

6/2016-2.7, de 16 de diciembre.- PLAN DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ONCE 2017-2019.

“Aprobar el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa ONCE 2017-2019 que se adjunta como anexo a este acuerdo.”

ANEXO AL ACUERDO 6/2016-2.7, de 16 de diciembre**PLAN DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA ONCE 2017-2019**

Aunque la ONCE es por su propia naturaleza responsable socialmente, es consciente de los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes y proveedores, su plantilla de trabajadores, su entorno y la sociedad en general. Por este motivo, la ONCE ha optado por la integración voluntaria, en su gobierno y su gestión, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos, queriendo con ello contribuir al logro de una sociedad y un medio ambiente mejores.

Es en 2015 cuando se impulsa definitivamente la RSC en la ONCE, al aprobar en su Programa de Gobierno el objetivo de avanzar hacia un sistema de RSC plenamente integrado en la gestión general de la Organización, de forma que los objetivos de negocio no vayan como algo separado de los objetivos sociales de la Institución. En línea con lo anterior, se crea, dependiente en un principio del Subcomité de Ética, un Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social Corporativa para la ONCE y su Fundación, con el objetivo de impulsar las medidas que se contienen en el Plan de Gobierno para el X Mandato en esta materia. Este grupo de trabajo, con fecha 24 de noviembre de 2016, pasa a denominarse Subcomité de RSC, dependiente del Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional.

La ONCE quiere ser reconocida como la mejor organización en prestación de servicios sociales especializados y de calidad, volcada hacia uno de los colectivos más vulnerables como son las personas con discapacidad. Además, se pretende que la sociedad perciba a la Institución como una organización destacada en la explotación responsable de juegos de azar, capaz de autogestionarse y lograr un adecuado equilibrio entre sus objetivos económicos y sociales ya que van íntimamente ligados los unos con los otros. La ONCE deberá, por último, ser percibida como atractiva para el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores y trabajadoras, además de capaz de encabezar el movimiento colaborativo e inclusivo del sector de la discapacidad en España, todo ello minimizando el impacto ambiental de su actuación.

Una vez identificados, a través del correspondiente Análisis de Materialidad, los asuntos que, en materia ética, económica, ambiental y social, influyen en el éxito de nuestra visión estratégica, y a la vez pueden influir de forma sustancial sobre las decisiones de nuestros grupos de interés, y con la información previa recogida en nuestra Memoria de RSC 2015 y en el Informe de valor compartido 2015, el siguiente paso es establecer un Plan Director de RSC en la ONCE. Dicho plan tendrá carácter bianual y deberá priorizar acciones para la gestión adecuada de estos asuntos relevantes y que nos permitan dar respuesta a las necesidades de nuestra Organización y estar en mejor disposición para responder a las expectativas de los grupos de interés.

Presentamos este Plan Director en materia de RSC como parte de la estrategia global de la ONCE dando así, además, cumplimiento a uno de los objetivos del Programa de Gobierno, definiendo las líneas estratégicas a seguir por la ONCE en dicho ámbito, y estableciendo los proyectos y las acciones socialmente responsables que se consideren para dar respuesta a nuestras líneas estratégicas:

Los principios básicos o líneas estratégicas en que se basa nuestro planteamiento de RSC 2017-2019 son las siguientes:

- ♦ *La sostenibilidad operativa de nuestros servicios sociales*
- ♦ *Juego social y responsable*
- ♦ *El desarrollo profesional del equipo*
- ♦ *Buen gobierno y transparencia*
- ♦ *La comunicación y la medición de la reputación*
- ♦ *Compromiso con el entorno y gestión responsable de la adquisición de bienes y servicios*

Este plan establece las principales acciones estratégicas a desarrollar durante los próximos años, teniendo como referencia el actual Programa de Gobierno.

LA SOSTENIBILIDAD OPERATIVA DE NUESTROS SERVICIOS SOCIALES

El fin primordial de la ONCE es la prestación de servicios sociales especializados a su colectivo de afiliados para garantizar su pleno desarrollo, igualdad de oportunidades, inclusión social y pleno ejercicio de sus derechos de ciudadanía. Los servicios sociales se prestarán con calidad, igualdad, equidad y objetividad.

Dada la situación actual y la evolución de las demandas y necesidades sociales, el papel de la ONCE, como complementario al de la Administración, ha de llevar a cabo una revisión de la política de inversión social centrada en los ejes a mantener: educación, empleo, rehabilitación integral, apoyo psicosocial y comunicación y acceso a la información. Por tanto, para poder cumplir nuestro fin y garantizar la satisfacción de las personas afiliadas hemos de buscar la optimización y eficiencia de nuestros recursos.

Objetivo: Preservar y fortalecer el modelo de servicios sociales de la ONCE.

Proyectos y acciones:

En línea con el Plan estratégico del área de Servicios Sociales 2016-2019, se desarrollarán proyectos para poder adecuar y distribuir correctamente los recursos necesarios, de la manera más eficaz y eficiente posible, y situar a la ONCE como un referente internacional, a nivel técnico, en los diferentes ámbitos de la atención a las personas con discapacidad visual, según los siguientes bloques de contenidos:

- **Servicios de Atención Personal de calidad para todas las personas que los necesitan, asegurando que lleguen a los colectivos de atención prioritaria, en todos los ámbitos: autonomía personal, atención educativa e inclusión laboral.**

Acciones:

- Acciones para identificar las necesidades y expectativas de las personas afiliadas, haciendo especial hincapié en los colectivos de atención prioritaria promoviendo de esta forma su adecuada atención:
 - Análisis específico de las características, necesidades, expectativas y motivaciones en distintos ámbitos de la vida de los afiliados y afiliadas jóvenes.
 - Análisis específico de las necesidades del colectivo de afiliados sin resto visual funcional, a través de la integración de los resultados del estudio transversal realizado.
 - Estudiar las necesidades específicas de los progenitores con ceguera total con hijos menores de edad a su cargo.
 - Conocer la situación específica y necesidades de los mayores que viven solos en sus domicilios.
 - Identificar las necesidades de las personas afiliadas con sordoceguera.
 - Realizar un estudio bianual de las profesiones y capacitaciones más requeridas por las empresas, así como los puestos y sectores en los que existen más posibilidades de empleabilidad.
 - Inserta Empleo y los servicios de empleo de ONCE informarán en el territorio al colectivo de jóvenes afiliados a la ONCE sobre los principales nichos de empleo.
- Acciones que garanticen la evaluación y seguimiento de los distintos procesos:
 - Revisar y actualizar los protocolos de evaluación de los Servicios de Atención Personal.
 - Hacer un seguimiento de las actuaciones que se emprendan desde los Servicios Sociales en torno a los colectivos de jóvenes y mayores.
 - Colaborar con el área educativa, realizando un seguimiento constante de la transición de la etapa educativa a la laboral.
 - Realizar un análisis constante de la evolución de los indicadores y ratios de Servicios Sociales.
 - Incrementar el número de personas atendidas en los Servicios de Atención Personal. En 2017 el objetivo a alcanzar será de 22,3%, en 2018 el 22,8% y en 2019 23,3%.
 - Revisión del nivel de cumplimiento de los objetivos, de la eficacia y eficiencia de los Especialistas de Empleo, promoviendo medidas para evitar las desviaciones que se detecten.

