, comercializa los **productos de lotería** de las **3 modalidades** de las que es titular:

"Cupón de la ONCE"

- Cupón diario, Cuponazo, Sueldazo de fin de semana y Sorteos extraordinarios.

"Lotería instantánea"

- Variada gama de productos "rascas".

"Juego activo"

- Eurojackpot (comercializado conjuntamente con operadores de otros países europeos), Super Once, 7/39 y Triplex de la ONCE.

Para más detalle sobre las características y regulación de los productos de lotería, se pueden consultar los Reglamentos en la web oficial de juegos de la ONCE:

https://www.juegosonce.es/reglamentos

Además, la ONCE viene colaborando **de forma solidaria con la Cruz Roja**, comercializando conjuntamente el **"Sorteo de Oro"**. En este producto de lotería, la ONCE actúa como distribuidor comisionista, sin compartir su titularidad.

Por otra parte, la ONCE **también ofrece** los denominados **"productos complementarios"** (Apple Store & iTunes, Paysafecard, Amazon y Google Play), que son recargas de saldo para productos y servicios de otras marcas relacionadas con el comercio electrónico, comercializados por la red de vendedores ONCE desde mayo de 2018, y que, por primera vez, no se asocian con el sector del juego de azar.

3.2. La huella social de los juegos de la ONCE

A través de la venta de los productos que conforman el catálogo de lotería de la ONCE, se reparte la ilusión a los premiados, pero, sobre todo, se canaliza la inversión solidaria de los 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 especializados a afiliados**, 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 la **solidaridad y cooperación con el resto de las personas con discapacidad**, a través de la Fundación ONCE.
- 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 del Canal Online y otros gastos indirectos relacionados con el juego.

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

- El **53,7%** se destina al pago de los boletos premiados en los sorteos de la ONCE.
- El **22,5%** se destina a retribuir a los agentes vendedores y a asumir sus cargas sociales.
- El **1,6%** se dedica a comisiones y compensaciones del Canal Físico Complementario (CFC) y del Canal Online.
- Los gastos indirectos del juego constituyen el **10,0%**. Se incluyen entre estos gastos de personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El **7,3%** se dedica a la prestación de servicios sociales para los afiliados de la ONCE.
- El **3,1%** se transfiere a la Fundación ONCE y a la solidaridad con otros colectivos de la discapacidad.
- Del **1,8%** restante, el **0,4%** se destinará a una prima de participación de los trabajadores en los resultados y el **0,3%** a Programas Especiales de Servicios Sociales para Afiliados para ejecutar en el período 2018-2022. El **1,1%** se destinará en próximos ejercicios a inversiones para reforzar la capacidad de la ONCE en su doble vertiente, como operador de lotería y como prestador de servicios sociales especializados.

(Datos en millones de euros)	2018	2017	2016
Valor económico generado	**2.184,6**	**2.018,2**	**1.940,4**
Venta de loterías	2.160,9	1.992,2	1.918,2
Otros ingresos de explotación (1)	15,7	16,9	14,4
Ingresos financieros	8,0	9,1	7,7
Resultados procedentes del inmovilizado	---	---	0,1
Valor económico distribuido	**-2.143,5**	**-1.987,3**	**-1.926,1**
Premios de lotería ajustados	-1.160,0	-1.035,5	-982,9
Gastos de personal	-649,2	-639,2	-629,9
Otros gastos operativos (2)	-236,6	-231,9	-233,0
Inversiones en comunidades (Ayudas monetarias)	-79,1	-73,4	-69,9
Resultados procedentes del inmovilizado	-12,1	-0,8	---
Gastos financieros	-5,5	-5,6	-9,4
Administraciones Públicas (Tributos)	-1,0	-0,9	-1,0
Valor económico retenido	**41,1**	**30,9**	**14,3**

(1) Prestaciones de servicios y otras ventas, y otros ingresos de explotación.

(2) Aprovisionamientos, servicios exteriores, amortizaciones, otros gastos de gestión corriente, imputación de subvenciones al inmovilizado no financiero, y excesos de provisiones y otros resultados atípicos.

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

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. En este sentido, la ONCE no permanece ajena a la responsabilidad que se deriva de su actividad comercial.

Desde el diseño de los juegos hasta su comercialización, pasando por la prohibición expresa de la venta a menores de edad y del consumo a crédito, la ONCE ha implementado una serie de controles que persiguen la neutralización de todos aquellos elementos que pudieran activar o fomentar factores actitudinales o comportamentales que faciliten el consumo descontrolado de los productos de juego.

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 considerando el riesgo de los mismos.
- 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.
- 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 la **Certificación de Juego Responsable definidos por la Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association) y la Asociación Europea de Loterías (EL: European Lotteries).**

La Política de Juego Responsable[2]

La formalización de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego data de 2009, siendo su objetivo el de adaptar la política interna de la ONCE a los estándares sobre juego responsable propuestos por las asociaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías del mundo (WLA y EL), aunque previamente, la ONCE ya había suscrito los principios fundamentales del juego responsable que implican la protección de los consumidores y grupos vulnerables. Posteriormente, se creó la **Política de Juego Responsable de la ONCE** en la que se definen los compromisos de la Organización para la protección de los consumidores, actualizándose periódicamente para incorporar los aprendizajes obtenidos de las interacciones con los grupos de interés.

En marzo de 2015, el Consejo General aprobó el Programa de Juego Responsable, documento que permanece vigente en la actualidad. Como desarrollo del acuerdo anterior, se aprueba la Planificación de Actuaciones en materia de Juego Responsable para el año 2018, al igual que ha ocurrido en años previos.

El principal análisis de riesgos relacionado con el juego responsable que realiza la Organización se centra en **estudiar el riesgo de todos los juegos** que se lanzan al mercado o se modifican, a fin de comprobar que el nivel de riesgo para los jugadores se establece en un nivel aceptable según la definición del Comité de Juego Responsable de la ONCE.

Además, existen diversos **mecanismos de queja y/o reclamación al servicio del cliente**, como:

- El Servicio de atención al cliente (SAC), vía telefónica a través del 911253412 y mediante e-mail: sacliente@juegosonce.es.
- La Oficina de información de la ONCE: soi4@once.es.
- Los Centros Territoriales y Agencias de la ONCE.
- La relación con Autocontrol para atender peticiones o demandas en relación a una campaña.

No hay constancia de ninguna reclamación durante 2018. En el Servicio de Atención al Cliente se han contabilizado 16 peticiones de autoexclusión en la web oficial de juegos de la ONCE "www.juegosonce.es" y 13 consultas relativas a Juego Responsable.

[2] Para obtener más información acerca de la Política de Juego Responsable de la ONCE: https://www.juegosonce.es/juego-responsable

El Comité de Juego Responsable[3]

Reuniones en 2018: 1

Es el encargado de **definir y vigilar el cumplimiento de 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. Fue constituido en 2011 y está formado por los responsables máximos de las áreas directivas de la Organización implicadas, siendo presidido por el Director General de la ONCE.

Para acometer el desarrollo y posterior aplicación de la Política de Juego Responsable 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 que las estrategias de juego responsable definidas sean parte de la gestión de los procesos de la Organización.

La estructura de la Política de Juego Responsable sigue los **diez pilares fundamentales del estándar de juego responsable** definido por la EL:

1. Fomento de la investigación sobre el juego responsable

A través del **Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable que la ONCE convoca periódicamente**, se fomenta la investigación y los estudios científicos para contribuir a la identificación y la comprensión social de los problemas vinculados al juego excesivo y los efectos de la publicidad convencional en los comportamientos patológicos relacionados con los juegos de azar, lo que permitirá el desarrollo futuro de campañas y estrategias publicitarias y de comunicación más adecuadas.

En marzo de 2018, el fallo de la **IV edición del Certamen Internacional ONCE de Investigación sobre Juego Responsable** otorgó el **premio** al Proyecto de investigación **"Impacto de la publicidad en función de la tipología de juego, factores sociodemográficos y psicopatología asociada"** presentado por el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, de Barcelona.

La **ONCE participa** también en distintos **foros y seminarios nacionales e internacionales**, tanto para difundir las líneas estratégicas de la Organización en esta materia como para contrastar otras estrategias de interés.

- Se ha asistido y participado como **ponente** en el **Seminario anual sobre Juego Responsable** organizado por **European Lotteries y World Lottery Association** en **Lisboa** durante septiembre de 2018.
- Se ha continuado participando a lo largo de 2018 en el **Grupo de trabajo de Juego Responsable de European Lotteries**.

[3] Para obtener más información acerca del Comité de Juego Responsable: https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf

- Se sigue **colaborando** con la **Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR)** en sus **III Jornadas de Investigación Científica "Herramientas para un Juego Responsable. Una Visión Europea"** (celebradas en mayo de 2018).

2. Comunicación a empleados sobre los ejes fundamentales 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 2018 se ha continuado con:

- La **formación** en materia de **Juego Responsable a los empleados**, con especial hincapié en los agentes vendedores.
- Se ha incorporado **formación** sobre esta materia en los cursos impartidos a futuros ocupantes de **puestos de responsabilidad**.
- Se han enviado **comunicaciones** de **refuerzo de las reglas del Juego Responsable a los vendedores**, tanto a través del TPV como en los **artículos** publicados en las revistas de la ONCE.

3. Comunicación a establecimientos autorizados implicados en la promoción del Juego Responsable

Los establecimientos del **Canal Físico Complementario (CFC)**, como agentes colaboradores autorizados para la venta de las distintas modalidades de lotería de la ONCE, tienen también una gran responsabilidad en la promoción del Juego Responsable.

Por esta razón, en 2018 se ha continuado impartiendo **cursos de formación** a los minoristas del CFC manteniendo y adaptando los contenidos de Juego Responsable en los manuales formativos.

4. 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 aprobados por el Consejo General y el Consejo de Protectorado.

Además, la ONCE ha diseñado, para evaluar el riesgo de cada uno de los productos antes de iniciar su comercialización, 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. El **nivel de riesgo en 2018** de todos los productos de la ONCE en el mercado **es de 1,69**, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo aceptable**, siendo 4,37 el valor máximo de riesgo que puede presentar un juego.

5. El juego online

La ONCE desarrolla su actividad de **juego online** a través de la web oficial de juegos de la ONCE **www.juegosonce.es** y, consciente de que el consumo de juego descontextualizado de los entornos sociales cotidianos puede suponer comportamientos de riesgo entre los sectores poblacionales más vulnerables, establece los elementos limitadores identificados y reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones comportamentales de riesgo. En este sentido, ofrece a los consumidores **herramientas de control** que incluyen:

- **Comprobación** de identidad, **edad** y no pertenencia al grupo de autoexcluidos.
- **Límites voluntarios y obligatorios** para las cantidades jugadas y recargadas semanalmente que no se pueden modificar hasta pasados 7 días.
- **Indicación** del **tiempo que se permanece jugando** y **transición lenta entre juegos**.
- **Opción de autoexclusión** en cualquier momento.

Cuenta además con una **sección** específica de **Juego Responsable** que contempla:

- La disposición de un **test de autodiagnóstico** de problemas con el juego.
- Los **consejos sobre juego** y estrategias de control que permiten disfrutar de los juegos de azar sin que ello conlleve problemas.
- Los **datos de contacto de FEJAR para recibir asesoramiento** respecto al juego patológico.
- Un enlace a la **herramienta de control parental**.
- Las **recomendaciones** útiles para **disfrutar de su premio**.

En 2018 se ha efectuado una auditoría externa sobre la web oficial de juegos de la ONCE "www.juegosonce.es", obteniéndose un alto grado de alineación a esta sección del estándar de Juego Responsable (99,5%). Además, se ha continuado en 2018 con el seguimiento de algunos parámetros de interés, tales como la medición del tiempo medio de permanencia en la web (2 minutos y 7 segundos) y las visitas al cuestionario de autodiagnóstico (40), entre otros.

6. Principios para una publicidad y marketing responsable del juego

El **código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE** vela porque la estrategia comercial y las campañas publicitarias cumplan con los principios definidos por la WLA y por la promoción responsable del juego y el desincentivo al abuso de los productos. La ONCE se exige a sí misma y a las agencias de publicidad con las que trabaja, el cumplimiento estricto de estas directrices.

Durante 2018 se han aplicado en todas las acciones de publicidad y marketing de los productos ONCE referencias específicas a Juego Responsable:

- Se han mantenido en las **comunicaciones** de los diferentes canales las leyendas **"+18" y "Juega responsablemente".** También se han incluido **ambos mensajes** en el **nuevo chaleco** identificativo que utiliza la red de **agentes vendedores**.

- Se ha continuado la **relación con Autocontrol** sometiendo todas las **campañas publicitarias a su aprobación previa** a la emisión.
- Se han mantenido en los **productos preimpresos y en el Canal Online** dichas **referencias al Juego Responsable**.

En 2018 no hubo ningún dictamen negativo en relación con la publicidad ni se tiene constancia de incumplimiento respecto a la información y etiquetado de los productos.

7. Alianzas con las organizaciones de referencia para el tratamiento de comportamientos de riesgo

La ONCE colabora estrechamente con **FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados)**, con la que mantiene un **convenio de colaboración que se renueva anualmente**. Esta relación se materializa en el desarrollo de actividades conjuntas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la actividad del juego en los consumidores y en sus familiares o contactos más cercanos. FEJAR es el referente elegido por la ONCE para el asesoramiento a jugadores respecto al tratamiento de comportamientos de riesgo. Sus datos de contacto aparecen en los folletos disponibles en los puntos de venta de la ONCE y en su web oficial de juegos de la ONCE "www.juegosonce.es". En 2018 se ha colaborado en:

- La organización y celebración de las III Jornadas de Investigación Científica en mayo de 2018.
- La producción y distribución de folletos sobre Juego Responsable (actualización realizada en septiembre de 2018).
- Una campaña de radio para sensibilizar a la opinión pública en materia de Juego Responsable durante mayo y septiembre de 2018.

8. Jugadores bien informados

La ONCE se dirige a los consumidores de los productos de lotería (normalmente a través de folletos distribuidos en los puntos de venta) con el objetivo de informar sobre aspectos relacionados con el juego, tales como: límites de edad para adquirir productos comercializados por la ONCE, probabilidades de ganar en cada juego, consejos prácticos sobre juego responsable, etc. En septiembre de 2018 se ha distribuido una nueva producción de **folletos** que presenta **pautas y consejos para jugar responsablemente** y sirve para concienciar a la sociedad y a los clientes. El folleto contiene también los datos de contacto de FEJAR para recibir asesoramiento y evitar que una actividad lúdica y divertida se convierta en un problema.

Por otra parte, el pasado 24 de octubre de 2018 se dedicó el **cupón diario** al **compromiso con el Juego Responsable**, comunicándose este motivo en las redes sociales y en mensajes en el TPV de los vendedores.

En el **Canal Online** también se mantiene actualizada una **sección de Juego Responsable** con información en la materia.

No se tiene constancia de ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos ONCE en la salud y seguridad de los clientes.

9. Diálogo con los grupos de interés

La ONCE mantiene contactos regulares con los principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas, incorporando en la gestión las conclusiones de dicho diálogo.

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

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

A **nivel institucional**, se mantienen contactos frecuentes con la **Dirección General de Ordenación del Juego como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable**.

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

10. Certificaciones en estándares avanzados de juego responsable

La ONCE cumple con los estándares más avanzados y exigentes en materia de Juego Responsable y está adherida a los principios fundamentales de la **Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association) y la Asociación Europea de Loterías (EL: European Lotteries)**.

En el año 2011, la ONCE recibió 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 apartados que integran los estándares. El certificado actual de la EL es de diciembre de 2016 y el de la WLA de enero de 2017, ambos vigentes por tres años.

En 2018 se realizó una auditoría parcial de Juego Responsable (muestreo de 5 de los 10 apartados) en la que se ha vuelto a mostrar el alto nivel de madurez y compromiso de la ONCE en esta materia, al haber obtenido una calificación del 99,1%.

3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas

Cuadro de indicadores de seguimiento de la Política de Juego Responsable

Para evaluar el grado de avance en materia de juego responsable, la ONCE definió una serie de indicadores que dan respuesta a los estándares recogidos en la Política de Juego Responsable.

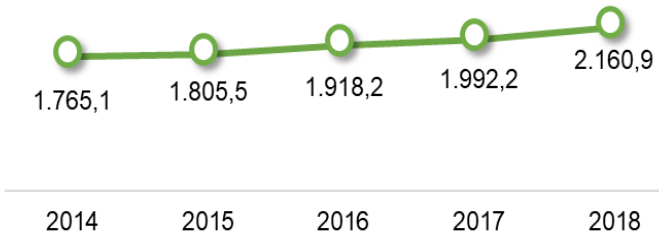
Investigaciones sobre juego responsable que ha realizado la ONCE o en las que ha participado	1
Nº de comunicaciones que realiza la ONCE sobre los resultados de las investigaciones a los grupos de interés	4
Nº de congresos y seminarios sobre juego responsable en los que la ONCE ha participado	3
Nº de artículos publicados sobre la estrategia ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización	108
Porcentaje de agentes vendedores ONCE que han recibido formación sobre juego responsable	85,50%
Porcentaje de agentes vendedores ONCE y de distribuidores CFC que han recibido formación al iniciar la venta de productos de juego	100%
Nº de acciones de concienciación dirigidas a trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de juego responsable	2
Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los juegos comercializados en el período	1,69(1)
Grado de alineamiento con el estándar de canales de juego remoto según la auditoría externa realizada específicamente sobre las estipulaciones de este estándar	99,50%
Acciones de comunicación dirigidas a la red de ventas (ONCE y CFC) hacia prestadores de servicio	3
Puntuación media de los estándares alcanzada en la auditoría externa de revisión o recertificación (EL)	99,10%

(1) En el caso de que el juego analizado supere el umbral de 2,30, se establecerá una estrategia de minimización del impacto negativo del juego.

Evolución del negocio

En 2018, las ventas de productos de lotería han alcanzado los 2.160,9 millones de euros, un 8,5% más respecto a los ingresos obtenidos durante el año 2017. Por cuarto año consecutivo se continúa en línea ascendente.

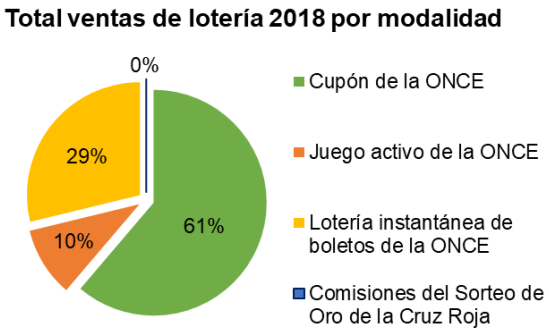
Evolución de las ventas de la ONCE para el período 2014-2018 (millones de euros)



Evolución de las ventas 2017-2018 por modalidad de lotería

Los ingresos derivados de la modalidad cupón de la ONCE han experimentado un descenso del 2,2% respecto al año anterior. Por el contrario, tanto la modalidad juego activo como la de lotería instantánea siguen presentando una evolución positiva.

(Datos en millones de euros)	2018	2017
Cupón de la ONCE	1.322,9	1.352,8
Juego activo de la ONCE	215,6	166,2
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	622,3	473,1
Comisiones del Sorteo de Oro de la Cruz Roja	0,1	0,1
Total ventas de productos de lotería	**2.160,9**	**1.992,2**



Canales de venta

La actividad comercial de la ONCE se desarrolla a través de tres canales de venta:

Canal Principal (agentes vendedores)

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 2018, los ingresos procedentes de este canal ascienden a 1.959,9 millones de euros.

Canal Físico Complementario

Complementa y genera sinergias a la red principal de ventas. Lo integran estancos, estaciones de servicio, supermercados, quioscos de prensa, red comercial de Correos y otros establecimientos autorizados.

