

## PLAN DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) DE LA ONCE 2020-2022

---

Finalizada la vigencia del primer Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa de la ONCE para el periodo 2017-2019 y realizada, a 31 de diciembre de 2018, la evaluación de su cumplimiento, se ha procedido a elaborar el siguiente **Plan Director de RSC 2020-2022**. A través de este nuevo Plan, la ONCE quiere dar un paso más en su objetivo de consolidar un sistema de Responsabilidad Social Corporativa dentro de la gestión global de la Organización, estableciendo un marco que permita seguir avanzando en este campo teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés y afianzando nuestro posicionamiento estratégico en los principios básicos que conforman dicho sistema. El correcto desarrollo de la RSC en la ONCE contribuirá a minimizar riesgos y generar oportunidades.

La confección de este Plan Director de RSC que ahora presentamos, para el periodo 2020-2022, se ha **basado en la evaluación del primer Plan Director**, junto con los objetivos marcados en el **Programa de Gobierno para el XI Mandato**, el último **análisis de materialidad realizado en 2019**, así como los requerimientos que la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad**, exige a las organizaciones en esta materia. Este Plan, además, **participa del esfuerzo colectivo por contribuir a alcanzar** el Desarrollo Sostenible que representan los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas**.

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 ceguera y discapacidad visual grave. Además, se pretende que la sociedad perciba a la Institución como una organización destacada en la explotación responsable de loterías, 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 desea, por último, ser percibida como atractiva para el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores y trabajadoras, además de ser capaz de encabezar el movimiento colaborativo e inclusivo del sector de la discapacidad en España, todo ello minimizando el impacto ambiental de su actuación.

El **objetivo** del presente Plan Director es, por tanto, **gestionar de forma transversal las iniciativas estratégicas relacionadas con la responsabilidad social** y aquellos asuntos que, **en materia ética, económica, ambiental y social**, se han identificado como **relevantes** y que pueden influir de forma sustancial sobre las decisiones de nuestros grupos de interés. Para ello, se han definido las líneas estratégicas a seguir por la ONCE en dicho ámbito y se han establecido objetivos a cumplir que se materializan en líneas de acción a desarrollar, cuya consecución contribuirá a lograr los citados objetivos.

**Para evaluar el nivel de cumplimiento** de las mencionadas líneas de acción **en materia de RSC de la ONCE**, se diseñará un **Cuadro de Mando de RSC** basado en

el presente Plan Director, que **incluirá los indicadores de seguimiento** a través de los que **mediremos nuestro grado de avance**. Dicho Cuadro de Mando, formará parte del Cuadro de Mando global de gestión de la Entidad, como expresión de que la RSC debe de ser transversal e integrada en todos los aspectos de la Institución.

Las **6 líneas estratégicas** en que se basa nuestro planteamiento de RSC 2020-2022 y que aglutinan los asuntos más relevantes en materia de RSC para la Organización, son las siguientes:

- ▶ **Calidad e innovación de nuestros servicios sociales.**
- ▶ **Lotería social y responsable.**
- ▶ **Nuestro equipo de personas.**
- ▶ **Buen gobierno, sostenibilidad y ética.**
- ▶ **Comunicación y medición de la reputación.**
- ▶ **Compromiso con el medio ambiente.**

En este sentido, el Plan Director establece **17 objetivos** articulados en torno a dichas líneas estratégicas y **77 líneas de acción** cuya consecución contribuirá a alcanzar los mencionados objetivos.



Seguidamente se detallan cada una de las líneas estratégicas definidas, con sus correspondientes objetivos y líneas de acción asociadas.



## CALIDAD E INNOVACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS SOCIALES (SS)

El fin primordial de la ONCE es la prestación de servicios sociales especializados a nuestro colectivo de afiliados para garantizar su desarrollo, igualdad de oportunidades, inclusión social y pleno ejercicio de sus derechos de ciudadanía.

Para ello es necesario que los servicios sociales se presten con calidad, equidad y objetividad, y también es imprescindible la continua adaptación a las necesidades de nuestros afiliados y afiliadas, lo que implica que hemos de intensificar la innovación social, generando nuevas capacidades de respuesta.