- Realizar un seguimiento en coordinación con los centros para chequear la evolución de los casos que se lleven en las Comisiones Mixtas (Juego y Servicios Sociales).
 - Medidas para evaluar la satisfacción de las personas afiliadas y que nos permitan identificar elementos de mejora en la prestación de servicios:
 - Continuar realizando estudios de la satisfacción de los usuarios de los siguientes servicios: Servicio de Atención Personal, SBO, CIDAT, prestaciones materiales, actividades de animación sociocultural, vacaciones sociales, voluntariado y asesoramiento genético, utilizando todos los medios a nuestro alcance.
 - Analizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios de los servicios, programas, actividades y prestaciones.
 - Establecer los sistemas de medición de la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos.
 - Implementar acciones innovadoras para los colectivos prioritarios:
 - Diseñar e implementar un Plan de Empleo que contemple políticas activas y medidas de acción positiva para los jóvenes.
 - Colaborar con Fundación ONCE en los planes que desde Inserta Empleo se pongan en marcha para favorecer la formación y contratación del colectivo de jóvenes.
 - Desarrollar campamentos internacionales para estudiantes afiliados de Educación secundaria, que pongan en valor el intercambio intercultural, en cooperación con organizaciones de Portugal, Italia, Francia y otros países que se considere conveniente.
 - Continuar con la campaña para el apoyo a los niños ciegos de los campamentos saharauis de refugiados.
 - Inclusión en las nuevas normativas que se elaboren de medidas de acción positiva que puedan beneficiar al colectivo de afiliados sin resto visual y orientación a los centros para que faciliten el acceso a los servicios de este colectivo.
 - Seguir impulsando las Comisiones Mixtas dedicadas a intentar resolver las problemáticas de los afiliados y afiliadas que repercuten en la actividad laboral.
 - Colaborar con las Administraciones educativas y CERMI's autonómicos y nacional en el diseño de ciclos formativos de nivel básico, grado medio o superior, que sean accesibles a personas con discapacidad.
 - Analizar posibles sinergias y cauces de colaboración con otras entidades (como Cruz Roja) y aquellos servicios públicos que atienden al colectivo de mayores.
 - Incrementar el catálogo de venta on-line de productos tiflotécnicos para acercar este servicio al colectivo de afiliados que residen en zonas alejadas de los centros ONCE.
- **Mantener actualizada la normativa sobre prestaciones económicas según la realidad actual y asegurar que nuestro catálogo de prestaciones materiales responda a las**

nuevas necesidades de nuestro colectivo y a las nuevas soluciones existentes en el mercado.

Acciones:

- Revisar la normativa de prestaciones económicas persiguiendo incrementar la justicia retributiva y favoreciendo a las personas afiliadas con más necesidades.

➤ **Promocionar las actividades de animación sociocultural y deportivas y mejora de su gestión.**

Acciones:

- Realizar un seguimiento periódico sobre el proyecto de buenas prácticas de actividades de animación sociocultural y deporte de base, dirigidas al colectivo de afiliados jóvenes y mayores, que permitan compartir las experiencias entre los centros y ayudar a los profesionales a actualizar su oferta.
- Estudiar los niveles de satisfacción de los usuarios, así como las expectativas y necesidades de los afiliados y afiliadas para poder realizar una mayor captación de usuarios distintos y mejora de las actividades.
- Desarrollar planes de difusión que fortalezcan la presencia de los grupos artísticos en los circuitos institucionales y sociales.
- Seguir con la organización de las Bienales de Música en 2018 y Teatro en 2017, implementando cambios en su organización, contando para ello con nuevos estilos musicales y teatrales.

➤ **Disponer de una oferta de vacaciones sociales para el colectivo de afiliados mayores adecuada a criterios estratégicos o de oportunidad.**

Acciones:

- Continuar colaborando con entidades externas como el IMSERSO para complementar la oferta de vacaciones sociales para nuestro colectivo.
- Evaluar el grado de satisfacción y participación de los beneficiarios del programa de vacaciones sociales.

➤ **Aumentar la visibilidad del Voluntariado en la vida de la ONCE, llegando sobre todo a los colectivos de beneficiarios más desfavorecidos.**

Acciones:

- Valorar las actuales vías de difusión del servicio entre los beneficiarios.
- Analizar los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Servicio de Voluntariado.
- Valorar la implantación de nuevos servicios de voluntariado orientados a usuarios de

perros guía, personas con sordoceguera, voluntariado telefónico, etc.

- Fomentar acuerdos de colaboración con otras entidades, o la incorporación de nuevos voluntarios que puedan atender la demanda.
- Elaborar material para la difusión del servicio de voluntariado entre los trabajadores y trabajadoras de ONCE, Fundación e Ilunion a través de las diferentes charlas informativas.
- Actualizar el manual de formación del voluntario.

➤ **Promocionar el acceso a la cultura y la lectura en braille.**

Acciones:

- Fomentar el aprendizaje del braille entre nuestros colectivos de afiliados y trabajadores.
- Fomentar la presencia institucional en los estamentos internacionales del braille, con el fin de aportar los resultados de las investigaciones y experiencias realizadas en esta materia.
- Seguir promocionando y potenciando la inclusión del sello de calidad de la Comisión Braille Española (CBE) en todos los productos y servicios que cumplan con los estándares recogidos en los documentos técnicos de la CBE.
- Continuar manteniendo el sistema de gestión de calidad implantado en el SBO.
- Renovar las certificaciones de calidad obtenidas por el SBO.
- Continuar realizando estudios anuales de satisfacción de los usuarios de adaptaciones de recursos bibliográficos.
- Difundir las novedades tecnológicas implementadas en la ONCE entre las personas afiliadas a través de todos los canales disponibles.
- Colaboración con la UMC y la UEC en la ratificación e implantación del Tratado de Marrakech de la OMPI, con el fin de incorporar a nuestros fondos obras en formatos accesibles producidas por otras instituciones y de poner nuestros fondos a disposición de personas ciegas y con discapacidad visual de otros países.

➤ **Promover entre el colectivo de afiliados el uso de las tecnologías de acceso a la información y la comunicación en la vida diaria.**

Acciones:

- Divulgar las novedades tecnológicas y tiflotécnicas a través de nuevas fórmulas específicas de difusión (podcats temáticos, creación del perfil de facebook o twitter del CIDAT, etc.) – 2017.
- Utilizando la tecnología, cada equipo educativo específico deberá establecer un canal para enviar información pertinente a los estudiantes afiliados.

- Continuar consolidando las relaciones establecidas con empresas de primer nivel tecnológico, nacionales e internacionales, con el propósito de hacer accesibles y usables sus productos.
 - Apoyar investigaciones en materia de tiflotecnología.
 - Continuar los contactos con otras instituciones de ámbito internacional, participando en foros, congresos, etc., con el fin de aprovechar el conocimiento adquirido en otros países, para poder aplicarlo en nuestra Organización.
 - Continuar estableciendo la gestión y el control del cumplimiento del Procedimiento para la verificación de la accesibilidad de las aplicaciones y herramientas informáticas en la ONCE y su Fundación para garantizar que las aplicaciones y programas informáticos implantados en la ONCE y su Fundación cumplan unos requisitos que permitan su uso por personas ciegas y deficientes visuales.
 - Renovar las certificaciones de calidad obtenidas por el CIDAT.
- **Incrementar los recursos asignados a la investigación, desarrollo tecnológico e innovación en los servicios sociales especializados.**

Acciones:

- Promocionar y colaborar en proyectos de investigación social e innovación tecnológica.
- Apoyo a la prevención de la ceguera y de la deficiencia visual, fomentando el avance científico sobre los tratamientos destinados a incrementar la calidad de vida de los afiliados y afiliadas con la mejora de su visión y diversificando estas colaboraciones según su interés científico.
- Promoción de proyectos de investigación que tengan como objetivo el desarrollo de recursos facilitadores de la autonomía personal y la integración social de las personas afiliadas con sordoceguera.