Las ventas por este canal en 2018 ascienden a 166,4 millones de euros.

Canal Online y otros

Los ingresos procedentes de este canal han experimentado una evolución positiva en los últimos años, alcanzando en 2018 los 34,6 millones de euros.

Desglose del total de las ventas por canal (millones de euros)

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 su igualdad de oportunidades, para fomentar la accesibilidad universal y el diseño para todos, así como para lograr la **autonomía personal** y su **inclusión en la sociedad** mediante la educación, el empleo, la vida social y cultural.

En definitiva, y gracias a unos servicios sociales modernos, eficaces y de calidad, la Organización pretende asentar unas bases sólidas sobre las que asegurar el desarrollo de sus fines, eliminando las situaciones de desventaja social de los afiliados, lo que la situará en condiciones cada vez mejores de integración plena en la sociedad del siglo XXI.

4.1. El protagonista de la inversión social: el afiliado

4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

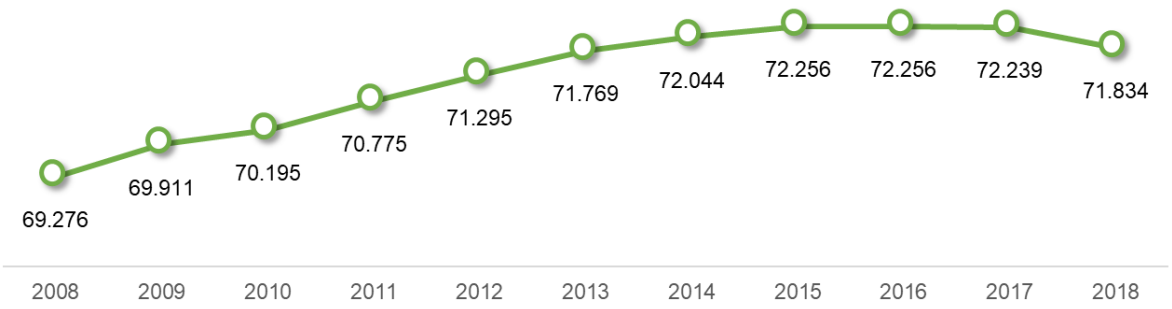
4.3. El equipo más competente para la prestación de los servicios

4.4. Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

4.1. El protagonista de la inversión social: el afiliado

El **volumen de afiliados** a 31 de diciembre de 2018 es de 71.834 personas. De ellos el 19,2% son **personas con ceguera** y el 80,8% **personas con deficiencias visuales graves**.

Evolución del censo de afiliados para el período 2008-2018



Afiliación a la ONCE

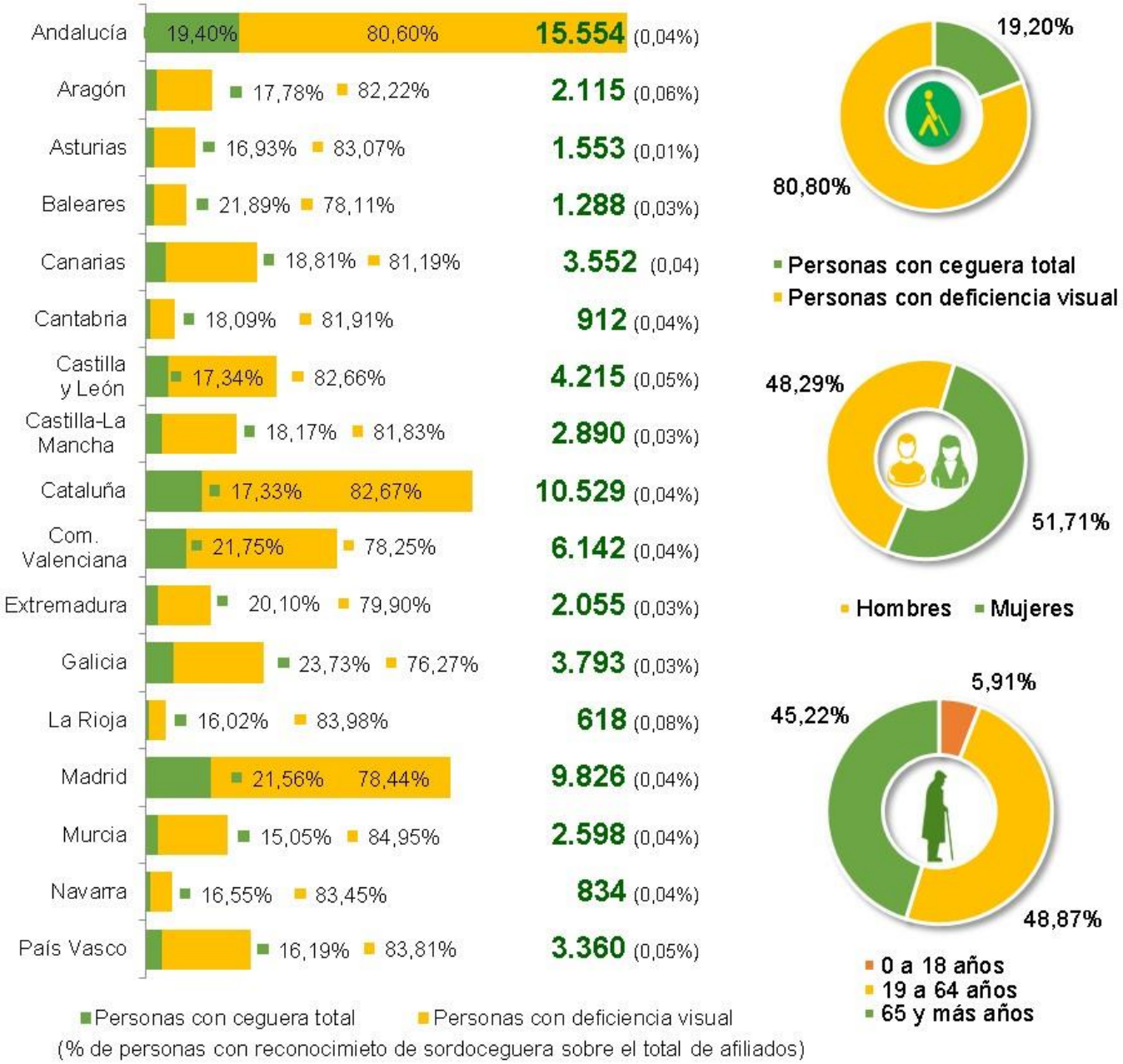
La **afiliación** es un **acto voluntario** que **permite participar,** desde su estructura democrática, en la **vida asociativa de la Organización y acceder a los servicios y prestaciones de carácter especializado** que la ONCE ofrece a las personas ciegas y deficientes visuales graves.

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

En el año 2018 ha habido 3.206 nuevos afiliados.

Respecto a la evolución y las características sociodemográficas de la población afiliada, cabe destacar que en 2018 el 51,7% de los afiliados son mujeres y el 48,3% hombres; y que desde los últimos años se ha producido un incremento de las personas mayores de 65 años, hasta representar el 45% del total de los afiliados en 2018.

Por Comunidades Autónomas, Andalucía, Cataluña y Madrid son las Comunidades con mayor población afiliada en números absolutos, representando conjuntamente el 50% del total de afiliados, frente a La Rioja, Navarra y Cantabria.



Un colectivo con necesidades especiales de atención prioritaria son las **personas con sordoceguera**. Estas necesidades están relacionadas fundamentalmente con las dificultades de comunicación, el acceso a la información y la consecución de la autonomía personal que se derivan de la combinación, y no de la suma, de las posibles limitaciones de ambas discapacidades sensoriales.

A 31 de diciembre de 2018, el censo de afiliados con reconocimiento de sordoceguera era de 2.765 personas, un 8,7% superior al censo registrado en 2017, 2.544 afiliados. Ello supone el 3,8% del total de afiliados.

Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)[4]

Es una **fundación creada** por la ONCE con la **finalidad de promover el desarrollo de programas dirigidos a la atención de las necesidades específicas** de las personas con sordoceguera.

A lo largo de 2018, el 61,5% de los afiliados con sordoceguera accedieron a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE (rehabilitación, atención educativa, animación sociocultural, productos bibliográficos, voluntariado, perro guía, etc.).

4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

La ONCE está presente en la vida de los afiliados desde la educación temprana hasta la etapa adulta 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.

El destino de los recursos generados por el área de Juego a los fines sociales de la ONCE ascendió en 2018 a 225,9 millones de euros: 158,8 millones en programas relacionados con los afiliados a la ONCE y 67,1 millones en programas de solidaridad con otros colectivos. Además, para atender las necesidades sociales se cuenta con cerca de 1.600 profesionales (maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, especialistas de apoyo al empleo, etc.) distribuidos en una red estatal de atención.

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 las potencialidades de la persona.

El Modelo ONCE de Servicios Sociales se define en 4 procesos clave:

- Acogida del nuevo afiliado: información y orientación inicial.
- Identificación de necesidades sociales específicas.
- Planificación individualizada de la atención.
- Prestación de servicios.

En 2018, la ONCE ha prestado un total de 34.761 servicios personalizados destinados a atender las necesidades específicas derivadas de la discapacidad visual de los afiliados. El número total de beneficiarios (usuarios únicos) de los servicios de atención personal ha sido de 18.464 personas.

[4] Para obtener más información sobre la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera: https://www.foaps.es

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 los servicios y estudios sobre las necesidades y expectativas de las personas afiliadas**, que permita diseñar una respuesta integral a las mismas.

Para mejorar la oferta de servicios y prestaciones y adecuarlos a las necesidades presentes y futuras de los afiliados, en 2018 se analizaron las conclusiones de un estudio transversal que se realizó en 2017 sobre las necesidades específicas de los distintos colectivos de afiliados.

Sistemáticamente se realizan **encuestas de satisfacción de los afiliados con los servicios prestados**, que recogen sugerencias concretas y áreas de mejora, para así poder implementar las acciones correspondientes. Periódicamente se realiza un **estudio general de satisfacción de los afiliados** con los servicios que presta la ONCE, encargado a una empresa externa, para contrastar los resultados e identificar elementos de mejora.

En el estudio realizado en 2018, la ONCE obtuvo un valor medio de 80 puntos sobre 100, lo que la sitúa muy próximos al nivel de excelencia que se encuentra a partir de 85 puntos.

Las **reclamaciones o quejas** recibidas de afiliados en materia de servicios sociales son recogidas por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías del Consejo General, y enviadas al Director General Adjunto de Servicios Sociales para Afiliados, quien realiza el **Informe de valoración**. En 2018 se atendieron 13 reclamaciones de afiliados sobre distintas áreas temáticas: idiomas, deporte, apoyo psicosocial, mediación en sordoceguera, animación sociocultural, adaptaciones bibliográficas, asociaciones culturales, perros guía y discriminación de una compañía aérea.

ClubONCE

ClubONCE Es una plataforma online de información y comunicación para acercar la oferta de servicios de la ONCE a 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 los contenidos de la Biblioteca Digital de la ONCE.

4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva

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

Durante el curso 2017/2018 se ha atendido a 7.495 alumnos con ceguera y deficiencia visual, de los cuales únicamente 32 (0,4%) estaban escolarizados en centros escolares de la ONCE y 7.463 (99,6%) en educación integrada.

Los Centros de Recursos Educativos (CRE)

Los Centros de Recursos Educativos favorecen 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.

Los CRE están ubicados en Alicante, Barcelona, Madrid, Pontevedra y Sevilla.

La tecnología en las aulas

La ONCE trabaja para garantizar la **accesibilidad de los recursos educativos digitales y las herramientas tecnológicas** que se utilizan **en el aula** al alumnado con ceguera o deficiencia visual. Durante 2018 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- Convenio de colaboración con INTEF (Instituto Nacional de Tecnologías de la Educación y la Formación del profesorado) al objeto de facilitar formación a los maestros de los equipos específicos de atención educativa a las personas con discapacidad de toda España y apoyar en asesoramiento técnico sobre la accesibilidad universal de los contenidos educativos digitales.

- Proyecto de análisis de la evolución de la accesibilidad orientado a la actualización del catálogo de "Apps" educativas para alumnado con discapacidad.

- Formación de 126 maestros (83 de ONCE y 43 de las administraciones educativas) en la nueva didáctica de alfabetización en braille, BRAITICO, metodología innovadora y totalmente inclusiva para que los alumnos usuarios de braille puedan aprenderlo en sus aulas. También se ha llevado a cabo la formación introductoria al nuevo editor matemático EDICO.

- Valoración tecnológica del alumnado de 3º y 4º de Primaria sobre la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y sus necesidades en los equipos específicos de atención educativa a personas con discapacidad visual, valorando las circunstancias de cada alumno implicado.

La Escuela Universitaria de Fisioterapia[5]

ONCE
ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA DE LA ONCE
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

La Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE está adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid y 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 los titulados que alcanza el 100%.

[5] Para obtener más información sobre la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE: http://euf.once.es

En el curso 2017/2018, la Escuela ha tenido 66 estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cursos del Grado en Fisioterapia. Asimismo, se formaron un total de 24 profesionales afiliados diplomados en fisioterapia en cursos de postgrado y 7 en otros estudios de la Escuela.

4.2.2. Entornos laborales inclusivos

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

A 31 de diciembre de 2018, 3.730 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 empleadas en el Grupo Social ONCE y el 71% en empresas externas.

Con el fin de garantizar el acceso al mundo laboral o el mantenimiento o mejora del puesto de trabajo, **la ONCE ofrece a los afiliados el Servicio de Apoyo al Empleo**. Este Servicio proporciona al afiliado el asesoramiento vocacional y profesional que le permita fijar un itinerario profesional personalizado; su adecuada capacitación profesional, mediante formación y facilitación de prácticas para el empleo; así como la gestión de su demanda de empleo con las correspondientes ofertas laborales.

Personas ciegas y con deficiencia visual grave ocupadas, por tipo de empresa

	2018	2017	2016
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.066	1.059	1.082
Autoempleados	308	317	328
Empresas privadas	816	805	812
Administraciones Públicas	692	686	671
ONG's	81	88	84
Centros ocupacionales	689	693	699
Centros Especiales de Empleo	78	75	63
Total	**3.730**	**3.723**	**3.739**

A finales del año 2018, 1.054 personas afiliadas permanecían en proceso de búsqueda de empleo, de las cuales 293 eran ocupadas que demandaban una mejora de empleo.

Apoyo al autoempleo y emprendimiento

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

A finales de 2018, un total de 308 personas estaban desempeñando un empleo por cuenta propia, habiéndose analizado la puesta en marcha, con la colaboración de la ONCE, de 11 proyectos de autoempleo en las siguientes actividades: comercio venta de periódicos y papelería, servicios de diseño gráfico e ilustración decorativa, aplicación para personas sordas y sordociegas, clínicas y centros de fisioterapia, centro de día para personas con alzhéimer, alquiler de vehículos industriales, agencia de seguros y servicios técnicos de arquitectura.

Sensibilización y alianzas con empresas inclusivas

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 2018 se han establecido acuerdos con diferentes organizaciones y se ha contado también con la colaboración de 966 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo para el colectivo de personas afiliadas a la ONCE.

4.2.3. La autonomía personal del afiliado

La discapacidad visual puede limitar el desarrollo de habilidades para desenvolverse de manera autónoma y condicionar así la integración social. La ONCE ofrece a los afiliados un programa de servicios específicos que mejoran la autonomía personal.

Dado que los factores sociales y ambientales también 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

La ONCE facilita la adaptación positiva al impacto de la pérdida visual del afiliado, y su entorno cercano, ayudando a buscar soluciones y estrategias para afrontar y aceptar de manera adaptativa tales situaciones y cambios.

Durante 2018, el servicio de apoyo psicosocial ha atendido a 3.058 personas afiliadas, habiéndose incrementado un 16% el acceso de usuarios a este servicio desde 2017.

Rehabilitación integral

Este servicio tiene como objetivo facilitar a la persona con discapacidad visual habilidades y técnicas que aumenten su autonomía a la hora de realizar actividades de la vida diaria, tales como la higiene y el arreglo personal o tareas domésticas, y su desplazamiento en diferentes entornos, utilizando auxiliares de movilidad, como pueden ser ayudas ópticas y electrónicas, bastón o perro guía.

En el año 2018 se realizaron 14.940 intervenciones a 8.280 usuarios. El acceso de usuarios a este servicio se ha incrementado un 6,7% respecto a 2017.

Además de la atención directa, desde el Servicio de Rehabilitación se ha participado y asesorado en diferentes proyectos como en el desarrollo de una aplicación de realidad aumentada para mejorar la orientación espacial de las personas con discapacidad visual, actividades destinadas a difundir el conocimiento de la discapacidad visual y a la sensibilización social, etc.

Fundación ONCE del Perro-Guía (FOPG)[6]

Es una **fundación creada** por la ONCE con la **finalidad de criar y adiestrar perros guía para personas con ceguera o deficiencia visual grave**, contribuyendo así a la mejora de su autonomía y a la seguridad de sus desplazamientos.

Durante el año 2018 esta Fundación proporcionó 130 perros a personas con ceguera o deficiencias visuales graves.

Las personas con discapacidad visual en la sociedad de la información

La ONCE ha asumido el compromiso de garantizar a las personas afiliadas que así lo requieran la formación en el manejo de las tecnologías de la información adaptadas, conocidas como ayudas tiflotécnicas.

A las personas sin resto visual funcional para la lectura, se les enseña, como método alternativo de lectoescritura, el sistema braille.

Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI)[7]

Es el **centro** de la ONCE **referente** en materia de **productos de apoyo y tecnologías** dirigidas **a personas ciegas o con deficiencia visual grave**.

Durante el año 2018, 5.722 usuarios recibieron una capacitación adecuada en el aprendizaje del braille y/o el manejo de las tecnologías de la información adaptadas. Ello ha supuesto realizar 5.817 intervenciones: 568 han sido en braille y 5.249 en tiflotecnología.

Con motivo de la **celebración del Día de Internet**, la ONCE se unió al desarrollo de este evento con la programación de actividades como charlas en streaming y talleres, entre otras, en las que participaron 1.485 afiliados.

Por otra parte, el CTI participó directamente en 75 **actividades de divulgación de la tiflotecnología**, 12 de ellas en el ámbito internacional, destinadas a afiliados, estudiantes, empresas, organismos públicos y privados.

Como avance significativo durante 2018 con relación al acceso a la información de las personas con ceguera o con deficiencias visuales graves cabe destacar que, según lo establecido en el Real Decreto 1612/2007 por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de

[6] Para obtener más información sobre la Fundación ONCE de Perro-Guía: http://perrosguia.once.es
[7] Para obtener más información sobre el Centro de Tiflotecnología e Innovación: http://cidat.once.es/

sufragio, **se homologó el contenido de los kits de votación accesible para los usuarios de braille**, con motivo de las Elecciones al Parlamento andaluz del 2 de diciembre. Asimismo, se asesoró sobre el voto accesible en braille a representantes de Polonia y Portugal.

Adaptación de recursos bibliográficos

La ONCE dispone de un Servicio Bibliográfico que se encarga de adaptar los materiales a cualquiera de los soportes accesibles para las personas con discapacidad visual –braille, audio digital o relieve–.

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

4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos

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 2018 se han organizado 5.307 actividades de animación sociocultural y deportivas en las que han participado 149.965 personas.

Ocio y tiempo libre

Durante 2018 se destacan las siguientes actividades con el colectivo de jóvenes:

- 13 campamentos de cocina por todo el territorio, en los que participaron 476 niños y jóvenes.
- Se ha continuado desarrollando el proyecto de “Buenas Prácticas en actividades de Animación Sociocultural y Deporte de Base”, realizándose actividades con el fin de fomentar su participación y extender y difundir este tipo de acciones a los afiliados jóvenes y mayores de todos los ámbitos territoriales.
- Se ha continuado trabajando en el proyecto “SÉNIOR-JÚNIOR” en el cual se quiere fomentar la realización de actividades intergeneracionales de animación sociocultural y deportivas, donde la edad sea sinónimo de compartir y disfrutar de actividades inclusivas todos juntos.