**Objetivo SS.01:** Asegurar la calidad en la prestación de los servicios al colectivo de afiliados.

Para cumplir con su fin social y maximizar el impacto de sus servicios en el colectivo de afiliados, la ONCE debe prestar especial atención a los parámetros de calidad de sus actuaciones y aplicar un enfoque de mejora continua hacia la excelencia en la prestación.



### Líneas de acción:

- SS.01.01. Evaluación de la satisfacción del colectivo de afiliados con los servicios prestados por la Organización.
- SS.01.02. Seguimiento de los indicadores de calidad de la prestación de servicios, tales como personas afiliadas atendidas distintas, variedad de los servicios solicitados, tiempo medio de espera para el acceso a los servicios solicitados, entre otros.
- SS.01.03. Innovación en los procedimientos de intervención, asegurando la personalización de los mismos a las necesidades específicas de los afiliados y afiliadas, haciendo énfasis en determinados colectivos de atención prioritaria (jóvenes, mayores, personas con sordoceguera, etc.).
- SS.01.04. Fomento del servicio de voluntariado en todos los ámbitos territoriales.
- SS.01.05. Optimización del modelo de información y comunicación dinámico entre la Organización y el colectivo de afiliados.
- SS.01.06. Certificación de la prestación de determinados servicios de la ONCE bajo estándares de calidad.



### Contribución con ODS:

- ODS 3 - Salud y bienestar.
- ODS 4 - Educación de calidad.
- ODS 5 - Igualdad de género.
- ODS 10 - Reducción de las desigualdades.
- ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles.





**Objetivo SS.02:** Generar empleo de calidad para personas con discapacidad.

Conscientes de que uno de los principales impactos sociales de nuestra Organización es la capacidad de generar empleo de calidad, especialmente para personas ciegas o con discapacidad visual grave, basada en un modelo de negocio único y diferencial, seguiremos desarrollando acciones de mejora en esta línea.



**Líneas de acción:**

SS.02.01. Inclusión sociolaboral de personas ciegas o con discapacidad visual grave.

SS.02.02. Creación de empleo de calidad para otros colectivos de personas con discapacidad y de especial vulnerabilidad.



**Contribución con ODS:**

ODS 5 - Igualdad de género.

ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.

ODS 10 - Reducción de las desigualdades.



**Objetivo SS.03:** Mantener el liderazgo en innovación social.

Como referente y principal actor del movimiento social en torno a la discapacidad, la ONCE ha de mantenerse a la vanguardia en la investigación en este campo, en la identificación de nuevas tendencias y oportunidades de inversión y en el desarrollo de soluciones a las problemáticas sociales relacionadas con la discapacidad. Asimismo, la ONCE continuará liderando la promoción de la accesibilidad, la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad y la promoción de la diversidad.



**Líneas de acción:**

SS.03.01. Desarrollo de investigaciones y enfoques tecnológicos innovadores en torno a la discapacidad visual y la responsabilidad social en general.

SS.03.02. Innovación en los servicios sociales como respuesta a cambios y nuevas necesidades de los usuarios y usuarias actuales y potenciales.

SS.03.03. Promoción de la accesibilidad universal.

SS.03.04. Desarrollo de proyectos para el fomento de la innovación en la autonomía personal y la integración social de las personas con discapacidad visual, tales como educación inclusiva, ocio y cultura accesibles, etc.



**Contribución con ODS:**

ODS 3 - Salud y bienestar

ODS 4 - Educación de calidad

ODS 10 - Reducción de las desigualdades

ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura.





ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles.  
ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas.



## LOTERÍA SOCIAL Y RESPONSABLE (LR)

Para continuar siendo un operador de prestigio en el ámbito de las loterías, cotitular de la reserva de loterías de este país, la ONCE ha de mantenerse a la vanguardia en el desarrollo de políticas de juego responsable y en la protección de consumidores vulnerables y la promoción de conductas responsables ante el juego. Además, como entidad de referencia en el mundo social, es esencial que la Organización ponga en valor ante la sociedad su modelo de lotería social y responsable, destacando la aportación a las buenas causas de los resultados de la explotación de loterías.