JUEGO SOCIAL Y RESPONSABLE

La ONCE, como entidad y operador de prestigio y referencia en el mundo de lo social, debe mantenerse a la vanguardia en el desarrollo de políticas de juego responsable y en la protección de consumidores vulnerables a la actividad de ONCE, paliando la connotación negativa que lleva asociada la actividad del juego y que puede mermar la buena imagen de la Organización. Estas actuaciones deberán estar en línea con los principios de transparencia, integridad y confianza que conducen el desarrollo del negocio, y como respuesta al compromiso adquirido con la sociedad en general, y en particular con los consumidores más vulnerables.

En esta línea estratégica se consideran dos objetivos, uno relacionado con el juego responsable y otro con el juego social:

JUEGO RESPONSABLE

Objetivo: Desarrollar la explotación de los juegos de azar de forma responsable.

Proyectos y acciones:

En línea con los Planes de actuación en materia de juego responsable que se vayan aprobando y siguiendo las líneas maestras de la política de juego responsable en vigor, se desarrollarán proyectos que persigan la protección del usuario y grupos vulnerables de la actividad del juego y la promoción de conductas responsables ante el juego.

Cabe remarcar que tanto los Planes como la Política de Juego Responsable se rigen por los 10 estándares de Juego Responsable de la Asociación Europea de Loterías (European Lotteries, EL de aquí en adelante). De esta forma, las medidas relativas a juego responsable, agrupadas por los estándares de juego responsable de EL son los siguientes:

- **Fomentar la investigación sobre el juego responsable para prevenir y detectar los posibles efectos perniciosos que se pueden derivar de la actividad del juego y desarrollar buenas prácticas en el ámbito del juego responsable.**

Acciones:

- Organizar un certamen de investigación sobre juego responsable convocado periódicamente y analizar los resultados para su posible aplicación dentro de los programas de juego responsable de la ONCE.
 - Difundir los resultados de los proyectos de investigación en los que participe la ONCE.
 - Participar de forma activa en los eventos internacionales sobre consumo responsable que sean de interés para la ONCE, tales como los certámenes internacionales de investigación y los seminarios sobre juego responsable que se vengán celebrando, y especialmente en los promovidos por la Asociación Mundial de Loterías (WLA), EL y la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE), para compartir buenas prácticas y contribuir a definir un sector más robusto y competitivo que proyecta una imagen de confianza frente a terceros.
- **Formar al colectivo de trabajadores del área de juego (especialmente a los agentes vendedores) y a los distribuidores del Canal Físico Complementario (CFC), en materia de juego responsable, así como informar y reforzar estos contenidos en todo el personal.**

Acciones:

- Mantener actualizado, en el curso de formación de vendedores y en la formación de

los distribuidores del CFC, un tema sobre juego responsable.

- Revisar y potenciar la formación de juego responsable a todos los nuevos vendedores tanto de la red de vendedores ONCE como del CFC.
- Realizar cursos de formación en juego responsable para todo el personal del área de juego.
- Seguir publicando artículos sobre juego responsable en los diferentes boletines digitales de la ONCE para informar y reforzar estos contenidos en todos los trabajadores y trabajadoras.

➤ **Evaluar los impactos sociales y el nivel de riesgo de todo nuevo producto lanzado al mercado.**

Acciones:

- Evaluar el riesgo de cada uno de los productos antes de iniciar su comercialización y actuar en consecuencia en caso de un alto nivel de riesgo.
- Monitorizar el nivel de riesgo global de la cartera de juegos.
- Revisar y mejorar las herramientas utilizadas para medir el nivel de riesgo de cada juego.

➤ **Verificar la adecuación del canal de juego remoto de la ONCE a los requerimientos definidos por EL.**

Acciones:

- Continuar evaluando la adecuación de la web oficial de juego de la ONCE a los requerimientos definidos por el estándar 5 de juego responsable de EL como pueden ser la prohibición de juego a menores, los límites de gasto, la prohibición del juego a crédito, etc.
- Mantener en la Web oficial de juego de la ONCE, www.juegosonce.es, un espacio para informar a los consumidores sobre el juego responsable incluyendo los datos de contacto de FEJAR en caso de necesidad.
- Ofrecer la opción de autoevaluación en juego responsable.

➤ **Asegurar una publicidad y marketing responsable del juego.**

Acciones:

- Mantener y actualizar un código escrito que asegura que las actividades de publicidad y marketing se rigen por el estándar 6 de EL de Juego Responsable.
- Revisar los protocolos establecidos en materia de diseño, producción y emisión de publicidad comercial.

- Asegurar que las agencias siguen asumiendo el código de buenas prácticas en publicidad de la ONCE.

➤ **Derivar a prestadores de servicio de prevención y tratamiento.**

Acciones:

- Derivar a prestadores de servicio especializados en la prevención y el tratamiento del juego problemático a aquellos jugadores que lo necesiten como es el caso de la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR).
- Renovar y/o actualizar anualmente el convenio de colaboración con FEJAR.
- Realizar campañas de comunicación en colaboración con FEJAR y difundir dicha colaboración.
- Dialogar con organizaciones vinculadas al juego desordenado, centros de tratamiento y/o profesionales de la salud para comprender mejor los puntos de vista de los jugadores con problemas asociados al juego desordenado.
- Continuar ofreciendo la opción de autoexclusión del juego a través de distintos medios.

➤ **Mantener informado al jugador sobre aspectos relacionados con el juego responsable.**

Acciones:

- Potenciar la comunicación de conductas responsables ante el juego por diversas vías como el folleto de juego responsable, la sección de juego responsable de www.juegosonce.es, la guía para grandes ganadores, etc.
- Publicar la regulación y las características de los juegos incluyendo la probabilidad de ganar, las tablas de premios, etc.
- Publicar información o artículos de juego responsable en diversos medios.

➤ **Mantener diálogo con los grupos de interés relevantes en materia de juego con el objeto de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas.**

Acciones:

- Mantener diálogo con los grupos de interés relevantes en materia de juego responsable como son los consumidores, empleados, distribuidores, otros operadores, legisladores, etc.
- Mantener contactos y reuniones con los responsables políticos autonómicos y locales y con las autoridades competentes en materia de juego para reiterar la necesidad de impulsar las políticas de juego responsable y una actuación más enérgica contra el

juego ilegal.

- Potenciar estudios de opinión interna para pulsar y contrastar la opinión experta de los vendedores sobre nuevas iniciativas, etc.
- Integrar en los procesos las conclusiones aplicables de tal diálogo, en la medida de lo posible.
- Mejorar los canales de atención potenciando el Servicio de Atención al Cliente como herramienta clave en la comunicación con nuestros clientes, poniendo en práctica un programa de acción para incrementar la calidad percibida del Servicio.

- **Cumplir con los estándares de EL en materia de juego responsable e informar a prescriptores, grupos de interés y a la sociedad en general sobre las actuaciones más importantes llevadas a cabo con relación al juego responsable.**

Acciones:

- Mantener y renovar las certificaciones de juego responsable de EL.
- Reportar públicamente sobre los programas de juego responsable a través de la memoria de la ONCE o de una memoria específica de RSC.
- Continuar elaborando y ejecutando anualmente un programa de acción de juego responsable encaminado a la prevención y la reparación de los daños potenciales y a la protección de los grupos vulnerables, para alcanzar el máximo nivel de puntuación de cada uno de los estándares en las sucesivas auditorías, siendo este el indicador de la excelencia en materia de juego responsable.
- Establecer indicadores para realizar el seguimiento de la implantación del programa de juego responsable y poder reportar a la sociedad dicha información mediante su publicación en la memoria.