Deporte para todos

La ONCE lleva a cabo proyectos que abarcan y promocionan la práctica del deporte de manera inclusiva desde edades tempranas.

A lo largo de 2018, la actividad deportiva de la **Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC)**[8], entidad que **gestiona** lo referente a las **disciplinas deportivas de competición llevadas a cabo por personas con discapacidad visual grave o ceguera**, tuvo como eje fundamental la organización y desarrollo del **Campeonato del Mundo de Fútbol** para ciegos en la ciudad de Madrid, congregando por primera vez a 16 selecciones de 4 continentes.

También se destacan otras actividades como: la Copa del Mundo y la Copa de Europa de **Esquí Alpino Adaptado**, las Olimpiadas de **Ajedrez para ciegos** (International Braille Chess Association), la participación en los Campeonatos del Mundo de **Atletismo** (Reino Unido), etc.

Asimismo, se organizaron, a lo largo de la temporada, 137 **actividades deportivas de competición**, en las que participaron 3.854 deportistas ciegos o con discapacidad visual grave, con la colaboración de 2.153 personas de apoyo (guías, entrenadores y personal de organización).

Por otra parte, en 2018 se renovó la colaboración de esta Federación en la programación y el desarrollo del **IV 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 de habilidades deportivas.

En 2018 hubo un total de 11.961 beneficiarios de actividades deportivas.

Cultura

La ONCE, consciente de las inquietudes culturales de los afiliados, promueve iniciativas con el doble objetivo de acercar la oferta cultural existente y de promocionar sus inquietudes creativas.

La ONCE organiza cada 2 años las **Bienales de Teatro y de Música** donde los **protagonistas son las personas ciegas** que deciden participar en los grupos teatrales o grupos de música.

En 2018 se celebró la **XVI Bienal de Música en Andalucía**, en la que actuaron más de 141 artistas de distintos grupos de música, y donde también se dieron cita músicos de promoción cultural de varios estilos musicales.

Igualmente, la ONCE dispone de un fondo destinado a financiar proyectos culturales y artísticos de diversa índole (grabación de obras musicales, edición de partituras o libros, etc.) propuestos por los afiliados.

Creación literaria

Para **fomentar el interés por la escritura** entre los afiliados, **la ONCE convoca diferentes concursos** relacionados con la materia. Se destacan entre ellos, para impulsar la creación literaria, los Premios Tiflos de Poesía, Cuento, Novela y Periodismo, los cuales, además de

[8] Para obtener más información sobre la Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC): https://www.fedc.es

las dotaciones en metálico, incluyen la edición de los primeros premios de cada modalidad. En 2018 se falló la 31 edición.

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)** para hacer accesibles los medios visuales y fijar indicadores de calidad en la audiodescripción.

Además, se han realizado en 2018 las siguientes actividades sobre cultura accesible:

- Se mantiene la **colaboración** con entidades como **ARISTIA** para **aumentar la accesibilidad a contenidos audiovisuales**, facilitando la **disponibilidad de títulos audiodescritos**.

- Desarrollo de la **aplicación para teléfonos inteligentes "AudescMobile"** que permite disfrutar de la **audiodescripción de películas, documentales, etc.**, con independencia del medio o plataforma en la que se reproduzcan. A finales de 2018, AudescMobile contaba con 775 títulos disponibles.

- Diferentes **actuaciones en apoyo del sistema**: reuniones con diferentes organismos nacionales e internacionales, relanzamiento del proyecto de los clubes braille, elaboración de un video divulgativo, etc.

Consciente de la importancia de la constante mejora y renovación de los servicios bibliotecarios, la ONCE ha continuado 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 ha participado 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)**.

La ONCE también **promueve el acceso normalizado a museos y espacios culturales**. En la actualidad se está colaborando con el Museo del Prado y el de Ciencias Naturales, para hacer accesibles sus salas y exposiciones.

El museo tiflológico[9]

Es un espacio cultural dedicado a la **exposición de obras** artísticas y de material tiflológico que puedan ser **perceptibles a través del tacto**.

Durante el año 2018 fue visitado por 17.522 personas. Además, se realizaron 5 exposiciones temporales y 6 exposiciones itinerantes de los fondos del museo.

[9] Para obtener más información sobre el Museo Tiflológico: http://museo.once.es/home.cfm?id=1&nivel=1

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, se ha continuado organizando actividades de "Envejecimiento Activo y Saludable" con el fin de favorecer su incorporación normalizada a una situación de inactividad laboral, a través de diferentes fórmulas:

- Los **Clubes de Mayores**: espacios de encuentro creados en los centros de la ONCE, donde se realizan actividades especialmente dirigidas al colectivo de afiliados mayores. En 2018 se ha realizado un seguimiento del funcionamiento y evolución de los 53 Clubes de Mayores que existen en todo el territorio nacional. Asimismo, mediante comunicaciones periódicas, se ha potenciado la participación de los usuarios de braille de los Centros.
- Las **vacaciones sociales de la ONCE**: iniciativa para que los afiliados mayores y pensionistas 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 2018 se han cubierto un total de 2.368 plazas, con la participación complementaria de 119 monitores a diferentes destinos dentro del convenio ONCE-IMSERSO para los programas de Turismo y Termalismo. También se continuó con la ejecución del Turno de "Navidad en familia" con una oferta de 225 plazas.

En 2018 se han concedido un total de 1.536 prestaciones económicas para el bienestar social, cuyo principal destinatario es el colectivo de afiliados mayores.

Por otro lado, la ONCE ha establecido **acuerdos de colaboración** a nivel nacional con distintas empresas y entidades que gestionan **Centros Residenciales y servicios para mayores**, así como con **empresas** prestadoras de servicios en el **campo audiológico**, al **objeto de obtener una mejora sustancial** en la **calidad y precio de los servicios ofertados** a los afiliados.

4.2.6. Prestaciones económicas y materiales

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

En 2018, se han destinado 4,5 millones de euros repartidos en un total de 4.665 **ayudas económicas al estudio** (libros, transporte, comedor, material, etc.), **prestaciones de empleo** (formación, préstamos para el autoempleo, etc.) **y otras ayudas** que inciden de manera positiva en su **bienestar personal** (primera necesidad, ayudas a domicilio o teleasistencias, etc.).

Del mismo modo, **la ONCE concede, en régimen de préstamo, dispositivos especializados** (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, etc.) para la realización de **estudios** ("adaptaciones al puesto de estudio") o para el desempeño de

una **actividad laboral o formativa** (“adaptaciones al puesto de trabajo”), de los que se han beneficiado 812 personas durante 2018.

En la actualidad 3.795 beneficiarios distintos están utilizando 7.997 equipos, por un valor de 7,5 millones de euros.

4.2.7. Investigación y desarrollo

La ONCE mantiene líneas de trabajo en el campo de la investigación, el desarrollo y la innovación tiflotécnica y la investigación en visión, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta a los afiliados.

A lo largo del año 2018 se han desarrollado 74 proyectos de tiflotecnología y ayudas técnicas.

En relación con la línea de trabajo en el campo de la **investigación sobre las diferentes patologías que afectan a la visión**, en 2018, la ONCE ha concedido la financiación parcial de 10 proyectos, desarrollados por diferentes entidades (universidades, institutos de investigación, etc.).

La **colaboración con universidades, empresas y entidades públicas y privadas** es una de las vías de **apoyo a la investigación** que se trabajan en la Organización a través de la financiación de proyectos, así como los premios de innovación y buenas prácticas en servicios sociales. En la III Edición se han presentado un total de 27 trabajos, concediéndose 3 premios y 3 accésits a experiencias desarrolladas en diferentes ámbitos de la prestación de servicios.

A través del **servicio de asesoramiento genético**, la ONCE facilita a los afiliados información y orientación sobre el pronóstico familiar de una enfermedad hereditaria, es decir, del riesgo de repetición de la misma en la posible descendencia.

Durante el ejercicio 2018 se presentaron 121 solicitudes de asesoramiento genético de la patología ocular y se emitieron 115 informes.

4.3. El equipo más competente para la prestación de los servicios

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 los servicios y son los que, en última instancia, hacen posible que las personas con discapacidad visual puedan llevar a cabo una vida plena y autónoma.

El perfil profesional de estas personas combina una formación técnica especializada con unas capacidades humanas y un conocimiento específico en el trato diario con afiliados de la ONCE, avalado por casi 80 años al servicio de las personas ciegas y con deficiencias visuales graves.

En 2018 se realizaron 30 acciones formativas del área de Servicios Sociales en las que hubo un total de 1.258 asistencias entre las que se encontraban trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios, etc., destinándose 319.098 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 consecución de la autonomía personal e inclusión social de las personas con ceguera o discapacidad visual grave afiliadas a la Organización.

A cierre de año, la ONCE cuenta con 2.584 voluntarios, de los cuales 677 han sido altas nuevas durante el año 2018.

Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2018	2017
Beneficiarios distintos atendidos	3.085	3.044
Servicios realizados	51.171	49.112
Horas de voluntariado	138.337	138.708

El **Plan de Reimpulso del Voluntariado** puesto en marcha en 2015, sigue experimentando una evolución muy positiva. Durante 2018 se ha continuado impulsando el Servicio para consolidar las acciones comenzadas con anterioridad como son, entre otras:

- Implementación del voluntariado en Agencias.
- Formación a coordinadores y colaboradores de voluntariado.
- Captación de nuevos voluntarios.
- Difusión del voluntariado entre las personas afiliadas y los trabajadores del Grupo Social ONCE.
- Formalización de acuerdos de colaboración en esta materia (actualmente hay 14 acuerdos).
- Desarrollo de una formación online a los nuevos voluntarios.
- Reconocimiento del voluntario del año en los centros.
- Participación en diferentes proyectos de la Plataforma de Voluntariado de España.
- Incremento de los esfuerzos dirigidos a cubrir las necesidades de los colectivos de especial atención, como es el caso de afiliados con sordoceguera.
- Difusión del voluntariado en Redes Sociales.
- Participación en el Congreso Estatal de Voluntariado.

5. La organización: valores de integridad y ejemplaridad

La ONCE persigue la autonomía personal y la integración social de las personas ciegas y con deficiencia visual grave, mediante la consecución de la igualdad real y efectiva de oportunidades; la no discriminación y la accesibilidad universal, con especial atención a los afiliados con necesidades especiales de atención prioritaria y, en general, el respeto y ejercicio efectivo de los derechos humanos de este colectivo.

En 2018 **la ONCE se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de responsabilidad social corporativa a nivel global, cuya misión es favorecer la sostenibilidad empresarial mediante la difusión e implantación de una serie de principios universales en áreas relacionadas con los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Las **estrategias institucionales y actividades que desarrolla la ONCE**, como entidad responsable socialmente, **están orientadas al apoyo y cumplimiento de estos principios universales y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** promovidos por ese mismo Pacto Mundial.

5.1. La ONCE, un modelo singular y autoorganizativo

5.2. La ética y los estándares de conducta

5.3. El capital humano en 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 fundamenta su organización y funcionamiento en el principio de la democracia interna y en la plena participación de sus afiliados que, cada cuatro años, eligen en votación entre todas las personas afiliadas mayores de edad, a quienes les representarán en ese periodo. De las urnas resulta la composición de los Consejos Territoriales (uno por cada Comunidad Autónoma) y del Consejo General, máximo órgano de representación y gobierno de la Institución.

El **sistema electoral** de la ONCE se articula en torno a su **normativa específica**, la cual está sometida a **supervisión**, desde el punto de vista legal, por el **Consejo de Protectorado de la ONCE**.

El 19 de enero de 1982 se celebraron en la Organización las primeras elecciones democráticas, habiendo tenido lugar el 4 de diciembre de 2018 la 11ª cita democrática con las urnas de los afiliados y afiliadas de la Organización para elegir a los miembros de los órganos internos de representación.

El Programa de Gobierno

Constituye el **marco de referencia para el conjunto de actuaciones, medidas y decisiones a acometer** durante cada Mandato, de cuatro años de duración, y concreta los compromisos que son de competencia directa del Consejo General, asignando también a las distintas Comisiones los diferentes compromisos que perfilan 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 del Grupo Social ONCE** que deben presentar las áreas ejecutivas (ONCE, Fundación ONCE e ILUNION) cuya vigencia se mantuvo hasta el 31 de diciembre de 2018. Dicho Plan consta de 142 compromisos, divididos en objetivos con sus correspondientes medidas, que tratan de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés en función de su ámbito de actuación.

Cumplimiento del Programa de Gobierno 2015-2018

Cada objetivo del Plan de Desarrollo y Ejecución lleva incorporado un **sistema de indicadores** relativos a: ponderación de las medidas en relación con el compromiso al que se refieren, plazo de cumplimiento, porcentaje y grado de ejecución ponderado en relación al primer y/o al segundo bienio del Mandato, así como una tabla resumen de indicadores.

Los **objetivos son evaluados anualmente y se comunican a los afiliados**, puesto que son ellos quienes cada cuatro años refrendan su desempeño, validando, o no, la continuidad al frente de la Organización de los órganos de gobierno.

En el año 2018 se ha finalizado el Programa de Gobierno correspondiente al X Mandato y durante el primer trimestre del año 2019 el Consejo General ha aprobado el Programa de Gobierno para el XI Mandato, poniéndose en marcha nuevas medidas para su cumplimiento.

5.1.2. Los órganos de dirección

El Consejo General de la ONCE[10]

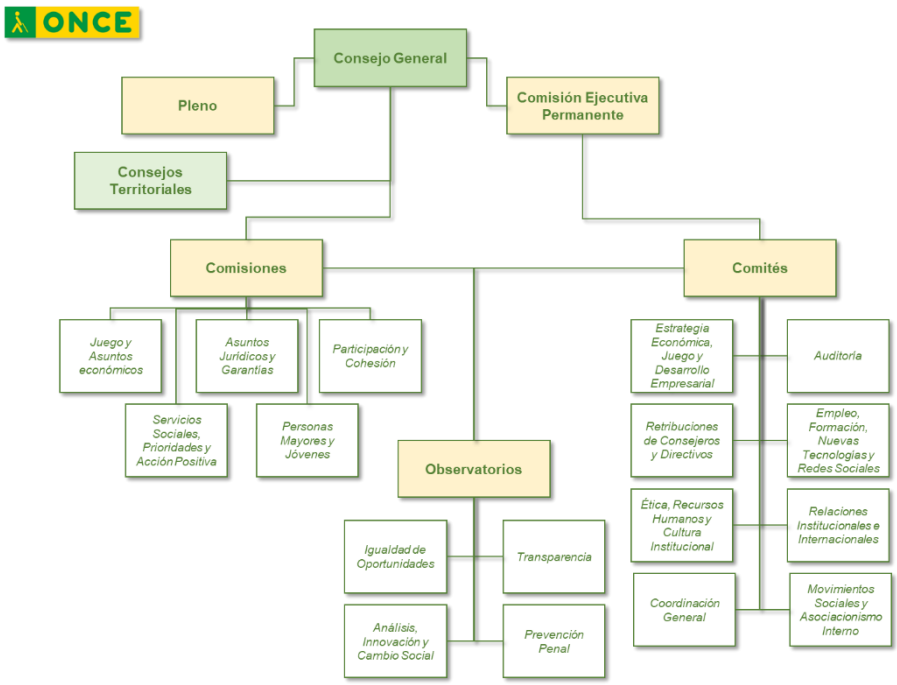
Es el **máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE**. Representa a todos los afiliados. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización en el cumplimiento de sus fines sociales y de solidaridad, por el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas con ceguera o discapacidad visual. Asimismo, efectúa el control financiero de la ONCE y de todas las Entidades del Grupo Social ONCE.

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 del Grupo Social ONCE.

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 funcionamiento interno, que articula su estructura en torno al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente.

Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



[10] Para obtener más información, consultar los Estatutos, Real Decreto y Estructura del Consejo General y de Dirección General disponibles en la web: https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos

Pleno

Miembros: 11 *Reuniones en 2018: 7*

Es el órgano colegiado de gobierno y representación. 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 2018: 22*

Es el 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.

Desempeña 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 del Grupo Social ONCE, así como el seguimiento y evaluación de su funcionamiento, entre otras funciones.

Comisiones, Comités y Observatorios del Grupo Social ONCE

Son órganos colegiados de carácter consultivo, asesoramiento, asistencia y apoyo. Complementan la función del Consejo General a través de la elaboración de informes, propuestas y dictámenes que posteriormente analizarán el Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente.

Comisiones

Son órganos constituidos por vocales del Consejo General. Se encargan del análisis de cuestiones generales que inciden en la Organización y de la 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 e ILUNION y de los Consejos Territoriales, en el ámbito de sus competencias.

Denominación de la Comisión	2018	
	Miembros	Reuniones
Juego y Asuntos económicos	4	24
Asuntos Jurídicos y Garantías	3	31
Participación y Cohesión	4	12
Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva	4	13
Personas Mayores y Jóvenes	4	12

Comités

Son órganos especializados de colaboración y apoyo a la Comisión Ejecutiva Permanente, sin perjuicio de que puedan realizar dicha labor respecto del Pleno. Están integrados por consejeros generales, directivos y técnicos de alto nivel del Consejo General y de las Áreas Ejecutivas, como fórmula para garantizar una correcta coordinación y una mayor eficacia.

- **Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 10

  Reuniones en 2018: 16

Órgano cualificado de alto nivel sobre asuntos de relevante importancia o carácter transversal para el Grupo Social ONCE y su grupo empresarial, asuntos de ámbito económico, juego e inversión social y análisis de los planes estratégicos.

- **Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 6

  Reuniones en 2018: 2

Supervisa el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Entidades del Grupo Social ONCE, la ejecución y el cumplimiento de sus planes de auditoría. Evalúa el sistema de control interno y de riesgos del Grupo Social ONCE y de información financiera, contable y presupuestaria.

- **Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 9

  Reuniones en 2018: 2

Desarrolla la política de retribución aprobada por el Pleno, aprueba los complementos de los Consejeros Generales y de los Presidentes y Vicepresidentes de los Consejos Territoriales y las retribuciones de los Directivos del Grupo Social ONCE y gestiona la retribución variable.

- **Comité de Empleo, Formación, Nuevas Tecnologías y Redes Sociales del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 9

  Reuniones en 2018: 6

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

- **Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 8

  Reuniones en 2018: 3

  Vela por el conocimiento, aplicación y cumplimiento de los estándares éticos, planes de cultura institucional, RSC, etc.

- **Comité de Relaciones Institucionales e Internacionales del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 15

  Reuniones en 2018: 2

  Vela por el cumplimiento de los planes específicos en el ámbito de competencias asignadas –Plan de Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE, Estrategia Europea, etc.–.

- **Comité de Coordinación General del Grupo Social ONCE:**

  Miembros: 92

  Reuniones en 2018: 1

  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: 9

  Reuniones en 2018: 3

  Vela por la estrategia con movimientos sociales, etc.

Observatorios

Son grupos de trabajo especializados que complementan y facilitan el trabajo de las Comisiones y de los Comités de la Organización.

- **Igualdad de Oportunidades:**

  Asesoramiento, evaluación y colaboración institucional en materia de igualdad de oportunidades entre las mujeres y hombres que forman parte del Grupo Social ONCE.

• **Transparencia:**	Su objetivo primordial es la plena implantación de las obligaciones previstas en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno que resulten de aplicación al Grupo Social ONCE.
• **Análisis, Innovación y Cambio Social:**	Análisis y estudio de los cambios en el modelo político, económico y social para identificar los factores y adelantar respuestas a tendencias que pueden afectar a la capacidad de la Organización para cumplir con su misión.
• **Prevención Penal:**	Planificación, impulso, coordinación, seguimiento y verificación respecto del cumplimiento de la normativa aplicable.