**Objetivo LR.01:** Alcanzar los máximos estándares nacionales e internacionales en materia de juego responsable que reflejen nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa haciendo de la ONCE un modelo de operador de lotería social y responsable.



### Líneas de acción:

- LR.01.01. Adopción de una política de juego responsable adaptada a las normativas vigentes en cada momento y a los códigos de conducta y buenas prácticas de las asociaciones internacionales de loterías (World Lottery Association y European Lotteries).
- LR.01.02. Mantenimiento y renovación de las certificaciones internacionales de juego responsable más exigentes, teniendo como objetivo alcanzar el máximo nivel de puntuación en cada uno de los estándares en las sucesivas auditorías.
- LR.01.03. Diferenciación del modelo de operador de loterías de la ONCE respecto al de otros operadores de juego online que pueden ofrecer una menor protección a los jugadores.
- LR.01.04. Evaluación y minimización del riesgo de los productos de lotería comercializados por la ONCE.
- LR.01.05. Desarrollo de medidas de protección de colectivos vulnerables: fomento de la investigación y conocimiento sobre el juego responsable, derivación a prestadores de servicio de prevención y tratamiento, información al jugador sobre aspectos relacionados con el juego responsable.
- LR.01.06. Desarrollo de una publicidad y marketing coherente con las buenas prácticas de juego responsable.
- LR.01.07. Formación del colectivo de trabajadores del área de juego, especialmente los agentes vendedores y los colaboradores del Canal Físico Complementario (CFC), en materia de juego responsable, así como información y refuerzo de estos contenidos en todo el personal.
- LR.01.08. Diálogo con los grupos de interés relevantes en materia de juego responsable con el objeto de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas.
- LR.01.09. Difusión del carácter social y responsable de las loterías de la ONCE a prescriptores, grupos de interés y a la sociedad en general y de la

diferenciación de dicho modelo respecto al de otros operadores. En definitiva, explicar a qué dedicamos los ingresos procedentes de la explotación de nuestras loterías.



### **Contribución con ODS:**

ODS 3 - Salud y bienestar.

ODS 12 - Producción y consumo responsable.





## NUESTRO EQUIPO DE PERSONAS (EP)

En la ONCE somos conscientes de que un factor clave para el desarrollo de nuestra actividad es el talento del equipo de personas que la realiza. Potenciamos modelos de gestión que nos permitan contar con personas y equipos diversos, comprometidos y con talento para afrontar los retos que conlleva las actividades desarrolladas, ofreciéndoles 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.



**Objetivo EP.01:** Garantizar la igualdad de oportunidades.

Dado que el compromiso con la igualdad de oportunidades es una de las razones de ser de la ONCE, nuestra actividad y gestión interna responden a este principio.



**Líneas de acción:**

*EP.01.01.* Diseño y aplicación de políticas en materia de diversidad de carácter integral que incluyan igualdad y no discriminación por razones de género, discapacidad, cultura, ámbito generacional, orientación sexual, etc., propiciando un entorno laboral inclusivo con la diversidad y sus diferentes manifestaciones.

*EP.01.02.* Fomento de la cultura inclusiva y de igualdad de trato, de oportunidades y no discriminación en todos los ámbitos de la Organización.

*EP.01.03.* Promoción de la igualdad en todos los niveles y puestos de dirección y gestión de la Organización.



**Contribución con ODS:**

ODS 5 - Igualdad de género.

ODS 10 - Reducción de las desigualdades.



**Objetivo EP.02:** Potenciar la comunicación interna con la plantilla de empleados.

El desarrollo de mecanismos y procesos internos de comunicación eficientes dentro de la Organización supone una herramienta con gran potencial para la mejora en el desempeño global de la misma, facilitando la integración de las diferentes áreas y dinamizando la interacción y la participación.

Para conseguir este intercambio de información es necesario disponer de herramientas para la consulta y el diálogo que garanticen la disposición de los canales adecuados y que la ONCE cuenta con suficientes fuentes de información para conocer

sus prioridades y expectativas y así dar respuesta.