JUEGO SOCIAL

Objetivo: Difundir el carácter social de nuestros juegos que nos diferencia como operador, permaneciendo en sintonía con el resto de operadores y grupos de interés para conocer en todo momento la realidad del sector.

Proyectos y acciones:

- **Difundir a la sociedad el carácter social de nuestros juegos que los hace diferentes al resto de los que se comercializan en el mercado.**

Acciones:

- Revisar el programa de acogida para nuevos puntos de venta de CFC, donde además de la información comercial se transmitan los valores y fines de la ONCE y su

Fundación y la información necesaria de juego responsable.

- Elaborar un manual básico de atención al cliente, destacando nuestro valor como operador de juego social y responsable.

- **Mantener diálogo con los grupos de interés relevantes en materia de juego con el objeto de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas.**

Acciones:

- Procurar acuerdos con asociaciones de consumidores para difundir la integridad de los valores de la ONCE y de protección a los mismos, en defensa del juego responsable y lucha contra el juego ilegal llevando a cabo medidas de sensibilización e información.
- Mantener un marco de relación permanente con el principal operador de lotería de España (SELAE), al igual que con los operadores privados para adaptarnos a la realidad del sector.

EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL EQUIPO

Los empleados son el motor de nuestra organización. Gestionar los recursos humanos es un factor clave para el desarrollo de la actividad de nuestra Organización, ofreciendo a sus empleados condiciones de trabajo satisfactorias, una carrera profesional atractiva y estimulante, incluyendo aspectos como la no discriminación, la formación continua, seguridad en el trabajo y la igualdad de oportunidades, dando respuesta a sus expectativas profesionales y personales.

Existe una apuesta decidida y firme por la profesionalidad de todos los trabajadores y trabajadoras y por el alineamiento con los valores de la ONCE y su Fundación (orgullo de pertenencia).

Objetivo: Ofrecer las condiciones necesarias para reforzar el desarrollo profesional y el orgullo de pertenencia del colectivo de trabajadores.

Proyectos y acciones:

- **Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores y trabajadoras.**

Acciones:

- Medidas que garanticen la adecuada formación y capacitación del equipo humano de la ONCE para el desempeño de sus puestos de trabajo:
 - Diseño y elaboración de planes de formación anuales para el personal, incluidos los Consejeros Generales y Territoriales, Directivos, y aquellas personas afiliadas que vayan a asumir responsabilidades de gestión en la ONCE.

- Formar al menos cada 2 años a los Jefes de Departamento, Unidad y Directores de Agencia en la metodología, filosofía, etc. de sus puestos de responsabilidad.
- Continuar realizando los cursos de Proyecto tanto de Juego como de Servicios Sociales, según la periodicidad marcada en el Programa de Gobierno.
- Extender la formación por competencias desarrollada con vendedores a toda la estructura comercial territorial y a otros colectivos.
- Analizar los resultados de la formación a distancia respecto a la presencial en el área de juego, aumentando el peso porcentual del formato más idóneo.
- Comprobar la eficacia de la formación realizada en el área de juego, siendo más exigentes en estándares de calidad y eficacia.
- Mantener la certificación de calidad según la norma ISO correspondiente en los procesos de trabajo relativos a la planificación y desarrollo de la formación de personal y seguir garantizando que la valoración de los participantes sea elevada.
- Garantizar la formación adecuada de los trabajadores y trabajadoras que estén más directamente implicados en las operaciones de pago de premios y con la seguridad en el área de juego o económico financiera.
- Acciones para favorecer el acceso a la formación a través del Campus Virtual a un mayor número de trabajadores, incluidos los agentes vendedores.
- Estudiar la posibilidad de establecer un sistema de puntos en formación de tal forma que se premie la formación voluntaria con puntos que deriven en beneficios para el trabajador (regalos, viajes, etc.).
- Acciones para incrementar el sentido de pertenencia a la ONCE y el alineamiento con los valores y la cultura de la ONCE y su Fundación:
 - Incluir en los cursos de acogida de nuevos trabajadores cuestiones de código ético, cultura institucional de la ONCE y su Fundación y RSC.
 - Difundir entre el colectivo de trabajadores los valores institucionales de la ONCE, contenidos relacionados con el código ético, cultura institucional de la ONCE y su Fundación, RSC y educación medioambiental y buenas prácticas, así como conocimientos del negocio, del entorno y de la ONCE y su Fundación como Institución a través de los procesos de formación y de las herramientas de comunicación disponibles.
 - Sensibilizar y formar a los vendedores como enclave estratégico para dar a conocer a la sociedad la labor social que desarrolla la ONCE, incluyendo en su formación cuestiones de cultura institucional y prevención del blanqueo de capitales.
 - Poner a disposición del colectivo de trabajadores en el Campus Virtual de ONCE cursos relacionados con el envejecimiento activo.
- Se continuará fomentando los procesos de promoción interna, manteniendo informado al personal sobre cómo se desarrolla el proceso de cobertura de vacantes.

➤ **Aplicar las mejores prácticas en la identificación y captación del talento. Profesionalizar el desempeño.**

Acciones:

- Diseñar e implantar un protocolo global que establezca las competencias profesionales y académicas mínimas necesarias para ocupar un puesto ejecutivo o de mando intermedio dentro de la ONCE y su Fundación, persiguiendo que quienes asuman responsabilidades de gestión cumplan requisitos suficientes de formación, capacitación, experiencia y actitud para garantizar el mejor desempeño.
- Establecer un cuadro de mando de cumplimiento de objetivos para los Directivos y Mandos Intermedios que permita analizar el nivel competencial de desempeño profesional y así poder exigirles cada día que asuman los requerimientos de dichos puestos con mayor nivel y dedicación.
- Continuar favoreciendo la promoción interna cuando se produzca una vacante de un trabajador no vendedor.
- Diseñar y preparar un proceso de selección para los nuevos trabajadores que se base, no solamente en las aptitudes, sino en las actitudes, es decir, que tengan en cuenta las competencias y el alineamiento de las personas a los valores y principios de la Institución.
- Procurar que el número de contratos indefinidos que se suscriben supere a los acordados en el convenio colectivo.
- Continuar con la contratación de personas mayores de 45 años.

➤ **Favorecer la conciliación de la vida laboral y personal de los trabajadores y trabajadoras.**

Acciones:

- Implementar medidas de movilidad funcional y geográfica que faciliten el equilibrio entre la vida profesional y personal del trabajador.
- Aprovechar, en la medida de lo posible, la flexibilidad que permite el enorme desarrollo alcanzado por las nuevas tecnologías, para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar del personal de la ONCE.
- Mantener la flexibilidad horaria alcanzada para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Difundir y fomentar entre el colectivo de trabajadores buenas prácticas en la gestión del tiempo con el objetivo de mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral.

➤ **Desarrollar medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades y no discriminación.**

Acciones:

- Realizar el seguimiento de la implantación de las medidas acordadas en el Plan de Igualdad vigente en cada momento respecto a la situación a alcanzar al final del Mandato en relación con la participación de la mujer en la ONCE y su Fundación.
- Crecer al menos 3 puntos porcentuales a favor de la mujer en la plantilla de directivos y mandos intermedios, a razón de 1,5 puntos por año, alcanzando en diciembre de 2017 el 34,5%, para diciembre de 2018 el 36% y para 2019 el 37,5%.
- Continuar desarrollando medidas en pro de la igualdad de oportunidades y contra la violencia de género en el seno del convenio colectivo vigente en cada momento.
- Profundizar en las medidas de discriminación positiva a favor de los trabajadores y trabajadoras ciegos totales, en materia laboral.

