

JUN
TOS

INFORME DE VALOR COMPARTIDO 2013

Memoria de Responsabilidad Corporativa

Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación

JUN TOS

Fundosa Grupo, S.A.

C/ Sebastián Herrera, 15
28012 Madrid
Tel: 91 506 89 99
info.grupofundosa@fundaciononce.es
www.grupofundosa.es

Corporación Empresarial ONCE, S.A. (CEOSA)

C/ Pechuán 1,
28002, Madrid
Tel: 91 590 82 00
com.ceosa@once.es
www.ceosa.org

Índice

Carta de D. Alberto Durán López, Presidente del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación	4
Juntos Creamos Empleo	6
El Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación	8
■ Facilities	10
■ Hotelero y Hospitalario	12
■ Sociosanitario	13
■ Turismo	14
■ Outsourcing (BPO)	15
■ Subcontratación Industrial y Automoción	16
■ Accesibilidad Universal	17
■ Comunicación y Medios	18
■ Reciclaje	18
■ Servicios	19
Gestión de las Personas	22
Excelencia en la Gestión	24
Gobierno y Transparencia	26
Premios y Reconocimientos	29
Materialidad: Criterios de Elaboración del Informe	30

Carta de D. Alberto Durán López,

Presidente del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación



Este año en el que hemos celebrado el 75 aniversario de la ONCE, y el 25 de su Fundación, ha sido un año récord en las cifras de creación de empleo en el histórico de nuestra organización. La Fundación ONCE ha alcanzado casi 7.000 empleos para personas con discapacidad, y el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación ha incrementado su plantilla en casi 1.200 trabajadores con discapacidad.

El proceso de convergencia que estamos viviendo los dos grupos empresariales de la ONCE y su Fundación, Fundosa y Ceosa, busca obtener una organización más fuerte para responder mejor al mercado. Nos encontramos en la antecámara de una marca única que será el elemento definitivo para que nos veamos y nos sintamos bajo un mismo proyecto, y podamos transmitirlo así a todos nuestros grupos de interés. Hasta ahora, se han unificado los órganos de dirección y la mayoría de los equipos, así como muchos de los procesos, y queda por finalizar la integración total de los sistemas de gestión de la información.

Los valores del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación son la diversidad, el talento y la solidaridad. Entendemos que el puesto de trabajo que ocupa una persona no es un medio para obtener un fin de lucro, sino que es un fin en sí mismo, sin que ello excluya que el proyecto tenga que ser sostenible, y que por lo tanto, tenga que ganar dinero.

En cuanto al espíritu solidario, se trata de dar a cada uno aquello que necesite para que pueda rendir lo suficiente. Esto no es difícil. Simplemente hay que querer, pensar que es posible y que hay que conseguirlo, buscar la vía y conquistarla.

De esta manera, el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación aporta normalidad al mundo de la discapacidad y al mundo laboral, porque en nuestros centros de trabajo se tiene en cuenta la discapacidad a la hora de diseñar el puesto de trabajo, pero luego es absolutamente olvidada, ya que no excluye de exigir unos determinados ratios de eficacia y niveles de calidad en los procesos.

Este elemento de normalidad es de gran valor llevado a los trabajadores, al cliente, y a todos aquellos grupos de interés que se relacionan con la empresa, y genera un gran efecto multiplicador. Nuestro reto es seguir haciéndolo cada vez mejor y con más gente, para transmitir a la sociedad que es posible.

En cuanto a nuestra incipiente expansión internacional, supone una prueba de exigencia abrir mercados en países donde el contexto para crear una empresa sea factible. Pero cuando, además, decides dar trabajo a personas con discapacidad, a veces es necesario hacer algo antes que eso: sacarlas de las bolsas de marginalidad en las que están sumidas. Y para esto no estamos suficientemente preparados, y nos supone tener que aprender nuevas habilidades.

Para finalizar, quiero reiterar nuestro convencimiento de que ser responsables nos ayuda a tener mejores empresas. En una organización como la nuestra, se podría pensar que en el compromiso con la discapacidad agotamos nuestra obligación social, pero eso sería una aproximación errónea a nuestro planteamiento. Tenemos que llevar nuestra reflexión y nuestra acción a todos los ámbitos de la sostenibilidad para conseguir un binomio ganador incontestable.

**Nuestros valores:
diversidad, talento
y solidaridad**

**Ser responsables
para ser mejores**

JUNTOS



Creamos Empleo

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE),

creada en 1938, tiene como misión la facilitación y el apoyo, a través de servicios sociales especializados, de la autonomía personal y la plena integración educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual. Si bien la naturaleza y la base asociativa de la ONCE se rigen por el derecho privado, la

organización goza de una doble naturaleza institucional al estar reconocida como Corporación de Derecho Público de carácter social por la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social. Su principal fuente de financiación es la comercialización de loterías y juegos de azar, y cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego de acuerdo a los estándares diseñados en esta materia por las organizaciones internacionales que agrupan a los

principales operadores de loterías del mundo, la World Lottery Association (WLA) y la European Lottery (EL). En 2013, coincidiendo con la celebración de su 75 aniversario, ha recibido el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia.

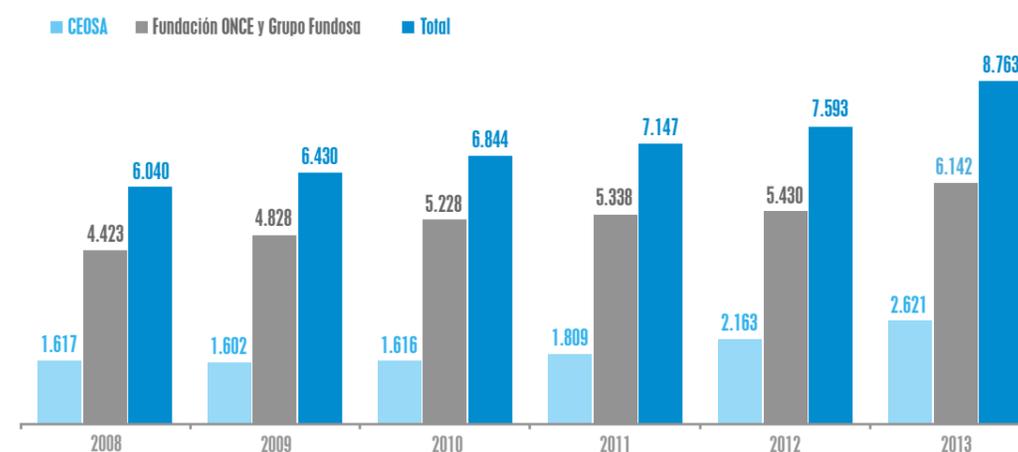
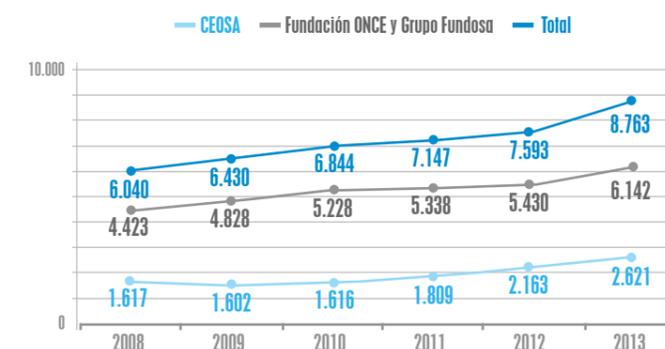
La ONCE y su Fundación ponen en el centro de la organización a las personas y su ilusión. No tenemos accionista, y trabajamos por y para las personas. Gestionamos juego responsable e impulsamos un grupo empresarial en el que demostramos que la combinación de las rentabilidades económica y social es perfectamente posible. Convertimos la confianza que la ciudadanía deposita en nosotros comprando el cupón, en trabajo y esfuerzo diarios protagonizado por personas con discapacidad. Esto nos ha permitido pasar, en nuestros 75 años de historia, de pedir (antes la venta del cupón se veía casi como beneficencia), a dar: a prestar servicios. Cada vez que una persona con discapacidad logra un empleo, que es la mejor manera de que forme parte de la sociedad, nos sentimos satisfechos. Estamos convencidos de que nuestro valor máximo es la oportunidad de vida que abre cada empleo que creamos.