### **Líneas de acción:**

*EP.02.01.* Establecimiento de canales y procesos de comunicación interna eficientes entre las diferentes áreas y niveles de la Organización (Juego, Servicios Sociales y Coordinación y Recursos Humanos y Generales, entre la estructura central y la periférica).

*EP.02.02.* Fomento del diálogo periódico con la plantilla de empleados.

*EP.02.03.* Puesta en funcionamiento de herramientas para detectar las opiniones e intereses de la plantilla de trabajadores.



### **Contribución con ODS:**

ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.



### **Objetivo EP.03:** Fomentar el orgullo de pertenencia a la Organización.

El alineamiento de la plantilla con los valores y la cultura institucional del Grupo Social ONCE se posiciona como un aspecto estratégico de la gestión de los recursos humanos en la Organización.



### **Líneas de acción:**

*EP.03.01.* Alineamiento de la plantilla con los valores corporativos y la cultura institucional del Grupo Social ONCE.

*EP.03.02.* Difusión de la visión y compromiso común.

*EP.03.03.* Fomento del sentimiento de valor, de utilidad y necesidad dentro de la Organización.



### **Contribución con ODS:**

ODS 16 - Paz, justicia e Instituciones sólidas.



### **Objetivo EP.04:** Garantizar el desarrollo del talento y el liderazgo interno.

La ONCE sigue apostando decididamente por la formación continua de todo su personal, trabajando para ello en la formación específica y la profesionalización de sus líderes y equipos directivos. Disponer de una plantilla de empleados formados y con las mejores capacidades, no sólo mejora la eficiencia de las operaciones, sino que contribuye a la satisfacción de éstos con su puesto de trabajo.



### **Líneas de acción:**

*EP.04.01.* Adopción de planes para la profesionalización de los líderes.

EP.04.02. Capacitación de la plantilla en competencias técnicas y transversales.

EP.04.03. Fomento de la motivación de los empleados y empleadas.



### **Contribución con ODS:**

ODS 4 - Educación de calidad.

ODS 5 - Igualdad de género.

ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.



**Objetivo EP.05:** Garantizar la atracción del talento y el relevo generacional de la plantilla.

Para asegurar a largo plazo el conocimiento y la experiencia en la Institución, la ONCE debe gestionar de forma prioritaria el relevo generacional de su plantilla de profesionales y la optimización de los procesos de transmisión del conocimiento.



### **Líneas de acción:**

EP.05.01. Construcción de una marca empleador atractiva, apoyada, entre otras cosas, en las nuevas tecnologías, que favorezca la llegada de nuevos profesionales.

EP.05.02. Diseño de estrategias de atracción y búsqueda de profesionales.

EP.05.03. Transparencia y optimización de los procesos de selección y atracción de nuevo talento.

EP.05.04. Búsqueda del talento joven de cara al relevo generacional de la plantilla

EP.05.05. Desarrollo de planes para la transferencia del conocimiento de la plantilla más experimentada a las nuevas generaciones.



### **Contribución con ODS:**

ODS 5 - Igualdad de género.

ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.



**Objetivo EP.06:** Velar por un entorno laboral atractivo y seguro.

Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en un ambiente estable y seguro genera un impacto muy positivo sobre la capacidad de la ONCE para ofrecer un entorno laboral atractivo y motivador a su plantilla de empleados.



### **Líneas de acción:**

EP.06.01. Oferta de medidas de conciliación a la plantilla (fomento del teletrabajo, promoción de la flexibilidad horaria, etc.).

EP.06.02. Adopción de medidas en materia de salud y seguridad en el trabajo.

EP.06.03. Fomento de un buen clima laboral.

EP.06.04. Negociación con el colectivo de empleados ante potenciales conflictos de intereses, a través de la negociación colectiva e interpretación de las cuestiones que vayan surgiendo por parte de la Comisión de Seguimiento establecida en el Convenio Colectivo.



### **Contribución con ODS:**

ODS 3 - Salud y bienestar.

ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico.

ODS 16 - Paz, justicia e Instituciones sólidas.