Otras áreas de la estructura del Consejo General

Completan la estructura del Consejo General los siguientes cargos directivos:

- La Secretaría General del Consejo General.
- La Dirección de Comunicación e Imagen del Grupo Social ONCE.
- La Dirección Técnica de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE.

Consejos Territoriales

Es el órgano de carácter representativo de cada Comunidad Autónoma adscrito directamente a las instrucciones y directrices que emanan del Consejo General. Son órganos de 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.

Dirección General

Es el órgano superior al que corresponde la gestión ordinaria y ejecución de los acuerdos del Consejo General, y actúa conforme a los principios y criterios de la gestión de la ONCE que se contienen en el propio texto estatutario.

De la Dirección General dependen los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE, conforme a la estructura orgánico-funcional vigente en cada momento, lo que permite un funcionamiento ágil y participativo.

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

El Consejo General se halla integrado por once vocales[11] ejecutivos (6 hombres y 5 mujeres), que son elegidos por y entre los afiliados inscritos en el censo electoral, y un secretario general no consejero. Por tanto, se aprecia una presencia de ambos géneros equilibrada en el máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE.

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

Su perfil es, mayoritariamente, el de una persona con estudios universitarios, que ha desempeñado previamente una función en puestos de gestión, ejecutivos y/o en los órganos de representación territoriales. La asignación competencial a cada uno de los miembros se lleva a cabo considerando su perfil y buscando la excelencia en el desempeño del cargo[12]. Además, y de manera complementaria, los miembros del Consejo General reciben formación en cultura institucional y en habilidades directivas.

[11] 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 el X Mandato de 15 a 11.
[12] Para obtener más información acerca de las funciones de los miembros del Consejo, consultar los Estatutos, Real Decreto y Estructura del Consejo General y de Dirección General disponibles en la web: https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos/copy_of_asi-es-el-grupo-social-once

Presidente

Miguel Carballeda Piñeiro

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

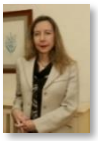
Vicepresidencia 1ª de Planificación Estratégica y Coordinación Institucional

José Luis Pinto Barroso

Consejero General

Vicepresidencia 2ª de Políticas Sociales e Igualdad

Patricia Sanz Cameo



Consejera General

Consejero General Adjunto al Presidente de Cooperación y Relaciones Institucionales

Alberto Durán López

Consejero General

Presidente de ILUNION y
Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE

Consejero General y Director General de la ONCE

Ángel Ricardo Sánchez Cánovas

Consejero General

Director General de la ONCE

Consejero General y Consejero Delegado del Grupo Empresarial del Grupo Social ONCE

Alejandro Oñoro Medrano

Consejero General

Consejero Delegado de ILUNION

Consejera General-Coordinadora de Capital Humano, Asuntos Jurídicos y Garantías

Cristina Arias Serna

Consejera General

Consejera General-Coordinadora de Participación y Cohesión Social

Imelda Fernández Rodríguez

Consejera General

Consejera General-Coordinadora de Servicios Sociales, Prioridades y Acción Positiva

Gemma León Díaz

Consejera General

Consejero General-Coordinador de Juego y Asuntos Económicos

Eugenio Prieto Morales

Consejero General

Consejera General-Ejecutiva de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior

Ana Peláez Narváez

Consejera General

Secretario General

Rafael de Lorenzo García

(Miembro no consejero)

Es representante de la ONCE en CEPES (Confederación Empresarial Española de la Economía Social) y miembro de la Junta Directiva y Secretario General de la Plataforma del Tercer Sector.

Retribución e incentivos del órgano de gobierno y la alta dirección

La política retributiva de los órganos de gobierno y la alta dirección de la ONCE está establecida por el Comité de Retribuciones, por delegación del Consejo General. Las retribuciones totales anuales de los máximos representantes institucionales del Grupo Social ONCE 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 del Grupo Social ONCE se articula sobre los siguientes conceptos:

- Sueldo base del puesto de trabajo de origen.
- Complemento por antigüedad consolidada.
- 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 de objetivos sociales recogidos en el Programa de Gobierno, conforme al Plan de Desarrollo y Ejecución del mismo– 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 forma no responsable. Además, la ONCE contempla en sus Estatutos las medidas de cooperación con el Estado para erradicar juegos ilegales y para proteger los riesgos de fraude y criminalidad.

En la actualidad, la ONCE dispone de un **mapa de riesgos corporativo** que recoge **16 riesgos identificados**, de naturaleza económica y social, y relacionados con aspectos como la integridad de la Organización y el fraude. No figura en el Sistema Integrado de Gestión Integral de Riesgos de la ONCE ningún riesgo relacionado con el cambio climático ni con la vulneración de derechos humanos, puesto que, a fecha actual, no se han detectado, a nivel global de la Organización, riesgos ni oportunidades de esta naturaleza.

El proceso de gestión de riesgos

Cada riesgo tiene asignado un gestor que trimestralmente cumplimenta su ficha de riesgo, la cual contiene los controles e indicadores de alarma precisos asociados al mismo, que pueden modificarse si la situación lo exige. De su correcta gestión depende que se reduzcan notablemente las probabilidades de que se produzca el hecho no deseado por la Organización y se propongan posibles medidas correctoras con prontitud.

Estas fichas son reportadas trimestralmente al Coordinador de Riesgos quien elabora un informe con los aspectos más relevantes para el análisis por parte del Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos

Es un **órgano ejecutivo y consultivo**, dependiente del Consejo de Dirección, que **supervisa la correcta ejecución de la política y el control de riesgos** de la ONCE, realizando el seguimiento y análisis de los riesgos derivados de las actividades que tienen lugar en la ONCE, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

Este Comité está compuesto por seis miembros, entre los que se encuentra el Director General de la Organización, otros responsables de las áreas directivas y el 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.

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

Con carácter anual, se informa al Consejo General del detalle de los resultados obtenidos por el conjunto de los riesgos que, en cada momento, forman parte del mapa de riesgos de la ONCE. Esta función la ejerce a través del Comité de Auditoría de Dirección General.

5.2. La ética y los estándares de conducta

5.2.1. Debida diligencia: ética y ejemplaridad

La ética y el cumplimiento impregnan el día a día de la Organización y ello 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 el colectivo de 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 de los consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión del Grupo Social ONCE (*)

Contiene una serie de compromisos de obligado cumplimiento que se ajustan a la Misión, Visión y a los 11 Valores de la ONCE.

Manual de comportamiento ético para el equipo directivo del Grupo Social ONCE (*)

Recuerda los compromisos de obligado cumplimiento del Código Ético. Recoge las pautas de conducta, específicas y concretas, sobre el comportamiento esperado de la alta dirección y demás puestos de responsabilidad en la ONCE en el desempeño de sus funciones.

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

Presentado en 2012, contempla los 11 Valores de la ONCE que deben guiar la conducta de todos los miembros de la Organización.

En 2018 se ha trabajado en la puesta en marcha de una de las ideas ganadoras del “Concurso de Ideas al Servicio de un Código Ético para tod@s” que se había realizado en 2017 con el fin de impulsar la difusión de este Código y acercar sus valores a todo el colectivo.

Pautas de comportamiento ético para mandos intermedios del Grupo Social ONCE

En mayo de 2018 se iniciaron los trabajos para la elaboración de estas Pautas, que persiguen ofrecer orientaciones específicas para el comportamiento ético en el desempeño profesional y tareas de gestión de los mandos intermedios de la Organización. En el año 2019 se tiene previsto su finalización e implantación.

(*) Para consultar el documento completo, acceder a la web de la ONCE: https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos

Manual de Procedimientos Fiscales

Recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos que son de aplicación. Es elaborado por los profesionales de la Organización implicados en la fiscalidad, según la legislación vigente y es actualizado anualmente.

Guía de Buenas Prácticas en el Tratamiento de la Información

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.

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

Contiene las medidas implantadas por la ONCE para la prevención y, en su caso, identificación, análisis y comunicación al SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) de potenciales operaciones de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo.

Su finalidad es que todos los empleados, y en especial los que estén involucrados en actividades sujetas a posibles operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, estén informados de la regulación legal sobre esta materia.

Desde 2011 existe además una Comisión encargada de la supervisión y el cumplimiento interno de las medidas implantadas en esta materia y una Unidad Técnica de análisis especial de operaciones sospechosas. En 2018 la Comisión ha celebrado seis reuniones ordinarias y una extraordinaria para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora, control y ejecución de la política de la ONCE de PBCyFT.

En 2018 se llevó a cabo una auditoría externa para la revisión de la suficiencia de las medidas adoptadas y la propuesta de posibles mejoras procedimentales cuya valoración fue favorable en términos generales.

Modelo de prevención y detección de delitos

Con motivo de las modificaciones del Código Penal por las que se introduce la responsabilidad penal de las personas jurídicas ante posibles delitos, y tras el análisis y diagnóstico de la exposición al riesgo de comisión de delitos por parte de empleados y directivos de la ONCE, se elaboró un Plan de Acción para el establecimiento de un Modelo de prevención y detección de delitos con las recomendaciones a implantar por la Organización, atendiendo a su impacto, dificultad y prioridad.

En diciembre de 2018, mediante Acuerdo del Pleno del Consejo General, se actualizó el Modelo de Prevención Penal del Grupo Social ONCE y se aprobó la "Política de Compliance de la ONCE" y el "Documento vertebrador del Sistema de Gestión de Compliance Penal de la ONCE". Se prevé que a lo largo del ejercicio 2019 quede plenamente implantado en la ONCE.

Durante 2018 los Órganos de Prevención Penal (OPPs) de las 3 áreas ejecutivas y el Observatorio Coordinador de Prevención Penal han seguido manteniendo reuniones periódicas en relación con el control, seguimiento y ejecución, según proceda, del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal Preventivo del Grupo Social ONCE.

Circular de Protección de datos personales y Circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE

Estas normas se han adoptado para dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales. Una vez publicada la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, se acometió la redacción del borrador de la nueva Circular sobre protección de datos y del documento de seguridad anexo a la misma, estando en una fase muy avanzada de revisión.

Además, la ONCE cuenta con un Comité de Seguridad de Datos y con un Comité de Valoración Documental para supervisar el cumplimiento de las mencionadas Circulares, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.

Registro de Incidencias LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos)

Incorporado dentro de la aplicación de Atención a Usuarios en abril de 2016 para gestionar incidencias o percances por parte de cualquier usuario.

Auditoría de Protección de Datos

De carácter bienal y preceptiva, cuya 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.

Se ha realizado en 2017 y actualmente está pendiente de entrega el Plan de acción para la implantación de las recomendaciones identificadas.

Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016)

Ha introducido nuevas normas que afectan a las actividades de tratamiento de datos que los responsables de los ficheros están obligados a tener plenamente implementados desde el 25 de mayo de 2018. A este fin a lo largo de 2018 se han acometido diversas actuaciones:

- Se ha creado el registro interno de actividades de tratamiento.
- Las leyendas sobre protección de datos que se encontraban en uso e incluidas en los formularios de recogida de datos, estuvieran o no incorporadas como anexos a la normativa interna de la ONCE, han sido adaptadas a las nuevas exigencias del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).
- Los contratos con proveedores, así como los convenios y acuerdos institucionales firmados con anterioridad al 30 de octubre de 2017, han sido revisados y, en los casos que ha resultado necesario regular el encargo de tratamiento, han sido redactadas y firmadas las adendas correspondientes que lo regulan.
- Han quedado actualizados los textos de la política de privacidad de las páginas web titularidad de la ONCE según las nuevas exigencias del RGPD.
- Se han revisado las medidas de seguridad implantadas en los ficheros informatizados según las nuevas normas del RGPD.
- Se inició el preceptivo análisis de riesgo de los ficheros en papel, con el fin de determinar si las medidas de seguridad que les vienen siendo aplicadas son las legalmente adecuadas.

Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de Marketing y Comunicación

La adopción por la ONCE de estas Directrices implica que tanto la propia Organización, como las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores que colaboren en el diseño, planificación y ejecución de acciones y campañas de marketing, se obligan a cumplir con las citadas Directrices, con el fin de asegurar que la publicidad de los productos de lotería de la ONCE se lleva a cabo de manera responsable.

Las Directrices se adoptaron en la ONCE en 2010, con un documento propio, registrándose la última actualización en 2015.

Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego

Constituyen el conjunto de principios básicos de actuación y prácticas de conducta que deben presidir el comportamiento de los trabajadores implicados en la actividad comercial de la ONCE -personal del área de juego y agentes vendedores-. Los principios que contiene se inspiran en los valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad, y son de obligado cumplimiento.

En relación a posibles incumplimientos de leyes o normativas en los ámbitos social y económico, la Agencia Española de Protección de Datos ha impuesto a la ONCE una sanción de 40.000 € por el envío reiterado de publicidad por parte de una empresa externa a un cliente de la web oficinal de juegos de la ONCE "www.juegosonce.es". La sanción está recurrida ante la Audiencia Nacional.

En el marco de la política corporativa de transparencia que la ONCE quiere promover, **se publica, periódicamente,** en la web corporativa y en los portales internos, **información financiera y no financiera** que pone en valor las actuaciones de la Organización y trata de ofrecer una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés. En este sentido, se encuentra a disposición, entre otra información:

- El informe de auditoría independiente, las cuentas anuales y el informe de gestión del ejercicio correspondiente.
- El Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE.
- La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.
- La relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.
- La normativa de afiliación y la normativa electoral.
- Las estructuras orgánicas de la ONCE y los currículos de los Consejeros Generales y de los Directivos del Consejo General y de la Dirección General.

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 2018 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 17.094 asistencias:

- Los aspirantes a la venta reciben una formación previa a su contratación, con carácter selectivo. Han recibido esta formación 2.341 aspirantes durante 2018.
- Los cursos de acogida a nuevos trabajadores (vendedores y no vendedores) de la ONCE. En 2018, 1.355 trabajadores han participado en esta formación.
- En el curso de desarrollo de vendedores junior nivel III, se imparte un campo formativo sobre Código Ético. Lo realizaron en 2018, 1.828 vendedores junior.
- 11.412 vendedores se formaron en “Seguridad en el área de juego y juego responsable”. También se formaron en estos contenidos 158 formadores de vendedores.

Adicionalmente, los empleados pueden acceder, **a través de PortalONCE**, 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”.

El Comité y el Subcomité de Ética

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**– en **materia de ética**, así como el **encargado de prevenir posibles conflictos de interés**. Está compuesto por representantes del Consejo General y de la Alta Dirección de la Organización.

Su finalidad es velar por el conocimiento del Código Ético, hacer un seguimiento de su cumplimiento, actualizar su definición y proponer acciones y procedimientos para el desarrollo de la ética y la responsabilidad corporativa en el Grupo Social ONCE. Su trabajo, entre otras cosas, se concreta en la elaboración de protocolos para facilitar la resolución de problemas éticos concretos y en establecer cauces seguros y confidenciales para canalizar las quejas y sugerencias sobre aspectos éticos en la Institución.

Durante 2018, el Subcomité de Ética, órgano de apoyo del mencionado Comité, se reunió en 6 ocasiones. Los principales temas tratados se refieren a: las denuncias recibidas en el buzón del Código Ético; incidencias en materia de ética relativas a consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión; la actualización de los textos de los Códigos Éticos previstos para directivos y mandos intermedios; excepciones concedidas en materia de incompatibilidades de directivos; seguimiento de las tarjetas corporativas de directivos y de los gastos de viaje; análisis de la implantación de normas de conducta en aquellos grupos de trabajadores cuyas tareas estén sometidas a certificaciones de calidad, transparencia y responsabilidad; seguimiento de la elaboración de las Pautas de conducta de mandos intermedios y otros responsables de gestión, entre otras.

Canal de denuncias y sugerencias en materia de ética

La ONCE cuenta con un **canal ético, disponible en PortalONCE**, a través del cual los **trabajadores y trabajadoras** pueden presentar en un formulario sus denuncias, consultas o sugerencias al Comité de Ética, siendo gestionadas previamente por el Subcomité de Ética para su resolución. Estas comunicaciones han de ser de carácter nominativo y estar motivadas, estando garantizada la confidencialidad del denunciante.

Los **afiliados** a la ONCE pueden hacer sus denuncias o sugerencias en esta materia **a través del ClubONCE**.

En 2018 se han registrado un total de 4 denuncias, resueltas pertinentemente tras llevar a cabo una investigación, por parte de los órganos y áreas responsables. Las medidas adoptadas con relación a estas denuncias no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios. El tema recurrente en las consultas y quejas recibidas ha sido la asignación de puntos de venta y el equipamiento para el colectivo de vendedores.

5.2.2. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia

El secreto del éxito de la Organización radica en la unidad interna y la cohesión de los miembros del Grupo Social ONCE: afiliados y trabajadores que, como beneficiarios principales de la actividad 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 Organización.

Los 11 Principios

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

Los 11 Valores Éticos

1. *Comunicación.*
2. *Solidaridad.*
3. *Confidencialidad.*
4. *Equidad.*
5. *Confianza.*
6. *Honestidad.*
7. *Humildad.*
8. *Respeto.*
9. *Compromiso.*
10. *Profesionalidad.*
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.

Con el fin de difundir y popularizar el sistema de valores, creencias y comportamientos de la Institución, de acuerdo con un compromiso de vocación social, comportamiento ético y transparencia, en 2015 se aprobó y se publicó en la web corporativa, así como en PortalONCE y ClubONCE, el **Manual de Cultura Institucional del Grupo Social ONCE**[13].

Durante 2018 se han llevado a cabo diversas **acciones para promocionar esta cultura institucional**:

- Realización de **acciones formativas** que incluían en su **contenido aspectos de cultura institucional**. En total, en 2018, se han producido 4.058 asistencias a estos cursos.
- Definición de **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. En el ejercicio 2018 se ha manifestado un gran esfuerzo llevado a cabo por todos los centros en la promoción de la cultura institucional, evidenciándose entre todos los profesionales un alto nivel de implicación y sentido de pertenencia.

[13] Para consultar el Manual, acceder a: https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos

5.3. El capital humano en la ONCE

La ONCE ofrece a la totalidad de los empleados condiciones de trabajo favorables, así como una carrera profesional atractiva. Además, en la gestión de los recursos humanos se incluyen también aspectos como la no discriminación, la formación continua, la seguridad en el trabajo y la igualdad de oportunidades.

A 31 de diciembre de 2018, la plantilla de trabajadores de la ONCE estaba compuesta por un total de 22.412 personas[14], de las que el 87,75% tiene alguna discapacidad. En relación a la clasificación profesional, la gran mayoría de empleados son agentes vendedores (84,48%).

Datos de plantilla 2016-2018

	2018			2017		2016	
	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total plantilla empleados	22.412			22.900		23.149	
Desglose por sexo	22.412	14.939	7.473	15.288	7.612	15.418	7.731
Desglose por edad (1)							
Menores de 30 años	610	373	237	419	232	622	
Entre 30 y 50 años	10.278	7.083	3.195	7.553	3.389	11.499	
Mayores de 50 años	11.524	7.483	4.041	7.316	3.991	11.028	
Desglose por clasificación profesional (2)							
Agentes vendedores	18.933	13.456	5.477	13.792	5.612	19.640	
Otra fuerza de ventas (*)	321	251	70	254	65	320	
No fuerza de ventas (**)	2.806	1.003	1.803	1.012	1.814	2.839	
Mandos Intermedios	265	168	97	169	95	264	
Directivos	47	38	9	Consultar Memoria RSC 2017 (3)		Consultar Memoria RSC 2016 (4)	
Consejeros (***)	40	23	17	Consultar Memoria RSC 2017 (3)		Consultar Memoria RSC 2016 (4)	
Desglose por contrato laboral							
Indefinido	17.266	11.478	5.788	11.560	5.947	11.654	6.055
Temporal	5.146	3.461	1.685	3.728	1.665	3.764	1.676
A tiempo parcial (5)	948	517	431	-	-	-	-
Desglose por tipo de jornada							
Jornada completa	21.464	14.422	7.042	14.663	7.139	14.624	7.198
Jornada parcial	948	517	431	625	473	794	533

[14] En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores que no son empleados puesto que no se alcanza un volumen significativo para la Organización.