(Texto extraído de la entrevista a Miguel Carballada Piñeiro, Presidente de la ONCE y su Fundación, publicada en la revista Valores de KPMG, en su número de abril de 2014).

En el ejercicio 2013 la ONCE y su Fundación han creado 9.214 empleos y plazas ocupacionales, de los que 8.159 corresponden a personas con discapacidad, un 88,6% del total. **Es el mayor motor de empleo para personas con discapacidad de todo el mundo.**

Durante los años de la crisis económica y financiera, la Fundación ONCE y las Empresas de la ONCE y su Fundación han logrado mantener su senda de creación de empleo, alcanzando en 2013 la cifra de 8.763 personas con discapacidad en plantilla.

Evolución del número de personas con discapacidad en plantilla en la Fundación ONCE y el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación 2008-2013



La Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

nace en 1988, por acuerdo del Consejo General de la ONCE. Además de la propia ONCE, están presentes en su Patronato las principales organizaciones de personas con discapacidad de España. Su misión es contribuir a la plena inclusión social de las personas con discapacidad, y a hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. Sus fines principales son la promoción de la plena integración laboral de las personas con discapacidad; la promoción de la cualificación profesional, las competencias laborales y las habilidades personales y profesionales, como factores determinantes del nivel de empleabilidad de las

personas con discapacidad, y por tanto, en el proceso de integración laboral; y la promoción de la accesibilidad universal y el diseño para todos. La principal fuente de financiación de la Fundación ONCE procede del 3% de los ingresos brutos de los juegos de azar de la ONCE, y la segunda proviene del Fondo Social Europeo. Desde su creación y hasta 2013, la Fundación ONCE ha apoyado 33.749 proyectos que suponen más de 1.655 millones de euros.

El Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación

El Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación está formado por dos sociedades, el Grupo Fundosa y la Corporación Empresarial ONCE (CEOSA), que engloban un conjunto de compañías que gestionan centros de trabajo a lo largo y ancho de toda la geografía nacional



Con un volumen de facturación conjunto por encima de los 700 millones de euros, y una plantilla de más de 28.000 personas, el proyecto surge como el reto de la ONCE y su Fundación, de conjugar rentabilidad económica y rentabilidad social, generando y diversificando las fuentes de ingresos, y demostrando a la sociedad las capacidades de las personas con discapacidad conviviendo y trabajando con normalidad en un entorno empresarial. A 31 de diciembre de 2013, 8.477 personas con discapacidad trabajan en las empresas de la ONCE y su Fundación (Grupo Fundosa y CEOSA).

El Grupo Fundosa y la Corporación Empresarial ONCE (CEOSA)

El Grupo Fundosa fue creado por la Fundación ONCE en 1989 con el objetivo de generar empleo estable para personas con discapacidad, desarrollando para ello proyectos empresariales rentables propios y en colaboración con aliados estratégicos. La labor realizada ha sido reconocida con la concesión, en 2010, de la Medalla de Oro al Mérito en el Trabajo del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

En 1993 se constituyó la Corporación Empresarial ONCE (CEOSA), en la que se integraron las empresas que la ONCE había ido creando directamente desde 1989. Estas empresas nacieron con una doble finalidad: por un lado económica, para diversificar las fuentes de ingresos de la ONCE, y por otro social, con la determinación de lograr la integración laboral de las personas afiliadas a la ONCE en otras actividades diferentes de la venta del cupón.

El enfoque de negocio está orientado a la definición de líneas integrales de servicios, realizadas a medida del cliente, que abarcan, entre otros, servicios Facillity, Hoteleros, Hospitalarios, Sociosanitarios, Turismo, Business Process Outsourcing (BPO), Accesibilidad Universal, Subcontratación Industrial, Reciclaje, y Comunicación.

La Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad en el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación

Desde el año 2007 existe como tal la función directiva en materia de RC y Sostenibilidad en la organización, si bien en 2011 se crea con carácter transversal al Grupo Fundosa y CEOSA, la que actualmente se denomina **Dirección Corporativa de RSC, Comunicación y Marketing**. Su titular es miembro del comité de dirección de la Fundación ONCE y del comité de dirección conjunto del Grupo de Empresas (Fundosa y CEOSA), y reporta directamente a la Alta Dirección.

El Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación se siente comprometido ante la sociedad por su actuación y sus impactos, más allá de la labor social que realiza.

Relación con los grupos de interés

Los grupos de interés más relevantes del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación son: **sus trabajadores**, puesto que hacen realidad el proyecto de estas organizaciones desde su experiencia y profesionalidad; **sus clientes y sus proveedores, con quienes se mantienen relaciones de colaboración y confianza; las Administraciones Públicas**, con quienes se lleva a cabo una escrupulosa labor de rendición de cuentas debido a la

- LAVANDERÍA Y RENTING TEXTIL PARA HOSTELERÍA E INDUSTRIA, LIMPIEZA, SEGURIDAD, JARDINERÍA, MANTENIMIENTO, OUTSOURCING, CONTACT CENTER, SERVICIOS AUXILIARES
- AUTOMOCIÓN, SERVICIOS AUXILIARES DE LA INDUSTRIA, EQUIPAMIENTO URBANO, RECICLADO, ADAPTACIÓN DE VEHÍCULOS
- RESIDENCIAS, CENTROS DE DÍA, PRODUCTOS DE APOYO COMUNICACIÓN AUMENTATIVA, ASESORAMIENTO TERAPÉUTICO, TELEASISTENCIA, AYUDA DOMICILIO, OTROS SERVICIOS ASISTENCIALES

- REGALO PROMOCIONAL, EVENTOS, COMUNICACIÓN, DISEÑO GRÁFICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL, DISEÑO EDITORIAL, APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES, MARKETING DIRECTO
- EQUIPAMIENTO TI, MOBILIARIO, MATERIAL DE OFICINA, LOTES DE NAVIDAD, CONSUMIBLES, LENCERÍA TEXTIL, PACK DE ACOGIDA, AMENITIES
- ACCESIBILIDAD, TECNOLOGÍA, PRL
- AGENCIA DE VIAJES, CADENA HOTELERA, OCIO Y TIEMPO LIBRE
- CLÍNICAS DE FISIOTERAPIA
- CORREDURÍA DE SEGUROS
- TIENDAS DE CONVENIENCIA



El Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además, el Grupo Fundosa es socio de la Red del Pacto Mundial en España

relación que se mantiene en calidad de proveedores, colaboradores y beneficiarios; y el **Sector del Empleo Protegido**, con el que se impulsa el desarrollo y la profesionalización de los Centros Especiales de Empleo (CEEs).

Promoción y conocimiento de la RSE-D

Uno de los ejes fundamentales de la actuación del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación en materia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad consiste en el impulso y la promoción de la RSE en nuestro país y a nivel internacional, y en especial, la difusión del conocimiento y las buenas prácticas de la RSE en relación con las personas con discapacidad (RSE-D). El Grupo Fundosa es socio de la Red del Pacto Mundial en España, socio promotor de **Forética** y miembro de su Junta Directiva, y socio fundador de la Fundación Sociedad y Empresa Responsable, **SERES**.



HITOS 2013

- **Lanzamiento** de la nueva línea de negocio Outsourcing ALENTIS.
- **Creación** de la ETT Responsable ALENTIS.
- **Creación** de 428 nuevos empleos para personas con discapacidad, cuatro de ellos para deportistas paralímpicos en el marco del programa ADOP.

ALENTIS integra una oferta completa de *facility services* en las áreas de seguridad y vigilancia, limpieza y medio ambiente, mantenimiento integral, externalización de procesos intensivos en mano de obra, y otros servicios como formación especializada en fuego y conducción. Cuenta con una visión holística que ha desarrollado a lo largo de sus más de 25 años al servicio del cliente.