➤ **Asegurar las condiciones de seguridad y salud en que se desarrolla nuestro trabajo. Prevención de riesgos laborales, seguridad y salud.**

Acciones:

- Completar las evaluaciones de riesgos individuales del personal.
 - Adecuar los puestos de trabajo y puntos de venta a las condiciones psicofísicas de los trabajadores y trabajadoras.
 - Adaptar los puestos de trabajo de mujeres embarazadas.
 - Medidas para optimizar los canales de participación en materia de seguridad y salud en el trabajo del colectivo de trabajadores y sus representantes:
 - Establecer un canal para la recepción de sugerencias en materia de seguridad y salud.
 - Realizar auditorías externas, tanto la auditoría legal como de OHSAS, y auditorías internas para mantener la certificación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme al estándar OHSAS 18001.
 - Implicar a todos los estamentos en la gestión de la seguridad y la salud laboral para garantizar un trabajo seguro para todos el personal.
 - Garantizar que el personal vendedor realice su actividad en puntos de venta acordes a las restricciones indicadas por el Servicio de Prevención referidas en la evaluación de riesgos individual y en el informe médico-laboral de aptitud.
 - Difundir y fomentar entre el colectivo de trabajadores hábitos saludables en cuanto alimentación y deporte, así como sobre prevención de adicciones.
- **Fomentar el Servicio de Voluntariado entre los trabajadores y trabajadoras de la ONCE para contribuir a promover los valores de la Organización, además de reforzar el sentido de pertenencia y por supuesto contribuir al desarrollo del bienestar social y la solidaridad.**

Acciones:

- Divulgar información precisa sobre el Programa de voluntariado de la ONCE entre el colectivo de trabajadores a través de diferentes medios.
- Establecer medidas de reconocimiento al trabajador por los servicios de voluntariado prestados.

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

El modelo de autogobierno de la ONCE está basado en un proceso electoral democrático y participativo. La opinión de sus colectivos de afiliados y empleados influye en los designios de la organización, que somete a una evaluación periódica al equipo de gobierno de la ONCE. Esto es, los incentivos para conseguir los objetivos de la organización y de sus afiliados y afiliadas están alineados. La supervisión por parte del Consejo del Protectorado requiere de transparencia y pulcritud en las actuaciones.

Además, la doble condición de operador de juego y prestador de servicios sociales a personas con discapacidad, la convierte en una organización de la que se espera un comportamiento ético excepcional, si cabe. La organización ya ha extendido su compromiso ético más allá del equipo directivo, ampliando el ámbito de aplicación del Código y también su difusión. La credibilidad y robustez de un sistema de integridad, viene reforzado por el buen funcionamiento de canales de notificaciones (que sea utilizado por los empleados y el comité de respuesta), comunicaciones y formaciones periódicas a todos los empleados. Cada empleado representa a la ONCE en su día a día.

Objetivo: Asegurar el Buen Gobierno, la Gestión Ética y la Transparencia de la Organización. Incorporar medidas que refuercen un modelo de gestión socialmente responsable y ético, que contribuya al reconocimiento de la ONCE.

Proyectos y acciones:

- **Fomentar el buen gobierno de la Organización y adaptación a las mejores prácticas.**

Acciones:

- Acciones para potenciar las relaciones y alianzas institucionales (Tercer Sector, la Discapacidad, movimientos sociales afines, etc.) tanto en la esfera nacional como internacional, dentro de la estrategia global de la ONCE y su Fundación para ampliar el alcance de las actividades, potenciar su impacto y acercar a la sociedad su trabajo:
 - Potenciar la participación en los Cermis autonómicos y plataformas territoriales del Tercer Sector por parte de los representantes en los Consejos Territoriales.
 - Avanzar en la creación de la Plataforma del Tercer Sector en las distintas Comunidades Autónomas.

- Analizar la conveniencia de entrar en entidades de economía social a nivel territorial.
- Promover relaciones entre los Consejos Territoriales y entidades externas de jóvenes y mayores (universidades, centros de mayores, etc.).
- Desarrollar alianzas con grandes empresas e instituciones de interés para la globalidad de la ONCE y su Fundación.
- Impulsar y apoyar mediante las relaciones institucionales la expansión de la actividad empresarial y económica (juego) teniendo en cuenta las medidas de juego responsable.
- Promover alianzas y acuerdos de ámbito internacional con impacto social o económico favorables a nuestros intereses.
- Continuar afianzando nuestra posición de vanguardia en la Plataforma del Tercer Sector y en CEPES, como organización singular de economía social y entidad singular de acción social.
- Fomentar las sinergias operativas en el Tercer Sector y la Economía Social con la ONCE y su Fundación, buscando líneas y acciones concretas de colaboración socio empresarial y comercial.
- Impulsar el modelo de loterías solidarias a nivel internacional mediante la consecución de acuerdos entre las loterías y las asociaciones de personas con discapacidad de otros países.
- Seguir colaborando con la Fundación y las estructuras territoriales para posicionar a la ONCE y su Fundación como el agente más influyente en materia de discapacidad tanto a nivel estatal, autonómico como local.
- Acciones para evaluar el desempeño de la Organización y velar por el cumplimiento de la misión, los principios y valores de los Estatutos así como las normas aplicables y las obligaciones legales:
 - Realizar el seguimiento del cumplimiento del Programa de Gobierno tanto por parte del Consejo General como por los Consejos Territoriales, haciendo el debido reporte de los resultados obtenidos.
 - Valorar periódicamente la marcha de los planes y acciones encomendadas a los Consejos Territoriales, haciendo especial hincapié en el PLAN ONCERCA por lo que supone en cuanto contacto directo con el colectivo de afiliados, pero sin olvidar otros como el Plan de Relaciones Institucionales, Plan de Cultura Institucional, etc.
 - Desarrollar mecanismos que permitan constatar que la gestión de recursos humanos se ajusta a los principios y valores de los Estatutos, las normas aplicables y al Programa de gobierno.
 - Analizar el estado de situación y cumplimiento de las obligaciones legales, de la normativa interna, de la cultura institucional y de los códigos éticos internos para constatar que se cumplen y respetan las exigencias inherentes al respeto, dignidad y

calidad de vida de sus colectivos de afiliados y trabajadores, así como de solidaridad con el sector de las personas con discapacidad y de cooperación con movimientos sociales y organismos públicos y privados.

- Analizar la posible creación e implantación en ONCE y su Fundación de un procedimiento de control de cumplimiento normativo.
- Analizar el nivel competencial de desempeño profesional de directivos y mandos.
- Acciones para asegurar la continuidad de la composición paritaria del Consejo General, así como la adecuada capacitación y experiencia de sus miembros para el ejercicio de sus funciones:
 - La composición del máximo órgano de gobierno seguirá respetando el principio de paridad de género.
 - La elección de personas para ocupar las vocalías en el Consejo General se realizará teniendo en cuenta los perfiles profesionales oportunos.
 - Elaborar propuestas y actividades formativas para los miembros del Consejo General dentro del Plan de Formación que cada año se apruebe.