	2018			2017		2016	
	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Desglose por discapacidad							
Afiliados	6.084	3.679	2.405	3.951	2.535	4.261	2.710
Otra discapacidad	13.583	10.162	3.421	10.234	3.427	10.040	3.359
Sin discapacidad	2.745	1.098	1.647	1.103	1.650	1.117	1.662

(1) y (2) En el desglose por edad y por clasificación profesional del año 2016 no se disponía del registro de la distribución por género.

(3) y (4) La categoría de Consejeros y Directivos del año 2016 y 2017 englobaba una clasificación de miembros diferente a la utilizada en 2018, por lo que se precisa consultar la Memoria de RSC correspondiente a cada año para más información de las cifras desglosadas por género.

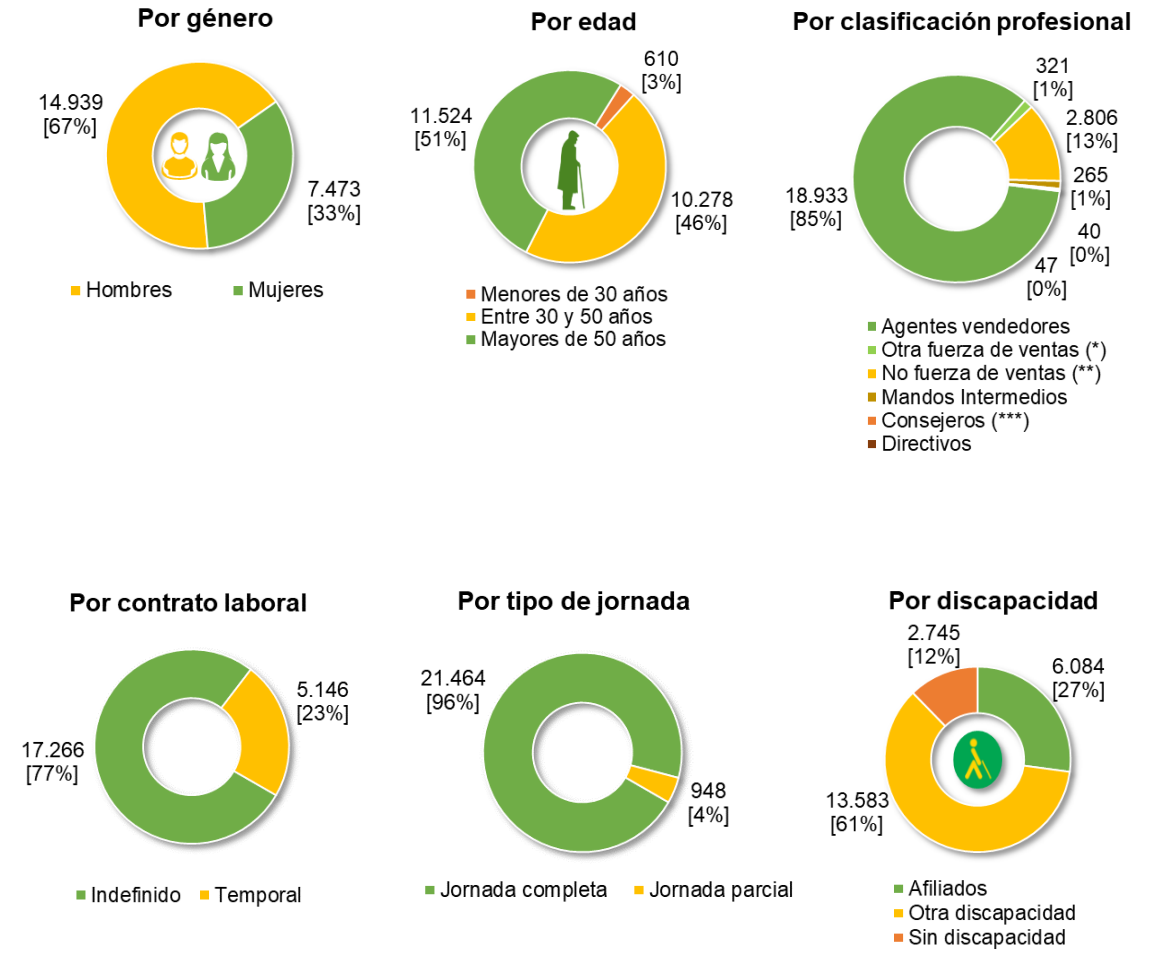
(5) Incluye los contratos laborales a tiempo parcial, ya sean indefinidos o temporales, por tanto, están recogidos en los dos epígrafes anteriores. En 2016 y 2017 no se disponía de este registro.

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Volumen de empleados de 2018



	Promedio anual de contratos por sexo, edad y clasificación profesional 2018		
	Indefinido	**Temporal**	**A tiempo parcial (1)**
Promedio anual de contratos	17.364	5.285	1.003
Desglose por sexo			
Hombres	11.511	3.609	554
Mujeres	5.853	1.676	449
Desglose por edad			
Menores de 30 años	193	433	39
Entre 30 y 50 años	7.597	2.972	413
Mayores de 50 años	9.574	1.880	551
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	14.279	4.900	780
Otra fuerza de ventas (*)	306	12	8
No fuerza de ventas (**)	2.458	340	208
Mandos Intermedios	235	32	6
Directivos	47	0	0
Consejeros (***)	39	1	1

(1) Incluye los contratos laborales a tiempo parcial, ya sean indefinidos o temporales, por tanto, están recogidos en los dos epígrafes anteriores.

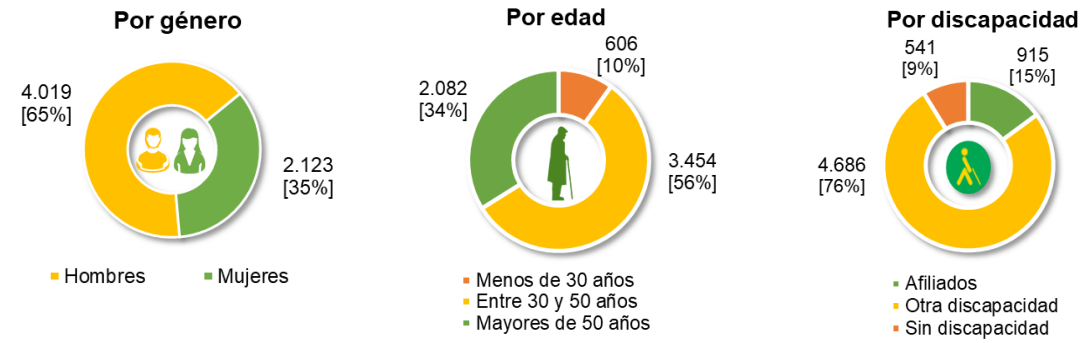
(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

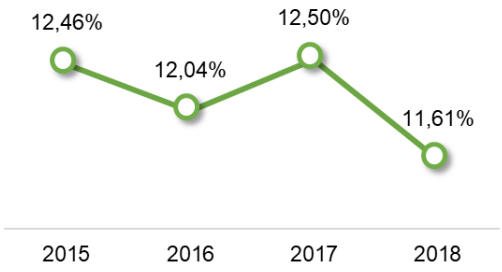
(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Durante el año 2018 se han suscrito 6.142 contratos laborales nuevos, de los que 1.100 fueron de carácter indefinido. Adicionalmente, mediante procedimiento de cobertura de vacantes para personal no vendedor (superiores a 3 meses), se han seleccionado en promoción interna a 41 trabajadores, de los que 7 son personas con discapacidad, lo que supone un 17,07% de los trabajadores que han promocionado en este periodo.

Nuevos contratos formalizados de 2018



Evolución de la tasa de rotación de empleados 2015-2018[15]



En 2018 la tasa de rotación media de los empleados ha sido de un 11,61%, reduciéndose un 0,89% respecto al año anterior que ascendía a 12,50%.

Desglose de la tasa de rotación de empleados de 2018

Por edad, son los mayores de 50 años quienes presentan en 2018 una tasa más elevada de rotación como consecuencia de las jubilaciones.

	2018	2017	2016
Tasa de rotación media	11,61	12,50	12,04
Desglose por sexo			
Hombres	7,49	8,32	8,07
Mujeres	4,13	4,18	3,96
Desglose por edad			
Menos de 30 años	0,78	0,86	0,88
Entre 30 y 50 años	4,27	5,02	5,02
Mayores de 50 años	6,56	6,62	6,14
Desglose por discapacidad			
Afiliados	3,19	3,36	3,19
Otra discapacidad	7,28	8,25	7,91
Sin discapacidad	1,14	0,89	0,93

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional de 2018[16]

	2018
Número de despidos	35
Desglose por sexo	
Hombres	29
Mujeres	6
Desglose por edad	
Menores de 30 años	1
Entre 30 y 50 años	16
Mayores de 50 años	18
Desglose por clasificación profesional	
Fuerza de ventas (*)	35
No fuerza de ventas (**)	0
Mandos Intermedios	0
Directivos	0
Consejeros (***)	0

(*) Agentes vendedores, gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

[15] Para el cálculo de la tasa de rotación de los empleados de la ONCE se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de discapacitados, fallecidos, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta las finalizaciones de contratos interinos con motivo del término del contrato, ni los cambios de tipo de contrato, ni las personas que causan baja y una sucesiva alta, ni tampoco las excedencias.

[16] Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE durante 2018.

5.3.1. Una Organización que cuida a su personal

Diálogo social y beneficios sociales

El **100% de la plantilla** está **cubierta por el Convenio Colectivo de la ONCE y su personal vigente** en cada momento (actualmente el XVI Convenio Colectivo, firmado en 2017 para los próximos 4 años), que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores de la ONCE, tanto de agentes vendedores como de no vendedores.

A lo largo del año 2018 se han celebrado 2 reuniones de la Comisión Negociadora del XVI Convenio Colectivo en las cuales se pactaron determinadas condiciones retributivas y condiciones de venta de productos de lotería. Asimismo, en marzo de 2018 se celebró una reunión de la Comisión Paritaria del Convenio.

En este sentido, destacar que no existe ningún beneficio para empleados a jornada completa que no se conceda a empleados a tiempo parcial o temporales.

Política de conciliación de la vida laboral y familiar

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

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

En este sentido, se presentan las cifras en relación al permiso parental:

Datos relativos al permiso parental 2016-2018

	2018	2017	2016
Número de empleados que han tenido derecho a permiso parental			
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
Hombres			
Mujeres			
Número de empleados que se han acogido al permiso parental			
Total	204	213	215
Hombres	144	147	135
Mujeres	60	66	80

	2018	2017	2016
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental			
Total	198	209	198
Hombres	144	145	127
Mujeres	54	64	71
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo			
Total	177	192	194
Hombres	137	141	129
Mujeres	40	51	65
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental (1)			
Total	97,05 (*)	98,12	92,09
Hombres	100	98,66	94,07
Mujeres	90	96,96	88,75
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental (2)			
Total	89,39 (*)	91,86	97,97
Hombres	95,13	97,24	98,44
Mujeres	74,07	79,68	91,54

(1) Tasa de regreso al trabajo = Cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental / Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental x 100.

(2) Tasa de retención = Cifra total de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental / Cifra total de empleados que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores x 100.

(*) Muchos trabajadores que están disfrutando de estos permisos no regresarán al trabajo hasta el año 2019.

Por otra parte, en la ONCE existe **un horario de cómputo semanal** de 40 horas en caso de agentes vendedores y de 36 para el resto de los profesionales, **no superando por tanto las 8 horas diarias en ningún caso**.

Como una de las áreas de intervención del Plan de Igualdad (Anexo 3 del vigente XVI Convenio Colectivo), para favorecer la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, se valora la denominada **"desconexión digital", aplicada a herramientas de índole tecnológica e informática**, como una **medida que promueve la efectiva conciliación**, no siendo su utilización motivo ni argumento para la extensión de la jornada laboral, ni para la interrupción de los tiempos de descanso o licencias de los trabajadores y trabajadoras.

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 2018 se han abonado 7.398 **ayudas por cargas familiares**.

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

Igualdad de oportunidades y de género

Un valor esencial de la cultura de la Institución, cuyo cumplimiento debe garantizar, es la defensa de fines sociales encaminados a la plena consecución de los derechos humanos, la autonomía personal y la inclusión social de los afiliados y afiliadas, mediante la consecución de la igualdad real y efectiva de oportunidades, acción positiva, no discriminación y accesibilidad universal.

La **Política de Igualdad** de la Organización materializa el compromiso 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. Además, existen políticas específicas para la empleabilidad de personas con ceguera o deficiencias visuales y, en concreto medidas de discriminación positiva a favor del colectivo de ciegos totales.

A día de hoy, **en el XVI Convenio Colectivo**, suscrito en 2017, se incorpora, como **Anexo 3**, un **Plan de Igualdad** actualizado en sus contenidos y objetivos. Si bien fue desde el XIV Convenio Colectivo de la ONCE y su personal, suscrito en 2009, en el que se incorporó el primer Plan de Igualdad de la Organización.

Para dar respuesta a los objetivos marcados, se confeccionan Planes de Acción que se concretan en medidas e indicadores que permiten efectuar un seguimiento de la evolución en materia de Igualdad. En este sentido, se acaba de cerrar el Plan de Acción correspondiente a 2015-2018 y se cuenta con uno para 2019. El citado **Plan de Acción de Igualdad 2015-2018**, aprobado en 2015, que contemplaba 19 medidas, ha tenido un **alto grado de cumplimiento**, destacando entre otras, las siguientes actuaciones:

- Diferentes acciones formativas de carácter transversal para toda la plantilla y con contenidos generales sobre Igualdad, como, por ejemplo, la 2ª edición de un curso sobre "Gestión del tiempo y conciliación de la vida laboral, familiar y personal", así como una 2ª edición también del curso "Liderazgo para mujeres en puestos de responsabilidad".
- Realización de una encuesta a los trabajadores y trabajadoras sobre lenguaje igualitario y no sexista.
- Difusión de un manual de buenas prácticas en corresponsabilidad.

- Publicación en el Portal del Empleado (PortalONCE) y el canal de Youtube de ONCE de un audiovisual sobre violencia de género[17].
- Emisión de cupones conmemorativos y varias actuaciones de difusión interna en fechas relacionadas con la igualdad (Día de la Igualdad Salarial, Día Internacional de la Mujer y Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer).

[17] Para visualizar el vídeo sobre violencia de género de ONCE en Youtube, acceder a: https://www.youtube.com/watch?v=QwA_SOThXmI

Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad

Esta Comisión, constituida en marzo de 2010 y **contemplada en Convenio Colectivo**, es un órgano paritario y colegiado que cuenta con **miembros de ONCE y representantes de la parte social**. Se encarga de **vigilar la ejecución del Plan de Igualdad**, **velar** por la **aplicación y cumplimiento de sus contenidos y objetivos**, así como de **conocer el desarrollo y los resultados obtenidos** en las diferentes áreas de actuación durante el desarrollo e implementación del citado Plan.

Comisión Técnica de Igualdad de Género en Dirección General

Esta Comisión **de carácter interno y más operativo**, constituida en 2014, **asume la ejecución** 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.

Unidad de RSC, Igualdad y Cultura Institucional

Esta Unidad, creada específicamente en 2018, es la encargada de **coordinar la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género en ONCE**.

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

La ONCE asumió el compromiso de regular separadamente estas actuaciones, lo que dio lugar a la publicación en 2014 de los nuevos **protocolos sobre acoso moral, por un lado, y sobre acoso por razón de sexo, por otro**, los cuales detallan brevemente los mencionados conceptos de acoso y explican los cauces de denuncia que pueden utilizar los trabajadores y trabajadoras u otras personas que conozcan algún caso de estas características.

En 2018 se recibieron 2 denuncias de acoso por razón de sexo: una no llegó a ser tramitada por valorarse que no existía acoso tras su análisis inicial y la otra fue tramitada y elevada, según el protocolo, a una Comisión de investigación de denuncia, quién tras investigar el caso, concluyó que no se había acreditado la existencia de acoso.

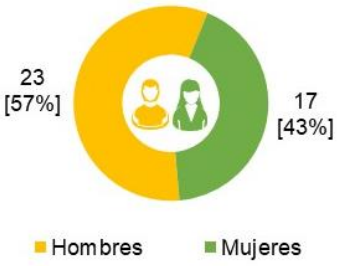
En lo referente a acoso laboral, en 2018 hubo 5 casos de reclamación de posible acoso. En 4 de ellos se puso en marcha un acto de mediación, según el protocolo, con la intervención de una persona mediadora quién, a la vista de la información recabada y de la valoración de los hechos, consideró que no existía acoso laboral. En otro caso, actuó la Comisión de Investigación de Denuncias por Acoso Laboral (CIDAL) determinando la existencia de acoso y proponiendo la incoación de un expediente disciplinario por falta muy grave.

La ONCE cuenta también con un **protocolo de apoyo y asesoramiento al colectivo de afiliados en casos de discriminación por razón de la discapacidad visual, en el ámbito externo a la Organización**. Actualmente no se tiene conocimiento de casos de discriminación.

Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos

Órganos de gobierno de la Organización, desglosado por sexo, edad y discapacidad 2016-2018[18]

En 2018, un 42,5% de mujeres forman parte de los órganos de gobierno de la ONCE, siendo la totalidad de miembros personas afiliadas.



	2018	2017	2016
Total miembros órganos de gobierno	40	40	40
Desglose por sexo			
Hombres	23	22	23
Mujeres	17	18	17
Desglose por edad			
Menos de 30 años	1	1	0
Entre 30 y 50 años	28	29	30
Mayores de 50 años	11	10	10
Desglose por afiliación			
Afiliados	40	40	40
No afiliados	0	0	0

Empleados por puesto de trabajo, desglosado por sexo y grupo de edad de 2018

		2018		
		Hombres	Mujeres	Total
Total número de empleados		14.939	7.473	22.412
Puesto de trabajo	Edad			
Agentes vendedores	Menos de 30 años	318	175	493
	Entre 30 y 50 años	6.667	2.703	9.370
	Mayores de 50 años	6.471	2.599	9.070
Otra fuerza de ventas (*)	Menos de 30 años	4	2	6
	Entre 30 y 50 años	57	26	83
	Mayores de 50 años	190	42	232
No fuerza de ventas (**)	Menos de 30 años	46	49	95
	Entre 30 y 50 años	243	380	623
	Mayores de 50 años	714	1.374	2.088
Mandos Intermedios	Menos de 30 años	5	10	15
	Entre 30 y 50 años	88	66	154
	Mayores de 50 años	75	21	96

[18] Se incluyen a los 11 miembros de Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

		2018		
		Hombres	Mujeres	Total
Directivos	Menos de 30 años	0	0	0
	Entre 30 y 50 años	13	7	20
	Mayores de 50 años	25	2	27
Consejeros (***)	Menos de 30 años	0	1	1
	Entre 30 y 50 años	15	13	28
	Mayores de 50 años	8	3	11

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional de 2018 (1)

(Datos en euros)	2018
Desglose por sexo	
Hombres	2.226
Mujeres	2.068
Desglose por edad	
Menores de 30 años	1.476
Entre 30 y 50 años	2.078
Mayores de 50 años	2.295
Desglose por clasificación profesional	
Agentes vendedores	2.020
Otra fuerza de ventas (*)	3.656
No fuerza de ventas (**)	2.626
Mandos Intermedios	4.130
Directivos	10.448
Consejeros (***)	8.500

Remuneración media de directivos y consejeros por sexo de 2018 (1)

	2018	
(Datos en euros)	Hombres	Mujeres
Directivos	11.108	7.660
Consejeros (***)	9.514	7.127

Brecha salarial de 2018 (2)

	2018
Total	7,10 %

(1) La remuneración media se calcula dividiendo la retribución media anual entre 12 mensualidades. En el cálculo se incluyeron todas las retribuciones que percibe el trabajador y son gasto para la empresa.