En 2013, ALENTIS ha alcanzado una cifra de negocios de 321,2 M€, 11,3 M€ más que en el año 2012, debido principalmente al aumento de actividad en el área de Vigilancia y Servicios Auxiliares. En este ejercicio se ha conseguido la calificación de tres centros especiales de empleo, alcanzándose la cifra 51 centros en total que cuentan con dicha calificación.

ALENTIS apuesta por la Responsabilidad Corporativa como herramienta estratégica que mejora la competitividad, la reputación empresarial y genera vínculos de confianza con sus diferentes grupos de interés. Este compromiso de ALENTIS se recoge en su **Política de Responsabilidad Social**. Además, en 2013 publicó su primera memoria de sostenibilidad.



RETOS 2014

- **Avanzar** en el proyecto de internacionalización de ALENTIS.
- **Incrementar** el porcentaje de personas con discapacidad en plantilla.

Indicadores de ALENTIS (Alcance España)	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	321.204	309.942	326.364
Inversión total (miles de euros)	1.375	1.109	842
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	297.771	267.718	242.901
Horas de formación a empleados	41.462	41.369	40.946
Número de empleados – a 31 de diciembre	17.964	16.693	17.444
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	13	12	9
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	1	1	1
Consumo total de energía directa (KW)	1.483.406	1.480.650	1.573.650
Consumo de electricidad (MWh)	321.750	336.907	n.d.
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	498.510	n.d.	n.d.

La ETT Responsable ALENTIS es un nuevo proyecto que presta servicios de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad en un marco de empleo temporal. Proporciona a las empresas de más de 50 trabajadores un servicio de consultoría especializada en el cumplimiento del RD Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Personas con Discapacidad y su Inclusión Social. Durante este primer año de vida, ha encontrado empleo a 161 personas con discapacidad en diferentes puestos de trabajo de hostelería, promoción de eventos, secretariado de dirección, y atención en recepción de empresas/instituciones, entre otros.

Desde 2012, Alentis cuenta con la certificación internacional SA 8000, que acredita la existencia de prácticas laborales socialmente responsables. En materia de Seguridad y Salud Laboral, se ha desarrollado y divulgado un vídeo, pionero en nuestro país, para la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales de los trabajadores sordos y con hipoacusia del centro especial de empleo especializado en limpieza, medioambiente y outsourcing.

En el ámbito medioambiental, se está renovando la flota de vehículos para lograr una mayor eficiencia de consumos y reducir las emisiones de CO₂. Además, se ha implantando un nuevo sistema de limpieza que permite el ahorro de agua y energía.

Hotelero y Hospitalario



Flisa mantiene el liderazgo absoluto en el sector de lavanderías industriales en España. Además, desarrolla su actividad en torno a la confección, el alquiler y la comercialización de prendas laborales y todo tipo de complementos de uniformidad, así como de equipos de protección individual (EPI). Como línea adicional, presta servicios de esterilización de instrumental quirúrgico y textil sanitario.

HITOS 2013

- **Incremento** de un 2,36%, de la facturación respecto al ejercicio anterior, mejorando los ratios de consumos empleados por kilogramo lavado.
- **Modernización** de la planta de Cartaya (Huelva), que ha permitido reducir los consumos de agua, energía y emisiones de CO₂.

RETOS 2014

- **Consolidación** de las actividades internacionales de Flisa (República Dominicana, Colombia, Andorra y Portugal).
- **Puesta** en marcha del programa de formación de Jefes de Producción.



Camareras de Piso es un proyecto que tiene por objetivo estar presente en todo el proceso que sigue la ropa desde que entra en la lavandería hasta que vuelve de nuevo, una vez utilizada en casa del cliente. Ha experimentado un crecimiento del 20% en la creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad a través de la captación de nuevos hoteles en las principales ciudades españolas. Este proyecto se desarrolla de manera conjunta con ALENTIS.

Indicadores de Flisa	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	134.221	130.354	113.162
Inversión total (miles de euros)	8.767	9.263	16.960
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	232	452	341
Horas de formación a empleados	26.939	22.245	18.533
Número de empleados – a 31 de diciembre	3.345	3.226	2.855
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	81	82	84
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	4	5	6
Consumo total de energía directa (KW)	214.548.992	222.214.809	222.805.466
Consumo de electricidad (MWh)	31.398	30.217	29.475
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	1.514.479	1.452.312	1.454.543

Flisa promueve un crecimiento respetuoso con el medio ambiente y la comunidad. Para ello, investiga e implanta continuamente sistemas de depurado de agua, ahorro energético y reducción de emisiones. Durante el año 2013, se han obtenido nuevas certificaciones acreditativas en diferentes centros de trabajo, entre las que cabe mencionar las siguientes: EFQM+400, OEKO-TEX 100, Made in Green y Made For Health. Para 2014, Flisa aspira a conseguir nuevas certificaciones en materia de calidad como la etiqueta Ecocert, la certificación EFQM+500 y el Sello Bequal, que acredita la excelencia en la gestión de las políticas de inclusión de personas con discapacidad.

Sociosanitario



Personalia es una empresa referente en materia de atención sociosanitaria a los mayores dependientes que entiende su actividad asistencial como un proyecto de *personas al servicio de personas*. Sus servicios posibilitan la permanencia de las personas en situación de dependencia en su entorno familiar y comunitario, así como estancias diurnas y en centros residenciales permanentes y temporales.

HITOS 2013

- **Consolidación** de las relaciones con las Administraciones Públicas, a través de la renovación de numerosos contratos.
- **Implantación** de una nueva plataforma virtual de teleasistencia.

RETOS 2014

- **Internacionalización** y apertura de nuevas líneas de negocio en Iberoamérica.
- **Consolidación** del servicio de teleasistencia privada.
- **Desarrollo** de un nuevo plan de calidad, eficiencia y ahorro energético.

Indicadores de Personalia	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	27.524	29.336	27.960
Inversión total (miles de euros)	1.162	780	801
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	133	112	124
Horas de formación a empleados	26.273	27.746	28.995
Número de empleados – a 31 de diciembre	814	891	939
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	23	21	19
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	4	4	4
Consumo total de energía directa (KW)	5.756	5.507	5.631
Consumo de electricidad (MWh)	3.542	3.903	3.987
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	58.335	61.718	60.027

Vacaciones Sociales es una iniciativa que por segundo año consecutivo se ha llevado a cabo con la colaboración de la cadena de hoteles Confortel, esta vez en Islantilla (Huelva). Participan en ella los usuarios y sus familiares, y ofrece a los trabajadores la oportunidad de participar en actividades de **voluntariado corporativo**.

El Compromiso con el Medioambiente de Personalia se traduce en proyectos de aprovechamiento energético y mejora ambiental, entre los que cabe destacar los trabajos preparativos para la instalación de una caldera de biomasa en el Centro Residencial de Calasparra que permitirá reducir las emisiones de CO₂ y ahorrar en el consumo de energía. También se han adquirido 10 vehículos híbridos para renovar la flota de unidades móviles del servicio de teleasistencia de Ayuntamiento de Madrid. Por último, merece la pena mencionar el Manual de Buenas Prácticas de Ahorro Energético elaborado para sensibilizar a empleados y usuarios.



La Clínica de Fisioterapia, Revitass, ofrece servicios prestados por fisioterapeutas ciegos o con deficiencia visual altamente cualificados y que trabajan con los medios técnicos más avanzados. Estos profesionales se forman en la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid.

HITOS 2013

- **Apertura** de tres nuevas clínicas que han supuesto la contratación de 13 nuevos trabajadores con discapacidad.
- **Incremento** de la cifra de negocio un 19,5% respecto al año 2012.

RETOS 2014

- **Apertura** de 5 nuevas clínicas que incrementen la plantilla de trabajadores con discapacidad.