➤ **Incrementar la transparencia de la Organización asumiendo e intentando superar los requerimientos que las normativas legales establezcan. Utilizar la transparencia como garantía frente a terceros.**

Acciones:

- Continuar ejecutando el catálogo de requisitos y medidas a aplicar en cumplimiento de la Ley de Transparencia y su publicación utilizando todos los medios telemáticos disponibles.
- Acciones para ser percibidos por la sociedad como prescriptores de la ley de Transparencia y del buen gobierno en el sector social, siendo reconocidos como modelo de gobierno corporativo de excelencia a nivel nacional e internacional:
 - Publicar en la web la Memoria de RSC, que será el recurso de referencia y aglutinador de toda la información relevante a los efectos de los grupos de interés de la organización, tanto externos como internos.
 - Realizar difusión de buenas prácticas en materia de reporting de la actividad de RSC y sostenibilidad en relación con la discapacidad.
 - Colaborar con las principales entidades que trabajan en el ámbito de la RSC en general y de la transparencia y la reputación en particular.
 - Participar en los principales rankings de transparencia.
 - Participar en las principales plataformas impulsoras de la RSC y la transparencia en nuestro país.
 - Difundir entre el colectivo de trabajadores y la sociedad en general, las medidas, iniciativas y acciones que la Institución tome para la prevención de las conductas

irresponsables en pro de la transparencia, de forma que se potencie la reputación social de la Institución. Para este fin se utilizarán charlas informativas anuales y otras acciones innovadoras.

- **Impulsar en todas las estructuras de nuestra Institución los principios y valores de la ONCE, difundir el código ético y nuestra cultura institucional para incrementar el alineamiento con los mismos por parte de todo el personal.**

Acciones:

- Establecer medidas que permitan conocer a los trabajadores y trabajadoras de cada área funcional el desempeño del personal del resto de áreas de la Organización.
- Difundir entre los nuevos trabajadores y trabajadoras cuestiones de código ético, RSC y cultura institucional de la ONCE y su Fundación.
- Difundir entre el colectivo de trabajadores los valores y la cultura institucional de la ONCE a través de los procesos de formación y de las herramientas de comunicación disponibles.
- Impulsar y ejecutar el Plan de Cultura institucional.
- Continuar con la celebración de dos charlas informativas anuales al personal.
- Mantener actualizado un tema institucional donde explicar el desarrollo de nuestros fines sociales: los servicios y la solidaridad, y la procedencia de los recursos para llevarlos a cabo e incluirlo en distintos cursos de formación con personal de las diferentes áreas.
- Mantener actualizada la suscripción del “Código de conducta en materia de seguridad del área de juego” por parte de todo el personal no vendedor adscrito al área de juego o cuyo trabajo se relacione con las actividades propias de dicha área, así como la suscripción del “Código de conducta en materia de seguridad de los agentes vendedores” por parte de todos los agentes vendedores de juegos de la ONCE, establecido como requisito de las certificaciones en materia de juego.
- Estudiar la posibilidad de diseñar un manual de comportamiento para los Mandos Intermedios, en concordancia con el Manual de Comportamiento Ético para el Equipo Directivo de la ONCE y su Fundación, aprobado por el Consejo General en septiembre de 2014.
- Sensibilizar y formar a los vendedores como enclave estratégico para dar a conocer a la sociedad la labor social que hace la ONCE, incluyendo en su formación cuestiones de cultura institucional y prevención del blanqueo de capitales.
- Realizar en los Centros Territoriales al menos dos actividades anuales intergeneracionales en las que participen jóvenes y mayores, dentro del Proyecto Sénior-Júnior, con el fin de hacer compartir conocimientos y experiencias entre ambos colectivos.
- En los encuentros con familias incorporar espacios para informar y sensibilizar sobre

los valores institucionales de la ONCE.

- Facilitar un documento sobre cultura a los profesionales que realicen cursos de formación invitados por ONCE y a otros profesionales externos.
- Ejecutar el Programa de divulgación de la Cultura Institucional en la Comunidad educativa.
- Concienciar a usuarios de los servicios sociales de la ONCE de la procedencia de los recursos y la cuantía de los mismos a través de nuestros profesionales.
- Realizar los trámites necesarios para el establecimiento de una tarjeta de identidad corporativa.

➤ **Avanzar en el sistema de gestión de riesgos.**

Acciones:

- Fortalecer el Sistema General de Seguridad de la Información (SGSI) en el área de juego implantado en la gestión del negocio, trabajando para que la ONCE continúe siendo reconocida como un operador seguro de juego mediante las certificaciones correspondientes de la Asociación Mundial de Loterías.
- Seguir asumiendo las certificaciones de juego responsable (EL y WLA), así como las certificaciones de seguridad de la WLA e ISO en materia de juego, adaptándonos a los cambios que se vayan produciendo en los requerimientos de éstas.
- Seguir asumiendo los requerimientos de la normativa en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo adaptándonos a los nuevos requerimientos que vayan surgiendo.
- Realizar las auditorías internas y externas que nos requiera el Consejo General, Consejo de Protectorado y las leyes en vigor.
- Continuar realizando el seguimiento del mapa de riesgos establecido, analizando los indicadores y tomando medidas para reducir los riesgos que superen cierto nivel. Continuar desarrollando el Plan de contingencias. Mejorar el modelo de gestión para que sea más eficiente y eficaz.
- Mantener contactos y reuniones con los responsables políticos autonómicos y locales y con las autoridades competentes en materia de juego para reiterar la necesidad de una actuación más enérgica contra el juego ilegal.
- Mantener los procedimientos de seguridad para garantizar los sistemas informáticos de la ONCE.
- Adoptar las medidas y controles de seguridad desarrolladas dentro del Protocolo de Identificación, Etiquetado y Tratamiento de Información (Protocolo IETI) en las aplicaciones y sistemas informáticos corporativos para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propiedad de la ONCE en cualquiera de sus fases y estados.

- Establecer un único protocolo para la cancelación, bloqueo y eliminación de datos personales en todas las aplicaciones corporativas.
 - Garantizar la formación adecuada, concienciación y sensibilización de los trabajadores y trabajadoras que estén más directamente implicados en las operaciones de pago de premios y con la seguridad en el área de juego o económico financiera.
 - Aplicar los requisitos de accesibilidad confeccionados por el grupo de trabajo en todas las obras o rehabilitaciones que se realicen en los inmuebles.
- **Garantizar la implantación de un sistema de gestión de RSC integrado con la estrategia ONCE.**

Acciones:

- Promover iniciativas que fortalezcan y potencien el posicionamiento de la ONCE en el ámbito de la responsabilidad social, la transparencia y la sostenibilidad:
 - En colaboración con el CERMI seguir participando activamente en el Consejo Estatal de RSE y la implantación del Plan Nacional de RSE.
 - Promover relaciones con entidades referentes en RSC.
 - Participar en los principales rankings de transparencia y reputación del ámbito empresarial.
 - Participar en las principales plataformas impulsoras de la RSC en nuestro país.
 - Realizar difusión de buenas prácticas en materia de reporting de la actividad de RSC y sostenibilidad en relación con la discapacidad.
 - Proponer, en colaboración con entidades públicas y privadas, la incorporación de las cláusulas sociales en contratos públicos.
- Acciones para avanzar hacia un sistema de gestión de RSC plenamente integrado en la gestión general de la Organización y mostrarnos a la sociedad como una organización de carácter social volcada hacia uno de los colectivos más vulnerables, las personas con discapacidad, capaz de autogestionarse y lograr un adecuado equilibrio entre la consecución de objetivos económicos y sociales:
 - Implantar un Modelo de Participación, iniciativas y mejoras a través del cual podamos establecer un canal de comunicación interna que permita conocer las iniciativas y mejoras que el colectivo de trabajadores pueda aportar con el fin de mejorar los sistemas de trabajo y estimular una crítica constructiva dentro de la Organización.
 - Evaluar el cumplimiento de los compromisos socialmente responsables establecidos en el Plan Director.
 - Elaborar un Plan Director en materia de RSC como trabajo conjunto de las 3 áreas definiendo las líneas estratégicas a seguir por la ONCE y su Fundación.
 - Elaborar y difundir una memoria anual de RSC en la que se plasmen todas las

iniciativas, acciones y logros conseguidos por la Organización en este ámbito.