(2) El cálculo de la brecha salarial por categoría profesional se ha efectuado de la siguiente forma: (Retribución media hombres - Retribución media mujeres) / Retribución media hombres x 100.

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Seguridad y Salud

El compromiso de la ONCE con la seguridad y salud de las personas se plasma en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo definida, en la que los citados elementos son fundamentales en el desarrollo de la actividad de la Organización, implica a todos los estamentos y su ámbito se extiende a las condiciones y factores que pueden afectar a su personal, proveedores, clientes, contratistas y otros colaboradores.

El **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo** de la ONCE **se basa en el estándar OHSAS 18001** y tiene como objetivo involucrar a todas las personas para gestionar con éxito estos temas y fomentar la mejora continua de dicho Sistema.

Es la herramienta para asegurar que el funcionamiento de la actividad preventiva de la Organización es coherente con la **Política de Seguridad y Salud** y que se gestionan los riesgos laborales, disponiendo de la estructura de recursos necesaria y la correcta asignación de responsabilidades y funciones a todos los niveles.

En el Portal del Empleado (PortalONCE) se ha seguido difundiendo y fomentando entre el personal hábitos saludables en cuanto a alimentación y deporte, así como sobre prevención de adicciones, incluyendo también información sobre riesgos y medidas preventivas y temas de salud de interés general.

Indicadores de seguridad y salud 2016- 2018

Los tipos de accidentes más frecuentes que se han identificado en 2018 son: caídas al mismo nivel cuya lesión más frecuente son las dislocaciones, esquinces y torceduras, representando un 20% del total de accidentes. El colectivo más accidentado es el de agentes vendedores, representando un 89% de este tipo de lesión. En cuanto a los accidentes de tráfico, durante 2018 ha habido 211, lo que representa un 16% del total de los accidentes. La única víctima mortal de 2018 se produjo en jornada laboral por accidente de tráfico.

	2018		2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes (1)	353	186	-	-	-	-
Tasa de accidentes (2)	27,15	28,46	26,58	29,28	25,79	25,82
Tasa de días perdidos (3)	53,70	50,12	57,77	49,04	54,16	44,53
Tasa de absentismo (4)	0,96	1,23	1	1	0,65	0,58
Nº de horas de absentismo (5)	185.134	110.340	-	-	-	-
Víctimas mortales (6)	1	0	4	0	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo (7)	35,48	44,93	-	-	-	-
Tasa de gravedad (8)	0,98	1,04	-	-	-	-
Nº de enfermedades profesionales (9)	0	0	0	0	0	-
Tasa de enfermedades profesionales (10)	0	0	0	0	0	0,0001

(1) Nº de accidentes: número de accidentes con baja en jornada laboral.

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

(3) Tasa de días perdidos: tiempo promedio de incapacidad por accidente (duración media baja)

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

(5) Nº de horas de absentismo (horas perdidas por accidente de trabajo): número de días con baja en jornada + número de días con baja in itinere x 7,20 h/jornada.

(6) Víctimas mortales: fallecimientos producidos en jornada laboral.

(7) Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo: (número de accidentes/ número de horas trabajadas) x 1.000.000. (índice de frecuencia general).

(8) Tasa de gravedad: (número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas) x 1.000.

(9) Nº de enfermedades profesionales: número de enfermedades profesionales producidos (con baja y sin baja).

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

La tasa de accidentes en 2018 de los trabajadores no empleados, cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la Organización (por lo que se excluyen los empleados propios de ONCE), ha sido de 0; y tampoco ha habido víctimas mortales.

Comité Intercentros y Comités de Seguridad y Salud

El **Comité Intercentros** es el máximo órgano representativo y colegiado del conjunto del personal de la ONCE para la **defensa de los intereses en materia de seguridad y salud en el trabajo** que afecten a toda la plantilla o a colectivos homogéneos de los diferentes centros de trabajo.

Los **Comités de Seguridad y Salud (CSS)** son los órganos específicos de participación destinados a la **consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en esta materia**. Representan al conjunto del personal de la Organización en su ámbito de actuación.

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

En dichos Comités no está representado el personal externo a la Organización.

Desde el punto de vista de Prevención de Riesgos Laborales, en los acuerdos formales con sindicatos se abordan todas aquellas actuaciones de ámbito nacional en que es preceptiva la consulta y participación.

En 2018, la ONCE ha procedido a la adecuación de las tareas de las trabajadoras durante el embarazo, parto o lactancia, así como a la adecuación de las tareas del personal con restricciones o adaptaciones laborales.

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 los objetivos comerciales y la sostenibilidad de la ONCE.

Anualmente, la ONCE elabora un **Plan de Formación para su personal** que contempla todas las **acciones y ayudas previstas en materia formativa para cada ejercicio presupuestario**. Dichos Planes, aprobados por la Comisión de Formación y publicados para conocimiento del colectivo de trabajadores, 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.

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

Formación de calidad

Cabe destacar durante el año 2018 el gran esfuerzo realizado en la formación de agentes vendedores, en la que se ha incluido la opción de realización online a través del campus virtual ONCE. Merece también una mención especial la formación de especialización para afiliados en gestión de las distintas áreas funcionales de la Organización y dos importantes cursos transversales para toda la plantilla de oficina: ciberseguridad y protección de datos personales en la ONCE.

Evolución de las principales variables de formación 2016-2018

	2018	2017	2016
Plan de Formación			
Total horas de formación (recibidas) (*)	406.802	404.741	257.390
Empleados formados (asistencias) (**)	53.230	52.552	23.401
Inversión total (euros)	1.591.040	1.463.767	1.356.319
Inversión por asistencia (euros)	29,88	27,8	57,96

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

(**) Asistencias a la formación, ya que un mismo trabajador puede participar en varios cursos.

Horas de formación al año por persona, desglosado por sexo y categoría profesional de 2018

Categoría profesional	2018					
	Horas de formación recibidas			Media horas/año (1)		
	Total	Hombres	Mujeres	Empleado/a	Hombre	Mujer
Fuerza de ventas (*)	328.785	225.652	103.133	17,07	16,46	18,59
No fuerza de ventas (**)	63.861	21.257	42.604	22,75	21,19	23,62
Mandos intermedios	11.625	5.806	5.819	43,86	34,55	59,98
Directivos	964	821	143	20,51	21,60	15,88
Consejeros (***)	1.567	705	862	39,17	30,65	50,70
Total	406.802	254.241	152.561	18,15	17,01	20,41

(1) Media horas/año:

- Por sexo: horas de formación recibidas por los empleados (hombres o mujeres) / número de empleados (hombres o mujeres).

- Por categoría profesional: horas de formación recibidas por categoría profesional / número de empleados de esa categoría profesional.

(*) Agentes vendedores, gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Acciones formativas por área de 2018

	2018	
	Nº de acciones	Nº de asistencias
Área de Juego	8	36.992
Área de Servicios Sociales	30	1.258
Área de Coordinación, Recursos Humanos y Generales (*)	21	9.276
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	16	5.704

(*) El área Económico-Financiera está incluida en el área de Coordinación, con 2 acciones y 130 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 2018 la valoración media por parte de los empleados fue de 8,8 (sobre 10), siendo de 8,7 la efectuada por parte de los monitores y tutores.

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 existe un **curso interactivo online** disponible **para toda la plantilla** titulado "**Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual"**.

	2018	2017	2016
Número de empleados formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad.	1.355	1.377	1.531
Número de horas de formación recibidas	4.065	4.131	-

Apuesta de futuro

En materia formativa, aparte del gran reto que supone abordar con calidad un Plan de Formación para 2019 que incorpora la realización de 85 acciones para 43.088 asistencias previstas, otros retos fundamentales son:

- Formación sobre Prevención Penal para toda la plantilla de no vendedores.
- Formación en Responsabilidad Social Corporativa, igualmente transversal.
- Formación de mentores de aspirantes a la venta y el cambio del modelo de formación de agentes vendedores junior.

Adicionalmente, se seguirán haciendo procesos de coaching asociado a determinadas acciones formativas y se irá incorporando el uso de mentoring.

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.

Desglose de los profesionales evaluados 2016-2018

	2018			2017			2016		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Total empleados evaluados	516	223	739	519	215	734	532	200	732
Porcentaje de empleados evaluados	2,30%	1,00%	3,30%	2,27%	0,94%	3,21%	2,30%	0,86%	3,16%
Desglose por categoría profesional									
Fuerza de ventas (*)	251	70	321	254	65	319	64	256	320
No fuerza de ventas (**)	36	30	66	35	29	64	38	24	62
Mandos intermedios	168	97	265	169	95	264	177	87	264
Directivos	38	9	47	44	9	53	44	9	53
Consejeros (***)	23	17	40	17	17	34	17	16	33

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Se han considerado a otros Técnicos que realizan funciones de Graduados Sociales y Técnicos de Control y Gestión Económico-Financiera, con complementos trimestrales variables en función del cumplimiento de objetivos.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 29 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 17 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

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, garantizando los principios básicos de 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 presupuestaria**, esta función recae sobre los responsables de las distintas áreas – **Juego, Servicios Sociales para afiliados, Coordinación y Recursos Humanos y Generales o equivalente– y el Consejo Territorial**.

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

- Establecimiento de **criterios claros** y un **procedimiento común**, 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, favoreciendo así la sostenibilidad del sistema.

- **Aprovechamiento de sinergias** derivadas de la contratación global de determinados bienes y servicios dentro del **marco del Grupo Social ONCE**.

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.

Con el fin de incrementar la transparencia en la contratación de bienes y servicios y de garantizar que la selección y contratación de proveedores se lleva a cabo con la debida diligencia, en 2018 se ha consolidado en Dirección General el funcionamiento de un **Grupo de Trabajo** para el **análisis de operaciones de compras y contrataciones**, que supervisa y establece semanalmente el **procedimiento de aprobación de las contrataciones con un mismo proveedor que superen el importe que en cada momento determine la normativa interna** (en la actualidad, 100.000 euros).

Adicionalmente al procedimiento anterior, la firma de contratos con proveedores queda sometida a un trámite previo de “toma de conocimiento” o “autorización” del órgano interno competente, en función de su cuantía. En cualquier caso, todas las operaciones de importe superior a 2 millones de euros deben ser aprobadas por la Comisión Ejecutiva Permanente y las superiores a 10 millones de euros, por el Pleno del Consejo General.

Periódicamente, **Auditoría Interna** revisa el procedimiento de compras a través de sus **visitas** a los distintos **centros** de la Organización donde **valora** el contenido de las actas de las **Comisiones de Compras y Contratación** del periodo auditado, la existencia de presupuestos alternativos en todas las compras superiores a 3.000 €/año por proveedor

y la solicitud de acreditación de con quién se contrata. En este sentido, durante 2018 no se han observado incidencias con derivaciones o consecuencias penales.

Prácticamente la totalidad de los proveedores con los que opera la ONCE son de ámbito nacional, habiéndose realizado transacciones durante el año 2018 con 4.935 proveedores. Además, en este ejercicio 2018, 1.578 proveedores han facturado a la ONCE importes superiores a 3.000 euros.

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 Organización, sino también el cumplimiento de la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad, medidas alternativas o cualquier otro factor valorable de forma objetiva que se considere adecuado.

En este sentido, **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 la inserción laboral de personas con discapacidad** en las empresas.

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 dichos **proveedores**. En el caso de ONCE, los **proveedores de papel** para el **Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego** cuentan con la **certificación FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Council)**, que garantizan la gestión responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra. **Estos proveedores disponen, además,** de **sistemas de gestión de calidad y medio ambiente conforme** a las normas **ISO 9001 y 14001**, respectivamente.

En todos los **contratos y convenios relacionados con prestaciones de servicios a menores** que la ONCE firma **con entidades externas,** se incluye una **cláusula sobre la protección de menores** mediante la que el proveedor certifica que el personal que aporta no ha sido condenado por sentencia firme por algún delito de corrupción de menores ni trata de seres humanos, así como tampoco por trabajo forzoso, agresión y abuso sexual.

En la actualidad, **no hay constancia de impactos sociales y/o ambientales negativos significativos en la cadena de suministro**, así como **tampoco de proveedores en los que los derechos a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva corran riesgo significativo** en cuanto al tipo de operación en los que están presentes. No obstante, en 2019 se trabajará en la implantación de mecanismos de control de este tipo de riesgo y la aplicación de medidas correctoras.

Adicionalmente, en el próximo año se impulsará la elaboración de un sistema formalizado de homologación de proveedores que incluya aspectos en materia medioambiental, de responsabilidad social, de prevención de delitos, competencia desleal y blanqueo de capitales, entre otros, así como procedimientos de evaluación y autorización de contrataciones. También se fomentará la contratación de proveedores locales, así como la cuantificación de los mismos.

5.4.2. Compromiso con el entorno

La ONCE, como operadora de juego, está vinculada a un sector cada vez más competitivo, por lo que se requiere de políticas innovadoras que contribuyan a incrementar la eficiencia y la optimización de los recursos, generando un mayor ahorro de costes y un impacto positivo en el entorno de la Organización.

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

Es el encargado de la **fabricación de los productos de juego pasivo (cupones) y la distribución** de éstos, **junto con** el resto de **productos de lotería instantánea importados**, entre los agentes vendedores y el Canal Físico Complementario (CFC).[19]

Impacto ambiental

Actualmente no figura en el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la ONCE un riesgo relacionado con impactos ambientales ni se han detectado, a nivel global de la Organización, amenazas de esta naturaleza. Descendiendo a un plano más específico, solo cabría considerar algunas actuaciones concretas que se llevan a cabo en el CLP derivadas de la actividad productiva que, en determinadas circunstancias adversas, podrían producir un efecto medioambiental negativo. No obstante, cabe destacar que se cumple escrupulosamente la normativa estatal sobre medio ambiente, no habiéndose producido hasta la fecha ninguna incidencia en tal sentido.

Consumo y eficiencia energética

Durante el año 2018 se han impulsado **diferentes iniciativas** encaminadas a la **reducción del consumo energético** y a favorecer la **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y así, cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo las emisiones de ruido y contaminación lumínica**. Entre estas medidas destacan las siguientes:

- Medidas para reducir la contaminación por gases fluorocarbonados de climatización con elevado potencial de agotamiento de ozono: sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 por R438A, R407A y R410; renovación progresiva de los equipos de climatización por unidades que utilizan el gas R410. El 100% de la maquinaria reemplazada en 2018 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono.

- Medidas de lucha para la reducción de contaminación por ruido: en todas las máquinas de aire acondicionado, fuentes de ruido más relevantes de la ONCE, ubicadas en las cubiertas de los edificios, existen sistemas de insonorización mediante paneles aislantes para disminuir la emisión de ruido a los alrededores. Además, en el momento de sustitución de máquinas antiguas, las nuevas se instalan con sistemas de bajo nivel sonoro. El 100% de la maquinaria reemplazada contribuye a la reducción de la contaminación por ruido.

[19] El CLP únicamente fabrica productos de juego pasivo (cupones). Los productos correspondientes a la modalidad de lotería instantánea son fabricados por un proveedor externo a la Organización.

- Medidas para la reducción de la contaminación lumínica u otras provocadas por fuentes luminosas: sustitución paulatina del alumbrado fluorescente por alumbrado LED con tecnología de estado sólido, retirando los fluorescentes en puntos limpios de recogida de residuos; todas las luminarias instaladas en oficinas de la ONCE tienen un índice de deslumbramiento unificado (UGR: Unified Glare Rating) inferior a 19, certificado por los fabricantes; el nivel de iluminación en los puestos de trabajo está limitado a los 550 lux con una tolerancia del ±10%, que garantiza una cantidad de luz suficiente, limitando el exceso de iluminación; en los centros que se instalan sistemas de alumbrado exterior y decorativos se diseñan apantallamientos de farolas con la intención de no emitir luz por encima del horizonte, emitiendo sólo la luz necesaria; y por último, las longitudes de onda de las lámparas se seleccionan con temperaturas de color iguales o inferiores a 4000ºK, con el fin de que la radiación luminosa emitida sea de longitud de onda corta.

- Adquisición de 12 vehículos para directivos con motor de gasolina Ecobost y modelos híbridos, en sustitución de vehículos con motor de gasoil y más de 10 años de antigüedad.

Consumo energético de 2018

	2018
Consumo total de electricidad (MWh)[20]	29.746,45
Consumo total de gas (MWh)	3.372,84
Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables (% sobre el total)[21]	13,6%
Consumo total de energía (GJ)[22]	119.229
Consumo de energía directo (GJ)[23]	12.142
Consumo de energía indirecto (GJ)	107.087
Consumo total de energía por empleado (GJ/empleado)[24]	35,24

En la actualidad no se dispone de mediciones de consumo energético por producto o servicio.

Adicionalmente, con el **análisis y seguimiento** realizado de la **facturación se ha optimizado la potencia contratada**, obteniéndose una reducción del coste de dicha potencia de un 2,29% con respecto a la facturación total de 2017.

En 2018, la ONCE ha emitido **de forma indirecta** 11.601 **toneladas de CO_2** derivadas de su consumo de electricidad, y **de forma directa** 1.315 **toneladas de CO_2** derivadas de su consumo de gas, haciendo un total de 12.916 **toneladas de CO_2**[25]. Por otra parte, cabe destacar que **las actividades de la Organización no provocan emisiones directas de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)**, exceptuando las averías que se producen en los equipos de refrigeración, que pueden ocasionar la liberación de

[20] Sumatorio del consumo eléctrico anual de cada punto de suministro de inmuebles de titularidad ONCE, quedando excluidos los quioscos al no representar un orden de magnitud significativo y no disponer de datos detallados de su consumo.
[21] La ONCE no cuenta con Garantías de Origen (GdO) y el porcentaje corresponde al mix energético de la comercializadora.
[22] Sumatorio del consumo eléctrico y del consumo de gas, considerándose para el cálculo de dicho consumo total de energía la tasa de conversión de 1KWh = 0,0036 GJ.
No se incluye el consumo total de energía necesario por parte del proveedor de suministro eléctrico para proveer a los inmuebles de ONCE al no disponer de información específica.
[23] El consumo de energía directo se corresponde exclusivamente con el gas empleado para la calefacción de los inmuebles.
[24] Para el cálculo del consumo total de energía por empleado se ha considerado la plantilla media de trabajadores no vendedores y el consumo de electricidad y gas de los inmuebles.
[25] Cálculo de emisiones: consumo anual en KWh y factor de emisión 0,39 Kg CO_2/KWh.

estos gases a la atmósfera. La Organización se compromete, en la medida de lo posible, a la cuantificación de las emisiones de los gases que agotan la capa de ozono (SAO), desarrollando metodologías de recopilación de los mismos.

En relación a la **eficiencia energética**, y en cumplimiento con la legislación aplicable[26], la ONCE se somete a la **auditoría energética establecida cada 4 años**, habiéndose llevado a cabo la última en 2016 por una empresa externa.

Consumo de papel

En 2018 se ha producido una reducción de un 19% en el **consumo de papel** que se ha debido a un mejor ajuste en las necesidades.