Indicadores de Revitass	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	804	673	570
Inversión total (miles de euros)	112	1	3
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	12	9	7
Horas de formación a empleados	800	500	350
Número de empleados – a 31 de diciembre	34	21	21
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	97	95	95
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	1	1	1

Un proyecto para emprendedores. A través de REVITASS se cierra una iniciativa mayor que proporciona una oportunidad de formación universitaria, empleo cualificado y de calidad, o de autoempleo bajo una marca solvente, a personas ciegas y deficientes visuales afiliadas a la ONCE. Desde el año 2012 se viene desarrollando el plan estratégico 2012-2015, que contempla, entre otras actuaciones, la implantación de un Sistema de Franquicia que permita la creación de una red de clínicas en toda la geografía nacional.



La cadena de hoteles Confortel cuenta con 20 hoteles de tres y cuatro estrellas en las principales ciudades de la geografía española. Apuesta principalmente por un modelo de negocio urbano y accesible para personas con discapacidad, y cuenta también con una atractiva oferta vacacional.

HITOS 2013

- La satisfacción global de los clientes en el 2013 se ha situado en el 76,5%.
- Confortel Menorca ha obtenido en 2013 la certificación en la norma UNE 17001-2, lo que supone que todos sus hoteles están certificados en Accesibilidad Universal.
- Confortel Suites Madrid ha obtenido la calificación de centro especial de empleo.

RETOS 2014

- Certificar a todos los hoteles de la cadena en materia de sostenibilidad medioambiental.

Indicadores de Confortel	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	53.609	56.248	57.732
Inversión total (miles de euros)	706	623	1.410
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	50.637	52.894	69.795
Horas de formación a empleados	9.299	6.287	10.522
Número de empleados – a 31 de diciembre	425	434	432
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	14	14	8
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	2	2	2
Consumo total de energía directa (KW)	11.326.845	10.867.798	10.007.005
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	247.325	241.516	258.675

Confortel ha puesto en marcha un Plan de Eficiencia Energética 2013-2015 encaminado a la reducción de consumos y de las emisiones de gases de efecto invernadero en el marco de su Plan de Sostenibilidad Compromiso Confortel Sostenible. Actualmente, es la única compañía hotelera del país reconocida con el certificado QSustainable en todos sus hoteles de Madrid y Barcelona.



Viajes 2000 es la agencia de viajes del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación. Desarrolla su actividad en torno a viajes corporativos, incentivos, eventos, congresos y convenciones, y turismo vacacional. Está especializada en viajes y turismo accesible.

HITOS 2013

- Gestión y participación en foros de asociaciones del Sector de la Discapacidad.
- Lanzamiento de la nueva web accesible de la compañía.
- Obtención de la calificación de centro especial de empleo del centro de Madrid.

RETOS 2014

- Potenciar el segmento vacacional en el entorno de la ONCE y su Fundación, y en el de terceros.
- Desarrollo del "Buscador Accesible" en la web de la compañía.

Indicadores de Viajes 2000	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	22.963	20.754	21.621
Inversión total (miles de euros)	16	43	15
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	2,69	1,58	1,39
Horas de formación a empleados	736	203	122
Número de empleados – a 31 de diciembre	51	50	46
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	17	20	13
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	2	2	2
Consumo total de energía directa (KW)	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de electricidad (MWh)	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	738	789	802



Fucoda diseña y asume soluciones a medida de externalización de procesos de negocio en ámbitos como la gestión documental, el marketing directo y soluciones integrales TI.

HITOS 2013

- Adjudicación conjunta a Fucoda y Sertel del servicio de explotación y mantenimiento del sistema de gestión de emergencias y comunicaciones 112 de la Comunidad Valenciana.

RETOS 2014

- Desarrollo de una nueva línea de negocio basada en la Formación para Todos que permite la diversificación del negocio de la compañía.

Indicadores de Fucoda	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	19.749	17.496	17.541
Inversión total (miles de euros)	45	83	86
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	17	2	11
Horas de formación a empleados	2.949	3.432	2.999
Número de empleados – a 31 de diciembre	480	643	551
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	59	54	54
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	3	3	3
Consumo total de energía directa (KW)	n.d.	799.300	830.311
Consumo de electricidad (MWh)	811	926	1.039
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	1.665	2.783	3.481

Formación para todos: Este proyecto supone la diversificación del negocio de la compañía y ofrece formación en cualquiera de sus modalidades (presencial, e learning, in company, etc.) La formación e learning, cuenta con siete cursos certificados por Technosite totalmente accesibles para personas con ceguera, que permite eliminar barreras sobre la formación a distancia, y beneficia tanto a trabajadores de la ONCE y su Fundación, como a personas fuera del ámbito laboral del grupo.



Especialistas en la gestión integral de servicios de Contact Center, ofrece soluciones a medida para conseguir la máxima satisfacción del cliente.

HITOS 2013

- Premio al Mejor Servicio de Asistencia al Ciudadano, recibido en 2013 por el servicio prestado para la Agencia Española de Protección de Datos.

RETOS 2014

- Avanzar en los proyectos de internacionalización de la compañía y de toda el área de BPO.

Indicadores de Sertel	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	44.194	43.605	50.020
Inversión total (miles de euros)	585	71	483
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	67	62	78
Horas de formación a empleados	47.681	44.029	36.277
Número de empleados – a 31 de diciembre	2.312	2.041	2.277
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	28	27	26
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	2	2	2
Consumo total de energía directa (KW)	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de electricidad (MWh)	1.611	1.632	1.892
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	2.708	3.084	3.263

La gestión de centros de urgencias y emergencias es una de las especialidades de la actividad de contact center, en concreto, la gestión de los recursos humanos a nivel operativo y técnico de los servicios 112, 061 y Policía Local con una clara vocación de garantizar la calidad y eficacia en la prestación de servicios. En 2013, además de renovar los contratos del 112 de la Comunidad Valenciana se ha obtenido la gestión del 112 y el Dispositivo de Violencia de Género de Murcia.

Subcontratación Industrial y Automoción



Presta servicios en torno a las actividades auxiliares que tienen lugar en el ámbito industrial, desarrollando actividades de manipulado y ensamblaje de componentes, servicios logísticos, controles de calidad, selecciones y reprocesos. Está presente en sectores como la automoción, la cosmética, la alimentación, la industria química, la iluminación y los sistemas de descanso.



Realiza actividades de gestión y control de almacenes, incluidos los servicios logísticos, montaje de componentes de automoción, pre-montajes, reparación y revisión de piezas para la industria de automoción. Su principal cliente es Ford, donde 300 trabajadores de la plantilla de MLV prestan su servicio dentro de las instalaciones de Almussafes. En 2013, ha iniciado su actividad en Tarragona, a través de la empresa Modular Logística Catalana (MLC).

HITOS 2013

■ **Entrada** en nuevos mercados como el químico y consolidación de su presencia en el sector alimentario.

RETOS 2014

■ **Ampliar** la presencia a otras partes del territorio nacional replicando el modelo creado en Valencia.

Indicadores del Área de Subcontratación Industrial y Automoción (FSI, FMV, MLV, MLC, FSI Galicia)	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	13.381	7.799	8.848
Inversión total (miles de euros)	1.270	954	492
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	70	26	14
Horas de formación a empleados	1.770	367	312
Número de empleados – a 31 de diciembre	914	628	578
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	46	54	69
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	11	10	10
Consumo total de energía directa (KW)	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de electricidad (MWh)	806	445	488
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	529	996	1.334



Accesibilidad Universal



Vía libre ofrece soluciones de accesibilidad para la adaptación de **automóviles, ortopedia y productos de apoyo, consultoría para proyectos de accesibilidad al entorno físico, equipamiento socio-sanitario y de diseño ergonómico.**

HITOS 2013

■ **Participación** en los proyectos de investigación europeos ICARUS (Innovative Changes in Air Transport Research for Universally Designed Services) y PUMA (Pressure Ulcer Measurement and Actuation).

RETOS 2014

■ **Lanzamiento** del Plan ADAPTA en colaboración con Ford y Fundación ONCE sobre adaptaciones de vehículos.
 ■ **Expansión** internacional de la actividad de consultoría y los productos de apoyo en Latinoamérica.