- Concienciación de la plantilla en materia de RSC a través de acciones formativas.

LA COMUNICACIÓN Y LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN

La protección de la marca ONCE es un aspecto esencial para la Organización en su labor como operadora de juego. La Organización es y debe ser una marca confiable que transmite credibilidad, respeto y es fácilmente identificable. El sentido de pertenencia de los empleados de ONCE refuerza el orgullo de pertenecer a esta Organización, y hace de cada empleado un embajador, y un profesional que además cree en la misión.

La cultura institucional de la ONCE goza de una elevada fortaleza, está contenida en su ADN. Para afianzar este posicionamiento, es necesario fortalecer la red de comunicación interna y facilitar la relación y colaboración entre las áreas que conforman la ONCE –especialmente entre las áreas de juego y de prestación de servicios sociales–. De este modo se dota de una visión global a los equipos y se incrementa el sentido de pertenencia al proyecto.

La apertura al entorno y la búsqueda de nuevas vías de colaboración facilita la labor de ONCE de dar a conocer el modelo social de su organización y exhibir las garantías de un buen funcionamiento. De este conocimiento surge la sensibilización. La ONCE debe mantener una política activa de comunicación que le permita potenciar el impacto de sus actividades y acercar a la sociedad su trabajo.

Para conseguir esta comunicación es necesario disponer de herramientas para la consulta y el diálogo con nuestros grupos de interés que garanticen que estos disponen de los canales adecuados para ser atendidos y que ONCE cuenta con suficientes fuentes de información para conocer sus prioridades y expectativas y así dar respuesta.

Objetivo: Potenciar la comunicación interna y externa del valor de nuestra actividad y darlo a conocer a la sociedad de forma más amplia.

Proyectos y acciones:

- **Mejorar y potenciar los canales y plataformas de comunicación interna.**

Acciones:

- Habilitar nuevos canales y espacios virtuales de comunicación atendiendo a las nuevas tecnologías, que favorezcan y faciliten la relación entre el Consejo General y los Consejos Territoriales y entre el ámbito de representación institucional y de las personas afiliadas, con el ámbito de la gestión, y que sirvan para conocer las realidades y sensibilidades de los afiliados y afiliadas en cada uno de sus territorios y así poder atender mejor a sus expectativas.
- Continuar aplicando el procedimiento que recoge las actividades de buenas prácticas

realizadas por los Consejos Territoriales.

- Seguimiento, evaluación y mejora tanto del Referente Joven como el Referente del Mayor.
- Analizar anualmente el trabajo realizado por los distintos observatorios existentes en el ámbito de la ONCE: Observatorio de Igualdad de Oportunidades, Observatorio de Transparencia, Observatorio de Análisis, Innovación y Cambio Social, y cualquier otro observatorio que pueda ser creado. Estas figuras se consideran como herramientas fundamentales para captar información sobre tendencias en el entorno y posibles inquietudes de nuestros grupos de interés.
- Acciones para mantener informados a los colectivos de afiliados y trabajadores de los acontecimientos relevantes de la Institución y la aportación de la ONCE y su Fundación al bien común, al empleo, al PIB, al incremento del bienestar, de la cultura, etc., para fortalecer el sentido de pertenencia a la Organización y que sean transmisores de la cultura institucional:
 - Crear en ClubONCE dos espacios específicos para comunicar a jóvenes y mayores información relacionada con los intereses y necesidades de ambos colectivos - 2017.
 - Renovación constante de la página web de la ONCE, cumpliendo con los estándares de accesibilidad, usabilidad y funcionalidad.
 - Desarrollar nuevos canales de comunicación digital territoriales.
 - Establecer un sistema de mensajes ágil para comunicar a la ONCE y su Fundación las noticias que sobre la labor social, comercial o institucional de la ONCE se vayan produciendo.
 - Continuar difundiendo entre las personas afiliadas la utilidad y beneficios del nuevo ClubONCE.
 - Difundir entre todo el personal las medidas, iniciativas y acciones que la Institución tome para la prevención de las conductas irresponsables en pro de la transparencia, de forma que se potencie la reputación social de la Institución.
 - Difusión por Intranet, ClubONCE, etc. de información sobre recursos, actividades y otros asuntos de interés para el colectivo de Mayores, tales como los beneficios del Servicio de rehabilitación integral que presta la ONCE, las experiencias de formación en nuevas tecnologías, etc.
 - Difundir internamente los resultados de las medidas logradas en favor de la mujer y el trabajo y los resultados del Observatorio de Igualdad de Oportunidades de la ONCE y su Fundación.
 - Divulgar de forma prioritaria entre el colectivo de afiliados sin resto visual funcional las novedades tecnológicas y tiflotécnicas que contribuyan a su mejor desenvolvimiento cotidiano, a través de los canales disponibles y analizar nuevas fórmulas de difusión (podcats temáticos, creación del perfil de facebook o twitter del CIDAT, etc.).

- Difundir los resultados de todos los proyectos de investigación social y de innovación tecnológica que realice la ONCE.
- Difusión interna del trabajo de la FOAPS, FOPG y FOAL a través de charlas informativas y distintos canales telemáticos.
- Difusión entre las personas afiliadas de acciones y novedades en materia de accesibilidad, adoptando medidas de divulgación entre los ámbitos especializados, centros territoriales y los propios del colectivo de afiliados.
- Difusión del Servicio de Voluntariado. Elaboración de material de difusión de dicho servicio que pueda ser utilizado en las diferentes charlas informativas a los trabajadores y trabajadoras de ONCE, Fundación e Ilunion.
- Habilitar un espacio en la web y en el PortalONCE para informar de los hechos relevantes en RSC.
- Articular mecanismos de información y coordinación entre las áreas de juego y servicios sociales para que los profesionales de las mismas, así como el personal y usuarios, dispongan de un conocimiento global, profundo y sinérgico de los aspectos institucionales, sociales y comerciales de la ONCE.

➤ **Mejorar y potenciar los canales y plataformas de comunicación externa.**

Acciones:

- Acciones para potenciar la comunicación de la actividad social de la ONCE, vinculando la publicidad de la venta de productos de juego al destino final de los ingresos obtenidos con dicha actividad comercial: la prestación de servicios y la labor solidaria:
 - Ejecutar acciones de publicidad y campañas de comunicación que intensifiquen la asociación por parte de la sociedad entre los productos de juego de la ONCE y su función social, que potencien la relación causa efecto entre la compra de nuestros productos de juego, informando sobre sus atributos y responsabilidad, y la función social que desempeña la ONCE.
 - Impulsar y explorar nuevas vías de actuación (redes sociales, tratamiento fotográfico, etc.) del plan de comunicación de premios del cupón, añadiendo el calificativo de “Juego Responsable”.
 - Coordinación de las redes sociales de las áreas implicadas en las materias de juego con las más relacionadas con temas sociales.
 - Elaborar información destinada a clientes relativa a los servicios y prestaciones que ofrece la ONCE y las fuentes de financiación que permiten ofertar los mismos.
 - Desarrollar herramientas de comunicación adecuadas para divulgar la singularidad de la ONCE como operador de juego.
- Medidas para dar a conocer a la sociedad la aportación de la ONCE y su Fundación al bien común, al empleo, al PIB, al incremento del bienestar, de la cultura, del deporte,

etc. y las garantías de un buen funcionamiento:

- A través de publicaciones, mostrar nuestro valor social y económico a la sociedad, siendo el juego y las empresas nuestros principales instrumentos para lograrlo, y con acciones que produzcan impacto.
- Difundir a la sociedad en general las medidas, iniciativas y acciones que la Institución tome para la prevención de las conductas irresponsables en pro de la transparencia, de forma que se potencie la reputación social de la Institución.
- Difusión externa de los resultados obtenidos en proyectos de investigación social e innovación tecnológica.
- Difusión externa del trabajo de la FOAPS, FOPG y FOAL a través de distintos canales telemáticos, programas de radio y televisión, etc.
- Publicación como documentos técnicos en la web de la ONCE de los acuerdos relativos a las signografías braille y a la simbología en relieve y color adoptados por el Pleno de la Comisión Braille Española. Con el fin de darles la máxima difusión se traducirán al inglés y se publicarán en la misma web.
- Facilitar un documento sobre cultura a los profesionales externos que tengan contacto con la ONCE y su Fundación.
- Publicar periódicamente en la web de la ONCE la Memoria de RSC.
- Difusión de buenas prácticas en materia de reporting de la actividad de RSC y sostenibilidad en relación con la discapacidad.
- Acciones para trasladar un único mensaje a la sociedad:
 - Realizar estudios específicos de imagen, pre y post test cuali y cuantitativos, con los que diagnosticar riesgos e inferencias sobre la reputación e imagen de marca.
 - Tramitación de dictámenes “Copy Advice” de Autocontrol de todas aquellas acciones publicitarias en formato spot destinadas a su emisión en las televisiones comerciales.
 - Propiciar la identificación de nuestra red y la creación de una adecuada imagen corporativa, para lo que se estudiarán alternativas de equipamiento para nuestros quioscos que mejoren nuestra imagen de marca haciéndola más moderna y social.
- Acciones encaminadas a la búsqueda de nuevas vías de colaboración que faciliten la labor de dar a conocer nuestro modelo social:
 - Definir un mecanismo de presencia en conferencias y grupos de trabajo internacionales para defender nuestro modelo y conocer buenas prácticas en otros países.
 - Promover las relaciones entre los Consejos Territoriales y las entidades externas de mayores y jóvenes de sus ámbitos y fomentar la colaboración con universidades y centros de educación superior, especialmente en el ámbito de la atención a la discapacidad.

- Participar en los principales rankings de transparencia y reputación del ámbito empresarial.
- Participar en las principales plataformas impulsoras de la RSC y la transparencia en nuestro país.
- Potenciar el Servicio de Atención al Cliente en la web como herramienta clave en la comunicación con nuestros clientes, y que sirva para conocer sus necesidades y así poder atender mejor a sus expectativas.

COMPROMISO CON EL ENTORNO Y GESTIÓN RESPONSABLE DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Hoy día se han incrementado las exigencias que ciudadanos e instituciones hacen a las empresas respecto a su responsabilidad hacia un entorno que es un bien colectivo esencial. Problemas relacionados con el mal uso de los recursos, la gestión de los residuos, o el calentamiento del planeta, entre otros factores, son los que han elevado la preocupación por el medio ambiente. Precisamente por ser ONCE una organización social, debe ser también pionera en el cuidado medioambiental. Se trata de producir mejor lo que consumimos y consumir de forma responsable. Nuestra Organización no tiene una relación directa con la energía pero sí tiene mucho trabajo que hacer en la lucha contra el cambio climático y la preservación del medio ambiente. En este sentido, todas las empresas tienen que llevar a cabo un análisis, como mínimo, sobre su huella de CO₂, su huella hídrica y su huella en la biodiversidad. Por el hecho de disponer de estos datos nos permitirá poder extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas.

Objetivo: minimizar el impacto medioambiental y reforzar la sostenibilidad en la cadena de valor.

Proyectos y acciones:

- **Fomentar el compromiso con el entorno ambiental. Tener el menor impacto posible sobre el medio ambiente. Para minimizar el impacto, lo primero es identificarlo y medirlo, para posteriormente establecer las medidas necesarias.**

Acciones:

- Acciones para optimizar el consumo energético:
 - Llevar el control sistemático del consumo de energía (mensual) por centros. Medir la huella de CO₂.
 - Continuar con la sustitución paulatina de la iluminación fluorescente por alumbrado LED.
 - Minimizar el uso del stand by.
 - Recomendar la adquisición de nuevos equipos electrodomésticos de clase A

superior.

- Renovación paulatina de los equipos de climatización por otros más modernos que no contengan gases de efecto invernadero (CFC- clorofluorocarbonados).
- Implementar criterios de construcción eficiente y bioclimáticos en el diseño de nuevas estructuras.
- Recomendar el apagado de todos los equipos e iluminación cuando no sea necesario su uso.
- Promover el uso del transporte público en los viajes del personal laboral.
- Impulsar sistemas de audio-conferencia o reuniones on-line.
- Medidas de ahorro del consumo de agua:
 - Implantar sistemas de control de los consumos de agua.
 - Utilizar dispositivos ahorradores de agua como por ejemplo el sistema de doble descarga o interrupción en inodoros.
- Control de la gestión de destrucción y reciclado:
 - Reciclar los equipos retirados a través de puntos limpios.
 - Mantener la totalidad del suministro de papel para el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego a través de fabricantes de papel certificados a través del Consejo de Administración de los Bosques (FSC) y Programa de Reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal (PEFC).
 - Estudiar la manera de incrementar el uso de productos y materias primas procedentes de materiales reciclados (tóner, papel, etc.).
- Optimizar el uso de papel y otros consumibles:
 - Avanzar en el uso de la aplicación COMOFI con el objetivo de digitalizar cada día más los documentos asociados a cada nota, evitando los “documentos mixtos” y así reducir el uso de la valija.
 - Continuar con la digitalización de facturas, expedientes personales, etc.
 - Llevar el control sistemático del aprovisionamiento de consumibles (mensual) por centros.
 - Ajustar el consumo de papel del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego a las necesidades reales para lo que se seguirá manteniendo el protocolo establecido al respecto.
 - Promover sistemas de reutilización de libros de texto y material educativo.
- Apoyo a diferentes iniciativas ambientales y difusión entre los empleados y sociedad para posicionar a la ONCE como organización comprometida con el entorno ambiental.
- Difundir información y realizar cursos de formación para los empleados sobre

educación medioambiental y buenas prácticas con el fin de sensibilizarles sobre el impacto que sus actuaciones tienen sobre el medio ambiente, así como recomendar hábitos de comportamiento ecoeficientes.

- **Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas.**

Acciones:

- Profundizar en el establecimiento de cláusulas sociales en los contratos y convenios con proveedores, por ejemplo, en los que estén involucrados menores, incluir una cláusula sobre la protección de menores.
- Valorar que los proveedores cumplan con certificaciones que aseguren y garanticen una gestión responsable.
- Implantar un cuestionario de homologación de proveedores que deberán superar aquellos que sean habituales y cuyo volumen de contratación/compra sea significativo.
- Tratar de adquirir los bienes y servicios a proveedores nacionales.

SEGUIMIENTO DEL PLAN

Para garantizar el éxito del Plan de RSC es necesario realizar un seguimiento, control y valoración adecuados de las acciones programadas y de su proceso de implantación, así como de los resultados obtenidos. Para ello, al menos anualmente, las áreas responsables de las líneas estratégicas y sus acciones reportarán a la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa y Cultura Institucional sobre el grado de su cumplimiento.

Este Plan Director de RSC de ONCE entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Pleno del Consejo General de la ONCE

* * * * *