Consumo de papel

	2018	2017
Consumo total de papel (tn)[27]	1.275,63	1.572,07
Consumo papel SBO	356,80	668,8
Consumo papel CLP	842,85	833,68
Consumo papel oficina	75,98	69,59
Consumo de papel por empleado (tn/empleado)[28]	0,02	0,01

El consumo de papel del CLP depende de la emisión de cupones autorizada al Canal Principal y al CFC (Canal Físico Complementario), realizándose la planificación de dicha emisión en función de las necesidades, lo que permite la opción de acotar la producción y el consumo de papel.

Como se comentó en el apartado de adquisición de bienes y contratación de servicios, el suministro del papel se realiza por medio de **fabricantes de papel** que cuentan con la **certificación FSC y PEFC** que garantizan la gestión responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra, así como con **sistemas de gestión de calidad y medio ambiente** conforme a las **normas ISO 9001 y 14001**, respectivamente.

En el CLP, 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 son gestionados para ser reconvertidos en papel reciclable**.

[26] La legislación a la que se hace referencia es el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

[27] En el consumo total de papel se incluye el papel braille comprado por el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO), el papel consumido desde el Centro Logístico de Producción (CLP) y el papel folio consumido en los centros de ONCE.

[28] Para el cálculo del consumo de papel por empleado se ha considerado la plantilla media de trabajadores no vendedores y el consumo de papel folio en oficina, dejando al margen el utilizado por el CLP para la elaboración de productos de juego, así como el empleado por el SBO para producciones en braille destinadas a afiliados.

Gestión de residuos

En cuanto a la gestión de los residuos que se generan en el CLP, se observa un incremento en los mismos respecto a 2017, debido fundamentalmente a que en 2018 se abordó una limpieza general de las instalaciones, descartando materiales, instalaciones y herramientas que resultaban obsoletas o fuera de uso, además de las obras de gran calado que se están acometiendo en el centro.

	2018	2017
Aluminio (tn)	1,47	-
Papel Blanco (tn)	7,22	6,47
Cartón (tn)	33,96	26,83
Chatarra (tn)	5,73	3,64
Fardos maculatura (tn)	127,45	104
Papelote inspección (tn)	36,37	29,28
Otros residuos (tn) (toneladas de cartón bobinas)	18,28	5,96
Total residuos (tn)	**230,48**	**176,18**

El CLP también lleva a cabo una **correcta segregación de los residuos –peligrosos y no peligrosos–**, en cumplimiento de la legislación vigente. Los residuos peligrosos se clasifican en función de su tipología para facilitar los **procesos de retirada y reciclaje** que llevan a cabo los **gestores autorizados**. El transporte de estos residuos se realiza por parte del gestor autorizado a partir del momento en que se le comunica que los puede retirar, contando con autorización para ello.

Residuos peligrosos retirados en 2018

	2018
	Cantidad retirada
Residuos de tintas - Pila limpieza	380 k
Absorbentes contaminados	2.157 k
Aceite usado	293 k
Aguas de mojado	5.229 k
Envases plásticos contaminados	1.320 k
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	716 k
Residuos de tóner de impresión	241 k
Residuos metálicos contaminados	205 k
Revelador	497 k
Tintas residuales y líquidas	2.039 k
Tubos fluorescentes	125 k
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	285 k
Cauchos-mantillas	33 k
Mezcla de pilas	78 k
Contenedor de jeringuillas	4 contenedores de 10 l.

Para evitar y minimizar los impactos producidos por la actuación de la Organización, se han tomado **otras iniciativas en materia medioambiental** durante 2018:

- Retirada de 170 terminales telefónicos y envío a una empresa especializada en reciclaje / reutilización.

- Existencia de un contrato marco con una empresa de gestión de residuos para la retirada de residuos sanitarios en todos los centros de la ONCE.

Uso sostenible del agua

En la Organización no se producen vertidos de agua distintos de los derivados del agua de uso sanitario en oficinas. Tampoco se han registrado derrames significativos.

En 2018 no se dispone de información sistematizada de algunos de los indicadores ambientales, aunque la ONCE está avanzando en este ámbito para conocer su magnitud y evolución en los distintos ejercicios. Asimismo, la ONCE se ha comprometido a seguir implementando acciones en materia de: eficiencia energética, sistemas de ahorro energético y de agua, optimización del uso del papel y otros consumibles, implantación de sistemas de gestión y cuantificación de residuos generados en los inmuebles, así como cuantificación de distintos consumos, sensibilización de los empleados sobre el impacto que sus actuaciones tienen sobre el medio ambiente y difusión de recomendaciones y hábitos de comportamiento ecoeficientes, entre otras.

ANEXOS

Anexo I. Sobre este informe

El presente **Estado de Información No Financiera y Diversidad 2018 de ONCE** recogido en esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) **cubre las exigencias** derivadas de la entrada en vigor de la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad**, y forma parte del informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2018. La ONCE realiza una **verificación externa independiente de esta Información No Financiera 2018**, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.[29]

Adicionalmente, por cuarto año consecutivo, la presente Memoria de RSC de ONCE **se elabora de acuerdo a los requerimientos** de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" **de Global Reporting Initiative (GRI)**. En este sentido, este informe se ha elaborado de conformidad con los **Estándares GRI: opción Exhaustiva**.

Por otra parte, la ONCE también reporta la información **siguiendo los indicadores de la Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE-D)**, elaborada por Fundación ONCE, que permite incorporar la dimensión de la discapacidad en la gestión de la responsabilidad corporativa.

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**[30]. Esta contribución se articula tanto a través de su actividad principal como de las acciones dirigidas a armonizar su función social y sus actividades comerciales con la protección de los grupos de consumidores, el fortalecimiento del modelo de servicios sociales, el impulso al juego responsable, el desarrollo profesional y humano del colectivo de trabajadores, la igualdad de oportunidades, la ética o los compromisos con el medio ambiente y la transparencia.

La orientación y enfoque de contenidos presentados **responde a las conclusiones obtenidas en el análisis de materialidad** llevado a cabo, que 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[31].

Estos contenidos complementan al Informe de cuentas anuales y el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2018, del que este documento forma parte, además de otras informaciones disponibles en la web de la ONCE (www.once.es).

La información incluida en el presente Informe, por tanto, se corresponde con los hitos y hechos relevantes en materia de responsabilidad corporativa del año 2018, haciendo alusión también la información cuantitativa de los indicadores de gestión a ejercicios

[29] El informe de verificación externa independiente se puede consultar al inicio del presente documento.
[30] En el Anexo III se han incluido las equivalencias existentes entre los indicadores GRI y RSE-D con los ODS de Naciones Unidas.
[31] Para más información ver el Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que puede aportar valor.

anteriores para mostrar la evolución de las magnitudes. Asimismo, parte de la información reportada, –cualitativa y cuantitativa–, procede de otros informes que han sido auditados o verificados externamente[32].

Destacar también que este Estado de Información No Financiera y Diversidad será **presentado al Comité General de Auditoria del Grupo Social ONCE**, y sometido a **aprobación** por el **Consejo General de la ONCE** en su reunión de junio de 2019.

Por todo lo expuesto anteriormente, este **Informe** constituye un hito más en la **rendición de cuentas en materia de información no financiera y diversidad**, y en la **comunicación transparente** de los avances y objetivos definidos en ONCE para la **gestión de la responsabilidad corporativa**, convirtiéndose también en un elemento de **reporting** adicional para los **grupos de interés**.

[32] La ONCE somete a auditoría y verificación externa la siguiente información:

- Cuentas Anuales de la ONCE, auditadas por Ernst & Young, S.L.
- Plan 15.000/30.000 de Empleo y Formación de personas con discapacidad, auditado por PwC.
- Procesos de formación de la ONCE, auditados por Bureau Veritas anualmente para la certificación de Calidad ISO 9001-2015 y las acciones de formación a efectos de bonificación se someten a las actuaciones de control y seguimiento del Tribunal de Cuentas y la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.
- Medidas adoptadas por la ONCE en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, auditadas por Deloitte.
- Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, certificado conforme a la norma OHSAS 18001.
- Cumplimiento anual de los estándares en materia de seguridad de la información de juego de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) e ISO 27001, auditoría periódica respecto al estándar de juego responsable de la Asociación Europea de Loterías (EL) y de WLA y auditoría de la web oficial de juegos de la ONCE "www.juegosonce.es".
- Información relativa a prevención penal de delitos, asesoramiento e informe de KPMG.
- La información relativa a ciberseguridad y suficiencia de controles informáticos del Grupo Social ONCE, a cargo de KPMG.
- Auditoría energética cada 5 años (la última fue realizada en 2016).
- Certificación de calidad conforme a ISO 9001 del Servicio Bibliográfico de la ONCE y del Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE.
- Los datos relacionados con los Servicios Sociales que presta la ONCE a sus Afiliados son sometidos a supervisión del Consejo de Protectorado.

Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que puede aportar valor

De acuerdo a los estándares de GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad, el presente Informe de Información No Financiera se centra en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica identificados como relevantes para la Organización en el análisis de materialidad desarrollado en 2016, cuya metodología y resultados se detallan a continuación. De esta forma, esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 2018 contiene información sobre aquellos temas que los grupos de interés de la ONCE consideran más relevantes y que influyen de forma sustancial en su toma de decisiones.

Grupos de interés

Se han identificado los siguientes **grupos de interés** para ONCE:

Público interno:

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

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 otras instituciones educativas).
- **Medios de comunicación** (nacional).

Empresa:

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

Detalle metodológico

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** -a través de seis **entrevistas a grupos de interés** conocedores de las actividades de la ONCE-, que **ofrecen** una **visión sobre** los **principales riesgos, oportunidades, debilidades y fortalezas de la gestión** de la Organización. Estas consultas a los

grupos de interés se efectuarán en el futuro de forma periódica con el fin de seguir ampliando la base de conocimiento en posteriores desarrollos del estudio.

Grupos de interés entrevistados a nivel interno (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 entrevistados a nivel externo:

- Asociación Española de Fundaciones (AEF).
- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME).
- Cáritas.
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).
- 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 Comission (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. 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. Memoria anual 2014.
- Plataforma del Tercer Sector. 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** con relación al juego responsable, la sostenibilidad operativa y de las prestaciones sociales, el desarrollo profesional del equipo, el gobierno de la Organización, su reputación y la comunicación externa e interna de la propia ONCE.

Adicionalmente, se han considerado los indicadores de la Guía de Responsabilidad Social y Discapacidad (RSE-D), elaborada por Fundación ONCE, que constituye un referente para incorporar la dimensión de la discapacidad en la gestión de la responsabilidad corporativa; por lo que los indicadores RSE-D están alineados con las ocho áreas de materialidad identificadas.

Relación de temas materiales para el Informe de RSC 2018

Juego social y responsable:

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

Los servicios sociales y su sostenibilidad operativa:

- Optimización de los recursos (eficiencia en estructuras y en la operativa de las actividades de ONCE).
- Planes de ecoeficiencia (electricidad, agua, residuos, papel, etc.).

Desarrollo profesional del equipo:

- Planes para la integración laboral de personas con ceguera o deficiencia visual grave.
- Sensibilización con el entorno (protección ambiental).
- Estilo de dirección: liderazgo y ejemplaridad de la Alta Dirección.
- Desarrollo de unas condiciones laborales equitativas y justas.
- Igualdad de oportunidades y paridad en las estructuras de mando de la gestión.
- Formación de profesionales en capacidades técnicas y en materias necesarias para un mejor servicio (adaptación tecnológica, idiomas, etc.).

Una organización ejemplar:

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

Un gobierno de vanguardia:

- Utilización de la transparencia como garantía frente a terceros (comunicación del modelo de gobierno).
- Garantía de que las opiniones de los afiliados forman parte de los programas de gobierno.
- Posicionamiento público en cuestiones de RSC, principios, compromisos que ONCE suscribe o ha adoptado.
- Evaluación de integridad de socios y contrapartes (principio de precaución).
- Gestión de la RSC integrada en el Programa de Gobierno.
- Transparencia de los procesos electorales.
- Referencia y apoyo en el modelo de gobierno en estándares avanzados de gestión no obligatorios.
- Definición de funciones y formación del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo.
- Evaluación del desempeño de los órganos de gobierno.

Comunicación y medición de la reputación:

- Medición de la reputación corporativa.
- Difusión, interiorización y cumplimiento del Código Ético y guías de conducta de la ONCE.
- Promoción y entendimiento de los ONCE valores de la organización (alineamiento).

Coherencia de la información (efectividad de la comunicación interna):

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

Redes de colaboración, comunicación y diálogo:

- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, plataformas sociales, colegios profesionales, agentes sociales, tanto en el ámbito nacional como internacional, para ampliar el alcance de las actividades.

- Canales de comunicación disponibles (posición natural de escucha).
- Sensibilización: inclusión laboral de las personas con ceguera, deficiencias visuales graves y otras discapacidades.

Los **asuntos relevantes** detallados anteriormente, **resultantes del análisis de materialidad, 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, **así como para la elaboración del presente Informe** de Información No Financiera, **en el que se reporta el enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno de los temas relevantes**.

En 2018 sigue estando vigente el presente estudio de materialidad, realizado en 2016. **No obstante**, finalizado el periodo de vigencia del citado Plan Director de RSC, **se procederá a la actualización** del análisis de temas relevantes para, posteriormente, elaborar el próximo Plan Director de RSC 2019-2022, coincidiendo con el nuevo Programa de Gobierno de la Organización, y los futuros reportings en materia de RSC

Anexo III.a Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

Este anexo recoge los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: Entorno empresarial Organización y estructura Mercados en los que opera Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios. 102-4 Ubicación de las operaciones. 102-5 Propiedad y forma jurídica: naturaleza de la propiedad y forma jurídica. 102-6 Mercados servidos. 102-7 Tamaño de la organización.	Pág. 3 y 4 (1.La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3. Juego social y responsable) Pág. 24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 45 y 46 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE)	La ONCE únicamente opera comercialmente en España y, desde la perspectiva social, contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de Europa, América Latina y otras partes del mundo. Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2018.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales.	Pág. 45 y 46 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE)	

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 71-75 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	Dado que estos aspectos no han resultado temas materiales en el estudio de materialidad realizado en la Organización, la gestión de estos ámbitos no es relevante y, por ello, sólo se calculan los indicadores del consumo eléctrico y de papel y la gestión de residuos, aunque sí se incluye una explicación de aquellos que no se incorporan. No obstante, la ONCE está avanzando para poder reportar esta información en próximos ejercicios.
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales.	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego responsable) Pág. 45 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales. La ONCE no cuenta con certificados ambientales.	Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	Pág. 45 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución.	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales			La ONCE no cuenta con provisiones y garantías para riesgos ambientales.
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la prevención y reducción de emisiones GEI. El cálculo de emisiones se calcula considerando el consumo anual de energía en KWh y el factor de emisión 0,39 Kg CO2/KWh.	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)	Alcance: en el cálculo de emisiones no se incluyen los consumos de quioscos, debido a la dificultad de extracción de esta información, al no ser un dato significativo con respecto al total de consumos.
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos generados.	Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental – Gestión de residuos)	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N/A	--	El desperdicio de alimentos no es material para la Organización.
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales		Pág. 75 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Uso sostenible del agua)	No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros.
	Consumo de materias primas	Marco Interno: descripción cuantitativa del consumo de papel.	Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Consumo de papel)	Alcance: únicamente se incluye información acerca del consumo de papel, por ser un dato significativo debido a la actividad de la ONCE. En el consumo total de papel se incluye el papel braille comprado por el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO), el papel consumido desde el Centro Logístico de Producción (CLP) y el papel folio consumido en los centros de ONCE.
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de papel.	Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Consumo de papel)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía.	Pág. 72 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental – Consumo y eficiencia energética)	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde exclusivamente con el gas empleado para la calefacción de los inmuebles El consumo indirecto se corresponde con el sumatorio del consumo eléctrico anual de cada punto de suministro de inmuebles de titularidad ONCE, quedando excluidos los quioscos al no representar un orden de magnitud significativo y no disponer de datos detallados de su consumo. El consumo total de energía, por tanto, es el sumatorio del consumo eléctrico y del consumo de gas (no se incluye el consumo total de energía necesario por parte del proveedor de suministro eléctrico para proveer a los inmuebles de ONCE al no disponer de información específica).
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética.	Pág. 72 y 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental – Consumo y eficiencia energética)	
	Uso de energías renovables	Marco interno: descripción cualitativa del uso de energías renovables. La ONCE no cuenta con Garantías de Origen (GdO) y el porcentaje corresponde al mix energético de la comercializadora.	Pág. 72 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental – Consumo y eficiencia energética)	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Marco Interno: el cálculo de emisiones se calcula considerando el consumo anual de energía en KWh y el factor de emisión 0,39 Kg CO2/KWh.	Pág. 72 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 71 y 72 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción.	Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	--	La biodiversidad no es material para la Organización.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE)	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	102-7 Tamaño de la organización. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE)	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores que no son empleados puesto que no se alcanza un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos. Los contratos laborales "a tiempo parcial", ya sean indefinidos o temporales, están recogidos en los epígrafes de "Indefinido" y "temporal".	Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE)	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos. Los contratos laborales "a tiempo parcial", ya sean indefinidos o temporales, están recogidos en los epígrafes de "Indefinido" y "temporal".	Pág. 56 (5.3. El capital humano en la ONCE)	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos. Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE durante 2018.	Pág. 57 (5.3. El capital humano en la ONCE)	
	Brecha salarial	Marco interno: el cálculo de la brecha salarial se ha efectuado de la siguiente forma: (Retribución media hombres - Retribución media mujeres) / Retribución media hombres x 100.	Pág. 63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: la remuneración media se calcula dividiendo la retribución media anual entre 12 mensualidades. En el cálculo se incluyeron todas las retribuciones que percibe el trabajador y son gasto para la empresa.	Pág. 63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
	Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: la remuneración media se calcula dividiendo la retribución media anual entre 12 mensualidades. En el cálculo se incluyeron todas las retribuciones que percibe el trabajador y son gasto para la empresa.	Pág. 63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
	Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: la remuneración media se calcula dividiendo la retribución media anual entre 12 mensualidades. En el cálculo se incluyeron todas las retribuciones que percibe el trabajador y son gasto para la empresa.	Pág. 63 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 59 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 55 (5.3. El capital humano en la ONCE) Pág. 62 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 59 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: número de horas de absentismo (horas perdidas por accidente de trabajo): número de días con baja en jornada + número de días con baja in itinere x 7,20 h/jornada.	Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Seguridad y Salud)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 58 y 59 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 64 y 65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Seguridad y Salud)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	Marco interno: número de accidentes: número de accidentes con baja en jornada laboral. Número de enfermedades profesionales: número de enfermedades profesionales producidas (con baja y sin baja). En 2018 no ha habido enfermedades profesionales. Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo: (número de accidentes/ número de horas trabajadas) x 1.000.000. (índice de frecuencia general). Tasa de gravedad: (número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas) x 1.000.	Pág. 64 y 65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Seguridad y Salud)	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social.	Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales) Pág. 65 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Seguridad y Salud)	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 65 (5.3.2 Un equipo competitivo) Pág. 66 y 67 (5.3.2 Un equipo competitivo - Formación de calidad)	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: información cuantitativa sobre horas de formación impartidas, por categoría profesional, y sexo.	Pág. 66 (5.3.2 Un equipo competitivo - Formación de calidad)	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las principales actuaciones implementadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 55 (5.3 El capital humano en la ONCE) Pág. 62 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad.	Pág. 60 y 61 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad, medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 55 (5.3 El capital humano en la ONCE) Pág. 62 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra discriminación y de gestión de la diversidad.	Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 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 deficiencia visual grave en la sociedad (es algo intrínseco a la actividad).	Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad) Pág. 45 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)	
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad) Pág. 45 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 67 (5.3.2 Un equipo competitivo – Formación de calidad -Sensibilización con las personas con discapacidad)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad) Pág. 45 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 67 (5.3.2 Un equipo competitivo – Formación de calidad -Sensibilización con las personas con discapacidad)	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias.	Pág. 52 (5.2.1. Debida diligencia: ética y ejemplaridad) Pág. 61 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa sobre el enfoque de la organización en relación a la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT. Dado que la actividad comercial de la ONCE únicamente se desarrolla en España, ni las actividades ni proveedores corren un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil o forzoso.	Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 70 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios).	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 47 y 48 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 47 y 48 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 48 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 11 (3.2. La huella social de los juegos de la ONCE)La huella social de los juegos de la ONCE)	