Indicadores de Vía Libre	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	11.607	13.241	16.136
Inversión total (miles de euros)	154	88	543
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	21	31	48
Horas de formación a empleados	500	858	717
Número de empleados – a 31 de diciembre	173	178	198
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	85	87	96
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	2	1	2
Consumo total de energía directa (KW)	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de electricidad (MWh)	502	365	359
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	4.350	2.118	1.585

Premio Vodafone a la Innovación en Telecomunicaciones. El proyecto PASBLUE de Vía Libre ha recibido en 2013 el Premio a la Innovación en Telecomunicaciones de la Fundación Vodafone en la categoría Mobile for Good. PASBLUE es un sistema de aviso acústico para semáforos peatonales de tecnología LED que permite que todos los peatones puedan efectuar el cruce con seguridad.



Technosite es una compañía de referencia en investigación, desarrollo e innovación en tecnologías accesibles. Especializada en las Tecnologías de la Información y en el desarrollo tecnológico basado en criterios de accesibilidad, lleva a cabo una continua acción de formación y sensibilización entre sus clientes, así como la prestación de servicios de consultoría para mejorar la accesibilidad en internet.

HITOS 2013

■ **Reestructuración** de la actividad en torno a tres unidades de negocio: tecnologías accesibles e innovación; Internet, aplicaciones móviles y diseño; y Business Intelligence.

RETOS 2014

■ **Impulsar** el Observatorio de Accesibilidad TIC y el desarrollo de nuevos proyectos de I+D+i para su aplicación en la producción, procesos y productos tecnológicos.

Indicadores de Technosite	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	4.562	4.510	5.684
Inversión total (miles de euros)	176	1.356	2.079
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	4.031	7.374	20.813
Horas de formación a empleados	312	305	335
Número de empleados – a 31 de diciembre	109	127	138
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	49	42	38
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	2	2	2
Consumo total de energía directa (KW)	2.750	1.781	2.415
Consumo de electricidad (MWh)	306.340	341.027	310.721
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	n.a.	n.a.	n.a.

Medicamento Accesible Plus es una aplicación impulsada por el Consejo General del Colegio Oficial de Farmacéuticos, Fundación ONCE y Fundación Vodafone España. Desarrollada por Technosite, posibilita la consulta accesible de información actualizada sobre medicamentos, y que dicha información resulte comprensible, con independencia de la discapacidad del usuario.

Comunicación y Medios



Servimedia es una entidad estratégica para la ONCE y su Fundación que ha contribuido al desarrollo y articulación del Sector de la Discapacidad de nuestro país. Es la agencia de noticias líder en información social y ofrece también a sus clientes servicios de comunicación, publicaciones y gestión publicitaria. Durante el año 2013, Servimedia ha dado seguimiento y cobertura a los actos de celebración del 75 aniversario de la ONCE y el 25 de la Fundación ONCE. Entre los actos cubiertos, merece destacar la recepción del Premio Príncipe de Asturias de la Concordia a la ONCE y su Fundación.

HITOS 2013

- **Incremento** de la visibilidad a través de contenidos audiovisuales y la presencia en redes sociales.
- **Desarrollo** del curso "El futuro de las agencias de noticias del siglo XXI" en los Cursos de Verano 2013 de la Universidad Complutense de Madrid.

RETOS 2014

- **Fomento** de la marca "Encuentros Servimedia" a través del patrocinio de entidades públicas y/o privadas.
- **Celebración** de los actos conmemorativos del 25 aniversario de la agencia con la participación de representantes de la actualidad política, económica y social del país.

Indicadores de Servimedia	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	4.292	4.164	4.145
Inversión total (miles de euros)	88	26	20
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	16	18	12
Horas de formación a empleados	2.250	2.770	1.551
Número de empleados – a 31 de diciembre	80	82	79
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	41	38	40
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	1	1	1
Consumo total de energía directa (KW)	496.981	518.963	539.326
Consumo de electricidad (MWh)	100.753	98.535	95.337
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	872	1.222	917

El **Manual de Estilo de Servimedia** es el primer manual de información social que se editó en España como herramienta al servicio del compromiso con la información y para dar una imagen integradora y normalizada de las personas con discapacidad.

Reciclaje



Reciclalia es una planta de Tratamiento de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Gestiona y recicla este tipo de residuos mediante procesos y tratamientos medioambientalmente correctos y autorizados.

HITOS 2013

- **Incremento** de la captación de residuos un 27% mayor que en 2012.

RETOS 2014

- **Alcanzar** una entrada en planta de 5000 Tn de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) gracias a los nuevos acuerdos de colaboración establecidos en 2013 con importantes Sistemas Integrados de Gestión.

Indicadores de Reciclalia	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	1.724	1.998	1.433
Inversión total (miles de euros)	72	39	220
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	2.492	3.186	1.954
Horas de formación a empleados	961	72	40
Número de empleados – a 31 de diciembre	46	46	49
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	89	89	94
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	5	5	5
Consumo total de energía directa (KW)	41	55	47
Consumo de electricidad (MWh)	551	530	446
Consumo de agua obtenida de la red pública (m³)	491	642	400

Pic&chip es una nueva línea de negocio consistente en el diseño, fabricación y comercialización de productos de bisutería elaborados con el material obtenido en el proceso de reciclaje de los residuos. Será presentada a lo largo de 2014.

Servicios



Galenas es la cadena de referencia de tiendas de conveniencia en los hospitales de España a través de 76 tiendas, y cuenta también con tiendas de conveniencia en ruta. Además, la línea de negocio Empresa 360° presenta un amplio catálogo de material y mobiliario de oficina; servicios de diseño, producción y marketing promocional; y organización de eventos empresariales.

HITOS 2013

- **Adquisición**, gestión y explotación de nuevas tiendas de conveniencia en ruta, las de estaciones de servicio en colaboración con Repsol.

RETOS 2014

- **Análisis** de mercados para la implementación de nuevas líneas de negocio que contribuyan a la creación de nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Indicadores de Galenas	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	37.135	37.497	38.031
Inversión total (miles de euros)	557	568	1.017
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	49	46	17
Horas de formación a empleados	4.278	6.539	2.945
Número de empleados – a 31 de diciembre	382	387	411
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	92	92	95
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	8	8	6

A finales de 2013 se ha abierto el primer **supermercado urbano accesible** gestionado por Galenas y de la mano de CARREFOUR EXPRESS. Cuenta con servicios y adaptaciones específicos para mejorar la experiencia del usuario con discapacidad.



Correduría de seguros del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación, ofrece un servicio de gestión integral de seguros para entidades sin ánimo de lucro, particulares y empresas.

HITOS 2013

- **Lanzamiento** de las pólizas compromiso para personas con discapacidad.

RETOS 2014

- **Consolidación** del crecimiento en entidades sin ánimo de lucro como área estratégica de la compañía.

Indicadores de Seguronce	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	1.819	1.913	2.047
Inversión total (miles de euros)	8	n.d.	n.d.
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	0,85	13,44	7,95
Horas de formación a empleados	695,5	4.116	1.247
Número de empleados – a 31 de diciembre	49	57	67
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	79	80	79
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	2	2	2

Pólizas Compromiso para Personas con Discapacidad es un producto desarrollado en 2013 por Fundación Pelayo y Seguronce que responde a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, con un precio competitivo y diferentes y novedosas coberturas en el ramo de autos y el seguro de hogar.

Servicios



Oncisa centra su actividad en promociones de carácter residencial y en la construcción de edificios para su arrendamiento. También presta servicios inmobiliarios de gestión, administración, mantenimiento y comercialización del patrimonio de las empresas del grupo empresarial.

HITOS 2013

■ **Escisión** de la compañía en dos: la actividad promotora y de desarrollo del suelo, y la de explotación del patrimonio en renta.

RETOS 2014

■ **Desarrollo** de la actividad promotora a través de la promoción delegada sobre suelos de terceros, y nuevas promociones en suelos propios.

Indicadores de Oncisa	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	16.520	35.652	24.941
Inversión total (miles de euros)	700	33.373	9.497
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	n.d.	n.d.	n.d.
Horas de formación a empleados	n.d.	n.d.	n.d.
Número de empleados – a 31 de diciembre	19	31	34
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	10	13	15
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	n.d.	n.d.	n.d.



Proyectos de Instalación de Material Urbano (PRIMUR) desarrolla su actividad en el diseño, producción e instalación de mobiliario urbano. Es una empresa pionera en el campo del diseño industrial aplicado al mobiliario urbano en España.

HITOS 2013

■ **Primer contrato** en Francia para la Société Nationale des Chemins de Fer Français (SCNF) Gares et Connexions para dotar de mobiliario una estación de ferrocarril.

RETOS 2014

■ **Apuesta** por el desarrollo de operaciones en el mercado exterior, con énfasis en Europa y el Norte de África, donde ya existen actualmente operaciones.

Indicadores de Primur	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	4.405	7.235	7.564
Inversión total (miles de euros)	8	155	193
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	n.d.	n.d.	n.d.
Horas de formación a empleados	n.d.	n.d.	n.d.
Número de empleados – a 31 de diciembre	59	63	75
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	1	3	5
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	0	0	1



Grupo Columbia se dedica a la fabricación, re-manufactura y distribución de consumibles informáticos de impresión, servicios de impresión MPS y gestión de residuos de cartuchos de impresión vacíos.

HITOS 2013

■ **Lanzamiento** de la iniciativa "Contrate con Columbia y olvídense de la impresión" que monitoriza el servicio de impresión para ofrecer un servicio total, desde el servicio del tóner hasta el mantenimiento de las impresoras.

RETOS 2014

■ **Consolidar** los servicios de impresión gestionados MPS y el establecimiento de nuevas franquicias del Grupo Columbia.

Indicadores de Grupo Columbia	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	6.366	4.846	5.109
Inversión total (miles de euros)	25	46	81
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	12	4	6
Horas de formación a empleados	1.008	192	58
Número de empleados – a 31 de diciembre	88	89	98
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	76	78	73
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	3	3	1



Ibérico Sierra de Azuaga elabora y comercializa productos de primera calidad de cerdo ibérico.

HITOS 2013

■ **Optimización** de la estructura productiva y desarrollo de una nueva estrategia comercial.

RETOS 2014

■ **Desarrollo** de una nueva marca con especial destino en el mercado exterior, en línea con la nueva normativa sobre calidad y etiquetado.

Indicadores de Ibérico Sierra de Azuaga	2013	2012	2011
Importe neto de cifra de negocios (miles de euros)	6.452	10.461	8.819
Inversión total (miles de euros)	58	27	204
Gasto en formación y capacitación (miles de euros)	n.d.	n.d.	n.d.
Horas de formación a empleados	487	916	488
Número de empleados – a 31 de diciembre	39	34	36
Porcentaje de trabajadores con discapacidad	2	3	5
Personas con discapacidad en comité directivo/gestión	1	1	1



Gestión de las Personas

El éxito del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación, es resultado del compromiso, el talento y el esfuerzo de las personas que lo conforman

HITOS 2013

- **Implantación** del Centro de Servicios Compartidos (CSC) de Recursos Humanos de CEOSA.
- **Desarrollo** del 'Proyecto Evolucionaria', nuevo modelo de Evaluación de Competencias.
- **Obtención** del distintivo "Igualdad en la Empresa" y firma del Convenio Institucional con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género.

RETOS 2014

- **Culminar** la unificación de las estructuras organizativas del Grupo Fundosa y CEOSA, y puesta en marcha del Centro de Servicios Compartidos único de RR.HH.
- **Diseño** de un modelo de Gestión del Talento para el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación.



El modelo de gestión de las personas del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación trata **la discapacidad como parte de la gestión de la diversidad, lo cual lo hace innovador en sí mismo**. La estrategia de negocio, está orientada a la doble rentabilidad, económica y social, y descansa sobre **la forma de entender el empleo de las personas con discapacidad, convirtiendo en oportunidad el valor diferencial de la discapacidad**.

Desarrollo de las Personas

El Plan de Desarrollo de Recursos Humanos recoge el **Sistema de Gestión del Desempeño** que permitirá disponer de un mapa homogéneo de competencias para potenciar tanto el desarrollo individual de los profesionales como el desarrollo organizacional, respondiendo a las necesidades de los distintos negocios. Todo ello, a través de la utilización de un proceso de evaluación que contempla tres niveles de análisis: estratégico, gerencial y técnico. Durante el año 2013, se ha trabajado en el desarrollo del "Proyecto Evolucionaria", el nuevo modelo de Evaluación de Competencias, que se acompañará de un diccionario propio y que parte de los valores definidos en el Código Ético de Conducta de la ONCE y su Fundación.

El Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación ofreció 133.972 horas de formación a sus empleados en 2013, 39.617 a trabajadores con discapacidad

Salud y Seguridad en el Trabajo

En 2013, el Grupo Fundosa y CEOSA han participado en un grupo de trabajo organizado por FREMAP para la promoción de entornos laborales saludables y su traslación a la estrategia de las organizaciones que participan.

Las certificaciones OHSAS 18001 alcanzadas en 2013 elevan al 60,37% el porcentaje de empresas certificadas

PSICODISC

En 2013, ha finalizado el **proyecto PSICODISC**, con origen en Flisa y realizado en colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), para el diseño de una **herramienta de evaluación de riesgos psicosociales dirigida a trabajadores con discapacidad intelectual**. Se trata de un proyecto pionero que, con una importante base metodológica, es la única herramienta de estas características existente a nivel internacional. A lo largo de 2014, se publicarán los resultados del proyecto.

Igualdad entre hombres y mujeres

El Grupo de Empresas de ONCE y su Fundación emplea a 16.831 mujeres, un 59% del empleo total. **En 2013, se ha firmado un acuerdo de colaboración con el fin de integrar laboralmente a las mujeres víctimas de violencia de género, especialmente a mujeres con discapacidad, y llevar a cabo acciones de sensibilización sobre esta realidad entre los trabajadores de sus empresas.**

Gestión de la Planificación y Cultura Institucional

El proceso de convergencia, iniciado por los grupos empresariales Fundosa y CEOSA en 2011, requiere de la unificación de las políticas existentes, los procesos y procedimientos en todas y cada una de las distintas áreas. En 2012, se unificaron los Servicios Jurídicos, los Servicios de Sistemas y de Tecnologías y el



departamento de Gestión de Recursos Públicos. En 2013 se han unificado las áreas de Auditoría y Servicios Generales y el Área Comercial. Además, se ha puesto en marcha el Centro de Servicios Compartidos de CEOSA para las áreas financiera, compras, y el de RR.HH.

En 2013 se han impartido un total de 25.629 horas de formación en materia de Seguridad y Salud

Por otro lado, se han establecido **planes estratégicos conjuntos en materia de empleo y para el fomento de la incorporación de personas con discapacidad**, estableciendo un marco anual de actuación y unos objetivos conjuntos en esta materia.

Entre las acciones que promueven la **Cultura Institucional** cabe mencionar la celebración de la segunda edición de las Jornadas de RR.HH. con el lema **"Diversidad = Suma de Talentos"** y la II Semana de la Igualdad denominada **"La Igualdad, un trabajo en equipo"**.

Excelencia en la Gestión

Para el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación, un servicio excelente y de calidad supone, también, la inclusión de aspectos sociales y ambientales a lo largo de la cadena de valor. Ello minimiza los posibles riesgos que pudieran surgir en el desarrollo de la actividad de las empresas, incrementando la confianza y la consideración de los grupos de interés

HITOS 2013

- **92,45%** de las empresas están certificadas bajo la norma ISO 9001.
- **80,76%** de las empresas están certificadas bajo la norma ISO 14001.
- **60,37%** de las de empresas están certificadas bajo la norma OHSAS 18001.
- **Seis empresas** cuentan con la Especificación de Gestión Ética y Profesionalizada de Centros Especiales de Empleo.