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de ONCE del ejercicio 2018.	Pág. 12 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable -Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 69 y 70 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios)	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 24-35 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave. Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.	Pág. 12 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 24-35 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable -Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24-35 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 79 (Anexo II. Análisis de materialidad – Grupos de interés) Pág. 111 (Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de los principales acuerdos.	Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
		Más información en el Informe de gestión de ONCE del ejercicio 2018. Iniciativas externas de RSC que la ONCE suscribe o respalda: - Global Reporting Initiative (GRI). - Red Europea de RSE y discapacidad. - Plataforma de RS (Portal de Responsabilidad Social) del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. - En 2018 la ONCE se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas como entidad firmante. - La ONCE contribuye al cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas.	Pág. 24-35 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa del grado de inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Pág. 70 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios)	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Pág. 70 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág. 69 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 13-18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 19 (3.4 Indicadores del negocio: juego responsable y ventas) Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 25 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 25 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: descripción cualitativa relativa a beneficios. La ONCE únicamente opera comercialmente en España. El beneficio del ejercicio 2018, tras la asignación al fondo de estabilidad de premios, asciende a 41.118 miles de euros. Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2018.	--	
	Impuestos sobre beneficios pagados		--	De acuerdo con la disposición adicional quinta de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, modificada parcialmente por la disposición final quinta de la Ley 22/2005, de 18 de noviembre y por la disposición final segunda de la Ley 4/2006, de 29 de marzo, a la ONCE le es de aplicación el régimen legal establecido para las entidades sin fines lucrativos. En aplicación de dicha norma, desde el ejercicio 2003, los productos de lotería comercializados por la ONCE y el resto de las actividades de la Organización están totalmente exentos en el Impuesto sobre Sociedades.
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción cualitiativa de las subvenciones públicas recibidas. El total de subvenciones públicas recibidas durante 2018 asciende a 3.356 miles de euros (siendo 2.250 miles de euros subvenciones a la contratación, 963 subvenciones a la educación y 143 otras subvenciones). Más detalle de las subvenciones públicas recibidas del año 2018 en el Anexo III de las Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2018.	--	

Anexo III.b Índice de contenidos GRI, RSE-D y correlación con los Objetivos de Desarrollo

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102. Contenidos generales 2016	**PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**				
	102-1 Nombre de la organización.		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)		---
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 10 (3.1. La ONCE como operador de juego social y responsable) Pág. 24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.		C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid		---
	102-4 Países en los que opera la Organización.		La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	102-6 Mercados servidos.		España y, desde la perspectiva social, se contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de Europa, América Latina y otras partes del mundo		---
	102-7 Dimensión de la organización		Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2. La huella social de los juegos de la ONCE) Pág. 19 (3.4. Indicadores del negocio: juego responsable y ventas) Más información en la página web de la ONCE y en Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2018		---
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	ODS 8	Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE)		---
	102-9 Cadena de suministro.	ODS 12	Pág. 69 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		Durante 2018 no ha habido ningún cambio en la estructura de la ONCE, aunque se ha trabajado en la previsión de la nueva estructura central y territorial, que surgirá como consecuencia de las elecciones celebradas en diciembre de 2018 y la formación de un nuevo Consejo General en enero de 2019		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental)		---
	102-12 Iniciativas externas		- Global Reporting Initiative (GRI) - Red Europea de RSE y discapacidad - Plataforma de RS (Portal de Responsabilidad Social) del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social - En 2018 la ONCE se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas como entidad firmante - Contribuye al cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas		---
	102-13 Principales organismos a los que se pertenece y entes a los que apoya.		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	ESTRATEGIA				
	102-14 Declaración del máximo responsable		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2018		---
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Pág. 12 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 45 (5.1.4. La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	ÉTICA E INTEGRIDAD				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética		Pág. 51 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y el Subcomité de Ética) Pág. 52 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia de Ética)		---
	GOBIERNO				
	102-18 Estructura de gobierno de la organización		Pág. 38 (5.1.2 Los órganos de dirección)		---
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad		Pág. 38 (5.1.2 Los órganos de dirección) Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y el Subcomité de Ética)		---
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales		Pág. 38 (5.1.2 Los órganos de dirección)		---
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 38 (5.1.2 Los órganos de dirección) Pág. 79 (Anexo II. Análisis de materialidad)		---
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités		Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno		Pág. 37 (5.1.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 43 (5.1.3 La composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
	102-25 Conflictos de interés		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad - El Comité y el Subcomité de Ética)		---
	102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en el establecimiento del propósito, valores y estrategia.		Pág. 38 (5.1.2. Los órganos de dirección)		---
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno		Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno		Pág. 37 (5.1.1 un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 45 (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) Pág. 68 (5.3.2 Un equipo competitivo - Evaluación de las competencias)		---
	102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización		Pág. 77 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes		Pág. 38 (5.1.2 Los órganos de dirección)		---
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes		La información no está disponible		---
	102-35 Políticas retributivas		Pág. 45 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		---
	102-36 Procesos para determinar la remuneración.		Pág. 45 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		---
	102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		Pág. 45 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		---
	102-38 Ratio de compensación total anual		La relación entre la retribución total de la persona mejor pagada de la Organización y la mediana de la retribución de toda la plantilla fue de 12,01 veces.		---
	102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual		-5,04%		---
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
	102-40 Grupos de interés vinculados a la organización.		Pág. 79 (Anexo II. Análisis de materialidad - Grupos de interés)		---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.		Pág. 58 (5.3.1. Una organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
	102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.		La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la Organización.		---
	102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.		Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable -Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 79 (Anexo II. Análisis de materialidad – Grupos de interés) Pág. 111 (Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)		---
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés.		Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable -Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 79 (Anexo II. Análisis de materialidad)		---
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Grupo ILUNION, S.L., Patronce S.L. y Total Gaming Systems, S.A.		---
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.		Pág. 79 (Anexo II. Análisis de materialidad - Detalle metodológico)		---
	102-47 Aspectos materiales identificados.		Pág. 81 (Anexo II. Análisis de materialidad- Relación de temas materiales)		---
	102-48 Reexpresión de información		Respecto al anterior informe no se ha reformulado información relevante		---
	102-49 Cambios en los informes		No ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto respecto a la Memoria anterior, manteniéndose la posibilidad de comparar las principales magnitudes en ambos ejercicios		---
	102-50 Período cubierto por la memoria.		Pág. 77 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-51 Fecha de la memoria anterior		Junio 2018		---
	102-52 Ciclo de presentación de memorias		Anual		---
	102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.		Unidad de RSC, Igualdad y Cultura Institucional Dirección General ONCE Carrera de San Jerónimo, núm. 28 28014 - Madrid Teléf. 91 589 02 31 unidadrsc@once.es		---
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Pág. 77 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative		Pág. 95 (Anexo III.b. Índice de contenidos GRI)		---
	102-56 Verificación externa		Pág. 77 (Anexo I. Sobre este informe)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Desempeño económico					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 2 y 9	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2. La huella social de los juegos de la ONCE) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2018		---
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		La prima de resultados contemplada en el vigente Convenio Colectivo de la ONCE y su personal asciende a 8.975 miles de euros en 2018, y será satisfecha en abril de 2019		---
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		El detalle de las subvenciones públicas recibidas puede consultarse en el Anexo III de las Cuentas anuales del ejercicio 2018		---
Presencia en el mercado					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España		---
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España		---
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España		---
Impactos económicos indirectos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 21 (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 1, 2, 3, 9, 10 y 11	Pág. 21 (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 21 (4. La inversión en servicios sociales: nuestra razón de ser)		---
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS 1, 2, 9 y 11	Pág. 24 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión del ejercicio 2018		---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 1, 2, 3, 10 y 17	Pág. 24 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión del ejercicio 2018		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Prácticas de adquisición					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 1 y 12	Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.	ODS 1 y 12	Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios - Los proveedores de la ONCE)		---
Anticorrupción					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 16	Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 46 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	No se han detectado casos de corrupción		---
Prácticas de competencia desleal					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
GRI 206. Prácticas de competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.		No se han producido acciones legales en este sentido		---
Materiales					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
GRI 301. Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo de papel)		---
	301-2 Insumos reciclados		Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo de papel)		---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Pág. 73 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo de papel)		---
Energía					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 7, 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
GRI 302. Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7, 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	ODS 7, 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
	302-3 Intensidad de la energía	ODS 7, 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7, 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios	ODS 7, 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental - Consumo y eficiencia energética)		---
Agua					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros		---
GRI 303. Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente		No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros		---
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros		---
	303-3 Agua reciclada y reutilizada		No se ha realizado un análisis sobre consumo de agua ni implementado indicadores debido a la no disponibilidad de recursos para la toma y procesamiento de los datos en los centros		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Biodiversidad					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
GRI 304. Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones ubicados en áreas protegidas		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
	304-2 Impactos en la biodiversidad		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
	304-3 Hábitats protegidos		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
	304-4 Especies de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización		---
Emisiones					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
GRI 305. Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	ODS 12 y 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		La información no está disponible		---
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	ODS 13	0,58 tn CO_2/empleado		---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 13	Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		No aplica. Las actividades de la Organización no provocan emisiones directas de este tipo de sustancias		---
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
Efluentes y residuos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
GRI 306. Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---
	306-3 Derrames significativos		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		Pág. 74 (5.4.2 Compromiso con el entorno – Impacto ambiental - Gestión de residuos)		---
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No aplica. Los vertidos de agua no afectan a recursos hídricos ni a sus hábitats relacionados		---
Cumplimiento regulatorio					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
GRI 307. Cumplimiento regulatorio 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental		Pág. 71 (5.4.2 Compromiso con el entorno - Impacto ambiental)		---
Evaluación ambiental de los proveedores					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
GRI 308. Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---
Empleo					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 5 y 8	Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	401-3 Baja por maternidad/paternidad		Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Relaciones entre los trabajadores y la dirección					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE)		---
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Los periodos mínimos de preaviso están de acuerdo con la legislación vigente		---
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3 y 8	Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	ODS 3 y 8	Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	ODS 3 y 8	Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
	403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	ODS 3 y 8	Pág. 64 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Seguridad y Salud)		---
Formación y educación					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4 y 8	Pág. 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		---
GRI 404. Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 65 (5.3.2 Un equipo competitivo)		---
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad	ODS 4, 5 y 8	Pág. 68 (5.3.2 Un equipo competitivo - Evaluación de las competencias)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5, 8 y 10	Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		---
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	ODS 5 y 8	Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General) Pág. 54 (5.3 El capital humano en la ONCE) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)		---
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5, 8 y 10	Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)		---
No discriminación					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5	Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)		---
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 8 y 16	Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Igualdad de oportunidades y de género)		---
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 58 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal – Diálogo social y Beneficios sociales)		---
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y contratación de servicios)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Trabajo infantil					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad)		---
GRI 408. Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Dado que la actividad comercial de la ONCE únicamente se desarrolla en España, ni nuestras actividades ni proveedores corren un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil.		---
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad)		---
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Dado que la actividad comercial de la ONCE únicamente se desarrolla en España, ni nuestras actividades ni proveedores corren un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio Pág. 70 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación de servicios - Criterios de selección de proveedores de la ONCE)		---
Prácticas en materia de seguridad					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
Derechos de los pueblos indígenas					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas		---
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE) Pág. 60 (5.3.1 Una Organización que cuida a su personal - Igualdad de oportunidades y de género)		---
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	ODS 5 y 8	Pág. 67 (5.3.2 Un equipo competitivo – Sensibilización con las personas con discapacidad)		---
	412-2 Formación de los empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	ODS 5 y 8	Pág. 67 (5.3.2 Un equipo competitivo – Sensibilización con las personas con discapacidad)		---
	412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre ellos	ODS 5 y 8	Pág. 36 (5. La Organización: valores de integridad y ejemplaridad) 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 deficiencia visual grave en la sociedad (es algo intrínseco a la actividad)		---
Comunidades locales					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación Europea de Loterías, y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). El fin fundacional de nuestra organización gira en torno a la inclusión social de las personas afiliadas a la ONCE, lo que promueve a su vez el desarrollo de la comunidad local		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo		Pág. 12 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios)		---
GRI 414. Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	ODS 8	Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios)		---
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	ODS 8	Pág. 69 (5.4.1 Adquisición de bienes y servicios)		---
Política Pública					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
GRI 415. Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		No aplica. El asunto no es material para la Organización		---
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable)		---
GRI 416. Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 19 (3.4 Indicadores del negocio: juego responsable y ventas)		---
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de productos y servicios		No se tiene constancia de ningún incumplimiento derivado del impacto de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	**Contenido (s)**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
Marketing y etiquetado					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 16-17 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados]) Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 9	Pág. 16-17 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados]) Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 16-17 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados]) Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	ODS 9	Pág. 16-17 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Jugadores bien informados])		---
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 9 y 16	Pág. 16 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego]		---
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 16	Pág. 16 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego]		---
Privacidad del cliente					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		La ONCE cumple con los criterios de en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 45 (5.1.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
GRI 418. Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		1 reclamación relativa a violaciones de la privacidad del cliente		---
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 47 (5.2.1 Debida diligencia: ética y ejemplaridad)		---

RSE – D (Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad)					
RSE-D	**Indicador**	**ODS**	**Página**	**Omisión**	**Verificación externa**
1	Mencione la inclusión, en el código ético, documento de principios o similar del que disponga su empresa del principio de no discriminación referente a las personas con discapacidad, entre otros colectivos	ODS 10	Todas las personas que trabajan en la ONCE merecen el mismo respeto y las mismas oportunidades. No se acepta ningún tipo de discriminación ni favoritismo. Sólo 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 del Grupo Social ONCE		---
2	Actuaciones de sensibilización y/o formación en materia de no discriminación o gestión de la diversidad, que hayan incluido el tratamiento de la discapacidad.	ODS 10	Pág. 28 (4.2.2. Entornos laborales inclusivos – Sensibilización y alianzas con empresas inclusivas)		---
3	Personas con discapacidad en la plantilla, en puestos directivos y en los órganos de gobierno.	ODS 10	Pág. 54 (5.3. El capital humano en la ONCE) Pág. 43 (5.1.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
4	Cómo se contemplan las características de las personas con discapacidad en la gestión de los RR.HH (procesos de selección, acogida, formación …)	ODS 10	Dada la naturaleza de la Organización, todos los procedimientos para la gestión de los RR.HH consideran especificidades de las personas con ceguera y/u otras discapacidades		---
5	Actuaciones de mejora de la accesibilidad. Destaque si tiene alguna certificación, si ha realizado alguna auditoría o evaluación externa en esta materia, si considera los criterios de accesibilidad en la construcción, adquisición o alquiler de nuevas instalaciones, o si tiene algún sistema de gestión que contemple procesos que garanticen la accesibilidad		Todas las aplicaciones y herramientas informáticas existentes en el Grupo Social ONCE tienen la certificación de accesibilidad tras haber seguido el procedimiento de verificación de accesibilidad; www.once.es. se basa en el cumplimiento de las pautas de Accesibilidad para el Contenido en la WEB 2.0 establecidas por el W3C (Consorcio de la World Wide Web); en todas las reformas y proyectos de construcción llevados a cabo en 2018 se cumple con el Código Técnico de Edificación, por lo que están contemplados todos los aspectos regulados de accesibilidad		---
6	Productos y/o servicios que incorporan los principios de diseño para todos y accesibilidad universal; así como aquellos elaborados específicamente para personas con discapacidad		Parcialmente		---
7	Formación para el personal de atención al cliente o atención al público orientada a garantizar una atención adecuada a las personas con discapacidad	ODS 10	Pág. 67 (5.3.2. Un equipo competitivo - Sensibilización con las personas con discapacidad)		---
8	Política o directriz orientada a considerar o favorecer a los proveedores y/o contratistas que empleen a personas con discapacidad, incluidos los Centros Especiales de Empleo.		Pág. 69 (5.4.1. Adquisición de bienes y contratación - Los proveedores de la ONCE)		---
9	Actuaciones de acción social consolidadas, orientadas a las personas con discapacidad (patrocinios, financiación de proyectos, programas de voluntariado...). Indique si existe una política de compromiso con el colectivo		Pág. 21 (4. La inversión en Servicios Sociales: nuestra razón de ser) Pág. 24 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
10	Contacto establecido con organizaciones representativas de las personas con discapacidad en el proceso de consulta con los grupos de interés		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---

Anexo IV. Comunicación y diálogo con los grupos de interés

La comunicación en la ONCE constituye un elemento estratégico esencial para transmitir a los grupos de interés, y a la sociedad en su conjunto, el modelo social de la Organización y su conversión en el mayor generador de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad del mundo.

A lo largo de 2018 se ha consolidado la **difusión de información** acerca de la Organización **en todos los soportes tradicionales (radio, prensa escrita, televisión e Internet)**, con el cada vez mayor complemento de las nuevas vías de información en las redes sociales y canales alternativos.

En este sentido, la ONCE cuenta con el siguiente volumen de seguidores:

384.244 en Facebook: @ONCE.org.

8.451 en Instagram: @once.es.

205.870 en Twitter: ONCE_oficial.

7.338 en Youtube: Canal ONCE.

Estos mecanismos suponen un instrumento dinámico de interrelación con los grupos de interés, convirtiéndose en receptores de quejas y/o sugerencias que reciben respuesta inmediata, además de mantener el concepto de comunicación.

Además, se pone a disposición de la ciudadanía el **enlace informativo de dudas (FAQ[33]) de la nueva web de la ONCE**, que cuenta con el correo: soi@once.es y el teléfono de contacto: 91 577 37 56.

Externamente...

Se ha continuado con la **difusión de noticias** que contribuyen al impulso de la igualdad y la inclusión social, situando a la ONCE en el centro de la acción inclusiva en todos los ámbitos.

Durante 2018, la ONCE ha logrado un gran impacto informativo, superior a las 130.000 noticias, una media por encima de 360 noticias diarias del Grupo Social ONCE. Esta información está muy bien valorada por los públicos y los informadores (con un 7 de media) y es mayoritariamente positiva, a pesar de que, en ocasiones, incluye algunos temas pseudocomerciales relacionados con la venta de juego.

Internamente...

Se ha seguido impulsando la comunicación a través de los **canales habituales** como son los **portales y boletines internos**, plataformas donde los colectivos de trabajadores y afiliados pueden encontrar información de interés.

A lo largo de 2018, 1.250 noticias llegaron a la plantilla a través de la revista AsíSomos; más de 1.000 noticias tienen presencia en los portales ClubONCE y PortalONCE; y otro centenar tienen presencia específica en los sites del Observatorio de Igualdad o del Tercer Sector dentro de la web ONCE, todo con un modelo recién estrenado en 2018.

Conjuntamente con ello, se incorpora la acción de la publicidad, que sigue afianzando los valores comerciales y también sociales de la marca, tal y como se refleja en los datos **de tracking de imagen 2018**, que recoge unos resultados en cuanto a **simpatía y valoración de 90% y 7,8,** respectivamente.

[33] Para obtener más información, consultar el apartado "FAQ" de la web: https://www.once.es/faq

DILIGENCIA DE FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad de la ONCE del ejercicio 2018 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 25 de abril de 2019.

Ángel Sánchez Cánovas

D.N.I.: 74.179.124-F