RETOS 2014

- **Unificar** el proveedor de certificaciones para todo el Grupo de Empresas.
- **Homogeneizar** los Sistemas de Gestión y desarrollar procedimientos ambientales comunes.
- **Continuar** con el proceso de implantación y certificación de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.



Sistema Integrado de Gestión

El Grupo Fundosa cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que garantiza la excelencia en su gestión, tomando como base los requisitos definidos por las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 de Calidad, UNE-EN-ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud en el Trabajo. Los objetivos a medio plazo de la Política del SIG es su implementación en todas las Empresas de la ONCE y su Fundación, y alcanzar el **100% de las certificaciones relativas a Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo** en todas las compañías. En 2013, se ha empezado a trabajar en la implementación de un sistema homogéneo de indicadores ambientales y de monitoreo de los mismos, para medir y realizar un seguimiento eficaz los impactos ambientales que tienen lugar.

Las Empresas de la ONCE y su Fundación han obtenido nuevos certificados que acreditan su buen desempeño: La ETT Responsable de ALENTIS ha recibido el certificado de calidad de ISO 9001, Flisa ha obtenido nuevas certificaciones acreditativas en diferentes centros de trabajo entre las que cabe destacar la EFQM+400. Como novedad, Primur ha incluido este año el ecodiseño en el sistema de certificación de la organización basado en la ISO 14001; y la cadena hotelera Confortel ha establecido un Plan de Eficiencia Energética 2013-2015 enfocado a lograr la excelencia en sostenibilidad medioambiental.



Gestión del impacto ambiental

La Política Medioambiental establece el marco de principios y acciones que guían el compromiso de las Empresas de la ONCE y su Fundación para prevenir y corregir los impactos medioambientales generados a causa de su actividad diaria, destacando las medidas tendentes al ahorro energético, la mejora de la eficiencia en los consumos de agua y papel, y a la gestión de residuos. Toda la organización dispone de sistemas de gestión que tienen en cuenta la variable ambiental atendiendo a la diversidad de actividades y servicios de las empresas y su impacto. Las actividades industriales con una mayor actividad necesitan cumplir con una serie de estándares que provocan un efecto positivo en las demás empresas de la organización, desembocando en el desarrollo de **sistemas de gestión ambiental**, establecimiento de objetivos, indicadores de mejora e inversiones para la reducción del impacto en todas ellas.

Compras responsables

Las áreas de compras de las Empresas de la ONCE y su Fundación están trabajando en la integración de sus estructuras. Este año se ha puesto en marcha el Centro de Servicios Compartido de CEOSA y para 2014 está previsto el de Fundosa, todo ello con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en los procesos, optimizar los volúmenes de negociación y una mayor reducción de los costes.

El procedimiento de selección, homologación y evaluación de proveedores contempla criterios económicos y sociales, y favorece la contratación de proveedores responsables con las personas con discapacidad. Además, se da preferencia a la contratación local de sus proveedores. Ello se muestra en que más del 95% de los proveedores son nacionales.

Por otro lado, se promueve la adhesión de los proveedores a estándares internacionales para el cumplimiento de compromisos de orden ético, social y ambiental, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, Convenciones de la ONU o la OIT, así como certificaciones en materia de Responsabilidad Social, como la SA8000.

Gestión Responsable de los Proveedores

Galenas como miembro de SEDEX (Supplier Ethical Data Exchange), exige a los proveedores un firme compromiso de respeto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y se llevan a cabo inspecciones periódicas para verificar que se actúa de manera diligente y responsable en la cadena de suministro. Por su parte, ALENTIS cuenta con un Código de Conducta para Proveedores que establece una política de relación con los proveedores del Grupo basada en compromisos de calidad y garantía.

Gobierno y Transparencia

Gobierno Corporativo

Para las Empresas de la ONCE y su Fundación, las mejores prácticas de gobierno garantizan una gestión alineada con la misión y los objetivos a largo plazo, así como la eficacia y la transparencia en el funcionamiento de los órganos de gobierno

HITOS 2013

- Desarrollo de la Resolución 1/2014 sobre la estructura organizativa de los Grupos Empresariales.

RETOS 2014

- Ampliación del Mapa de Riesgos de la organización a los dos grupos empresariales.

Direcciones Corporativas del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación

Dir. Corporativa de Servicios Jurídicos	Dir. Corporativa Económico-Financiera
Dir. Corporativa de Recursos Humanos y Cultura Institucional	Dir. Corporativa Comercial
Dir. Corporativa de RSC, Comunicación y Marketing	Dir. del Área de Compras y Servicios Generales
Dir. del Área de Sistemas y Tecnologías de la Información	Dir. del Área de Auditoría Interna



En el proceso de convergencia del Grupo Fundosa y CEOSA se ha trabajado por un objetivo común, la sostenibilidad económica en el largo plazo para seguir generando empleo para personas con discapacidad. Todo ello en el actual entorno de crisis económica.

A lo largo de 2013 se ha trabajado en la nueva normativa interna que desarrolla la estructura organizativa de los grupos empresariales, y que ha sido aprobada a principios de 2014. La arquitectura organizativa de los grupos empresariales se ordena en torno a órganos de gobierno propios de cada grupo empresarial y órganos de gestión comunes a los dos grupos empresariales. Por otro lado, se definen las responsabilidades y competencias de las Direcciones Corporativas de carácter transversal y comunes a ambos grupos. Todo ello, con el objetivo de optimizar las estructuras y desarrollar la capacidad operativa de las empresas. Simultáneamente, la reorganización funcional de los grupos empresariales responde a una inteligencia comercial que se desarrolla en torno a una orientación a la satisfacción de las necesidades del cliente a través de una oferta integral y personalizada de servicios.

En 2013, el Comité de Ética de la ONCE y su Fundación ha delegado en el Subcomité de Ética la potestad para la resolución de aquellas denuncias que no supongan un riesgo para la organización. Se ha procedido a la actualización y comunicación, vía carta personalizada, de las medidas sobre "Incompatibilidad de los Directivos, Mandos Intermedios y Otros Responsables de Gestión sin Rango Directivo" y de las "Medidas para la Implantación y Desarrollo del Código Ético". El Comité también ha trabajado en la elaboración del "Manual de Comportamiento Ético para el Equipo Directivo de la ONCE y su Fundación" que será aprobada durante el año 2014.

Durante 2013 no se han registrado denuncias relacionadas con incumplimientos del Código Ético de Conducta en el ámbito del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación.

Transparencia en la Gestión

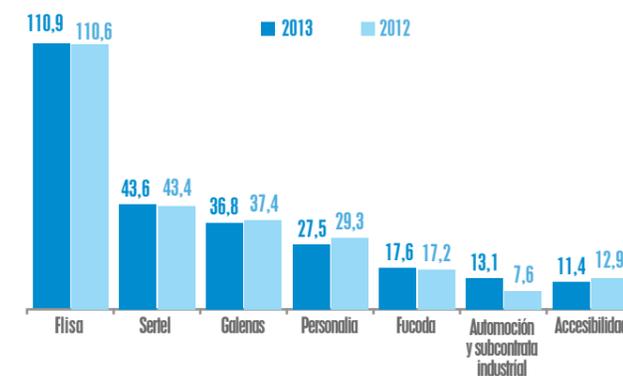
La transparencia es un valor clave del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación, que trabaja por adoptar día a día las mejores prácticas que generen confianza en sus grupos de interés



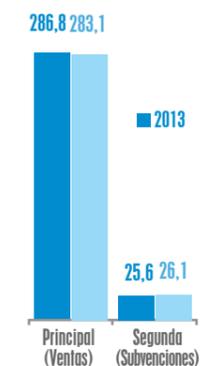
La facturación del Grupo Fundosa ha alcanzado en 2013 los 286,8 millones de euros. El resultado de explotación asciende a 1,2 millones de euros frente a los 5,1 millones obtenidos en 2012. El Grupo Fundosa cuenta con una estructura financiera equilibrada que permite garantizar la cobertura de las necesidades de financiación a corto y medio plazo, y centra sus esfuerzos en el crecimiento y la sostenibilidad económica de los negocios para posibilitar la creación y el mantenimiento del empleo para trabajadores con discapacidad.

La búsqueda de la rentabilidad en las empresas será el objetivo prioritario en la toma de decisiones durante 2014. El crecimiento en ventas permitirá compensar la reducción continuada de precios. En el ámbito de la creación de empleo se mantiene la apuesta firme por la creación de empleo sostenible y de calidad para personas con discapacidad mejorando su porcentaje en plantilla, prestando especial atención a los colectivos con discapacidad severa.

Cifra de negocio de las empresas del Grupo Fundosa (mill. de euros)

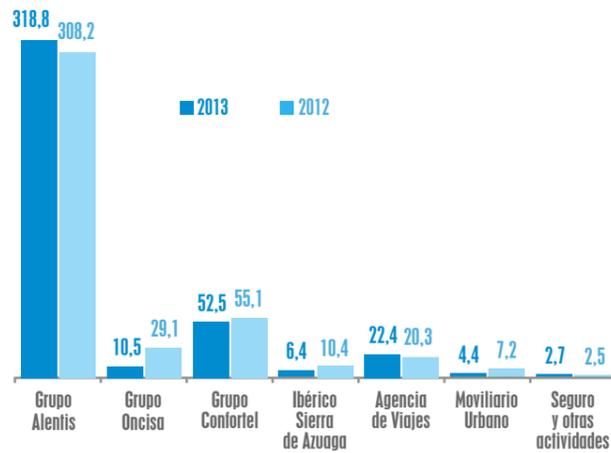


Principales fuentes de financiación del Grupo Fundosa (mill. de euros)

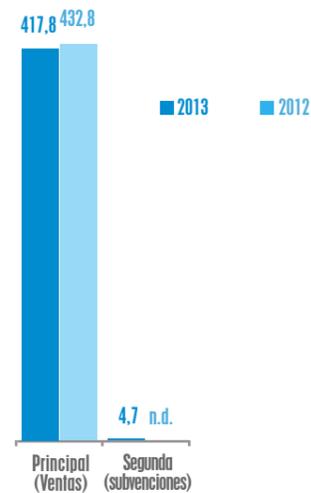


Transparencia en la Gestión

Cifra de negocio de las empresas de CEOSA (mill. de euros)



Principales fuentes de financiación de CEOSA (mill. de euros)



Por su parte, en el ejercicio 2013, la cifra de negocios de CEOSA asciende a 417,8 millones de euros en 2013, frente a los 432,8 millones de euros obtenidos en 2012, lo que representa un descenso del 3,5% respecto al ejercicio anterior. Las pérdidas por explotación de CEOSA en 2013 han sido de 14,4 millones de euros. Desde el año 2011 CEOSA desarrolla un plan de medidas de ajuste que ha conllevado una reducción de 5,2 millones de euros en los costes en el presente año, y 15 millones de euros desde su puesta en marcha.

De cara a 2014, se seguirá dirigiendo el esfuerzo a combinar políticas de optimización de recursos con aprovechamiento de sinergias y búsqueda de oportunidades de crecimiento. La incertidumbre sobre el sector inmobiliario, y el continuo ajuste de servicios, tanto de la Administración Pública como del sector privado, marcarán la adaptación del grupo durante el próximo año. La clave para disminuir el riesgo empresarial está en un estricto control del endeudamiento y el diseño de nuevos planes de ahorro que permitan mejorar la rentabilidad, posicionamiento y competitividad de las empresas.

Valor económico creado, distribuido y retenido del Grupo Fundosa y CEOSA en 2013

	Grupo Fundosa	CEOSA
AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DEL GOBIERNO		
Subsidios (millones de euros)	23,4	4,6
Subvenciones a la inversión o para la investigación y desarrollo y otro tipo de ayudas financieras relevantes (millones de euros)	2,2	0,1
Valor económico creado (VEC)		
Ingresos (millones de euros)	315,7	422,8
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)		
Costes operativos (millones de euros)	133,7	107
Salarios y beneficios sociales (millones de euros)	163,3	322,9
Pagos a proveedores (millones de euros)	4,7	9,3
Pagos al gobierno (millones de euros)	-	3,1
Inversiones en la comunidad (millones de euros)	140	0,5
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)		
Reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc. (millones de euros)	21,5	-
INVERSIONES EN LA COMUNIDAD		
Inversiones en la comunidad en efectivo (euros)	140	0,5

Premios y Reconocimientos 2013

Premio	Entidad convocante	Entidad premiada
Distintivo de Igualdad en la Empresa 2012	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Fundación ONCE y Grupo Fundosa
Premio SAP Quality Awards 2013 por el proyecto Desarrollo de Personas	SAP	Grupo Fundosa
Premio Excelencia en RSC	Grupo Excelencias	Confortel
Certificado "SusTEN" como "Establecimiento Excelente en Sostenibilidad"	SusTEN Mechanism Project	Confortel
Premio Best Mobile Strategy	Orbitz Worldwide Inc.	Confortel
Premio Ford a la Diversidad	Ford	FMV
Reconocimiento a la labor en RSC	Fundación Canaria para el Sordo (Funcasor)	Flisa
Premio Andaluz a las Buenas Prácticas en la Atención a Personas con Discapacidad	Junta de Andalucía	Servimedia
Premio Solidaria Medios de Comunicación 2013	ASPAYM Castilla y León	Servimedia
Premio a la Mejor Agencia de Noticias	PR Noticias	Servimedia
Premio al Mejor Servicio de Asistencia al Ciudadano	Revista Contact Center	Sertel
Premio al Mejor Contact Center 2013	Revista Contact Center	Sertel
Premio Vodafone a la Innovación en Telecomunicaciones	Vodafone	Vía Libre

Materialidad: Criterios de Elaboración del Informe

El estudio de materialidad desarrollado en el marco G4 ha ayudado a identificar qué asuntos de sostenibilidad son importantes para el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación, así como dónde se producen los impactos de su actividad, pero también es un punto de partida para definir con mayor precisión y priorizar las líneas de acción de la política de RSC del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación. Se ha puesto el foco del análisis en los aspectos relevantes por sector (con un enfoque de riesgos y oportunidades de negocio), y en aquellos comunes al grupo empresarial.

La redacción del proceso de materialidad según la versión G4 de Global Reporting Initiative se puede encontrar aquí,

http://www.rscempresasonceysufundacion.es/materialidad_criterios_de_elaboracion_del_informe/introduccion



Análisis de Materialidad del Informe de Valor Compartido 2013 del Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación

El presente Informe de Valor Compartido sigue los criterios, principios y contenidos definidos en el nuevo marco G4 de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

La nueva versión de la guía requiere que las organizaciones realicen un análisis de materialidad, con el fin de poner el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica que son relevantes para la organización e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés de la compañía.

Este enfoque implica que el Informe de Valor Compartido 2013 se centre en asuntos que resultan críticos para el Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación, y sobre los que la organización en su conjunto puede promover un cambio positivo significativo en términos de impacto económico, social y/o ambiental.

Como grupo de empresas con un importante carácter social, y presente en distintas áreas de negocio, se ha realizado un estudio específico para cada sector de actividad, atendiendo a las particularidades, los potenciales impactos y las expectativas de los grupos de interés en materia de sostenibilidad para cada área. Además, se ha evaluado si los impactos se producen dentro y/o fuera de la organización, atendiendo al "criterio de cobertura" de G4. Aquellos que se producen fuera, hacen referencia directamente a la cadena de suministro.

Las empresas se han agrupado en los siguientes sectores, según criterios de sostenibilidad y para identificar asuntos específicos de cada sector: Facilities, Hotelero y Hospitalario, Turismo, Sociosanitario, Outsourcing (BPO), Subcontratación Industrial y Automoción, Accesibilidad universal, Comunicación y Medios, Reciclaje, y Servicios.

JUN
TOS



JUN TOS



INFORME DE VALOR COMPARTIDO 2013

Memoria de Responsabilidad Corporativa

Grupo de Empresas de la ONCE y su Fundación