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

Por otro lado, la doble condición de operador de loterías y prestador de servicios sociales a personas con discapacidad visual, nos convierte en una entidad de la que se espera un comportamiento ético excepcional, si cabe. La ONCE promueve una cultura de integridad y responsabilidad para todos los empleados y empleadas, así como para nuestros proveedores. La transparencia es fundamental para transmitir confianza y credibilidad. Esta credibilidad y robustez de un sistema de integridad, viene reforzado por el buen funcionamiento de canales de comunicación (que deben ser utilizados), notificaciones y formaciones periódicas a todos los profesionales.



**Objetivo BG.01:** Garantizar la transparencia, la gestión ética y la credibilidad en las operaciones.

La transparencia y la ética en la gestión y las operaciones de la Organización son principios esenciales por los que debemos regirnos para mantenernos a la vanguardia en RSC. Cobra especial relevancia la necesidad de garantizar la credibilidad de los sorteos, así como la trazabilidad de todos los productos y fiabilidad de los premios, por ello, debemos contar con un marco de actuación global que asegure la adecuación de todas nuestras obligaciones.



### **Líneas de acción:**

**BG.01.01.** Transparencia en la gestión de ingresos y gastos, garantizando que los recursos procedentes de la actividad de juego se destinan de forma eficiente a la prestación de servicios sociales y a la sostenibilidad con otros colectivos de personas con discapacidad.

**BG.01.02.** Transparencia y trazabilidad en las operaciones de juego.

**BG.01.03.** Fiabilidad en los sorteos y fortalecimiento del sistema de gestión de la seguridad de la información que garantice las operaciones de juego.

**BG.01.04.** Transparencia e integridad en los procesos de licitación a proveedores y homologación de los mismos.

**BG.01.05.** Difusión y seguimiento de los principios éticos aprobados por la Organización.

**BG.01.06.** Uso del canal de denuncias y mecanismos de actuación ante quejas y sugerencias en materia de comportamiento ético.

**BG.01.07.** Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos

humanos.

*BG.01.08.* Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

*BG.01.09.* Evaluación y comunicación del cumplimiento normativo.

*BG.01.10.* Análisis y gestión de riesgos corporativos.



### **Contribución con ODS:**

ODS 16 - Paz, justicia e Instituciones sólidas.



**Objetivo BG.02:** Asegurar el Buen Gobierno de la Organización y consolidar el sistema de RSC dentro de la gestión global de la Organización.

El Buen Gobierno y la responsabilidad son principios irrenunciables que se han de mostrar en cualquier actuación emanada de nuestros órganos de gestión y representación. Estos principios han de constituir la base de nuestra cultura de gestión empresarial.



### **Líneas de acción:**

*BG.02.01.* Revisión periódica de la idoneidad de la estructura y funcionamiento del modelo de gobierno y medidas tomadas para trasladarlo y darlo a conocer tanto internamente como a la sociedad.

*BG.02.02.* Transparencia en los procesos electorales.

*BG.02.03.* Promoción de la igualdad en el máximo órgano de gobierno.

*BG.02.04.* Mecanismos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.

*BG.02.05.* Difusión de las actuaciones y líneas estratégicas del órgano de gobierno.

*BG.02.06.* Impulso de medidas que refuercen un modelo de gestión socialmente responsable integrado con la estrategia de la ONCE.



### **Contribución con ODS:**

ODS 5 - Igualdad de género.

ODS 16 - Paz, justicia e Instituciones sólidas.



**Objetivo BG.03:** Garantizar la sostenibilidad económica y eficiencia en la gestión.

Para poder cumplir con el fin social de la ONCE y garantizar la satisfacción de las necesidades del colectivo de afiliados es preciso garantizar la capacidad operativa de la Organización disponiendo de los recursos económicos y materiales necesarios para mantener nuestro objetivo, adaptando nuestro modelo de negocio a las nuevas tendencias del mercado y preferencias de los clientes. Igualmente, el desarrollo de nuevas regulaciones en materia de juego podría suponer un elemento de riesgo a considerar al que la Organización debe anticiparse.



### **Líneas de acción:**

- BG.03.01.* Sostenibilidad del modelo de negocio a largo plazo.
- BG.03.02.* Generación de ingresos suficientes para sostener el funcionamiento de la Organización y sobre todo garantizar la gestión eficaz de dichos ingresos, con modelos de gestión que eviten hipotecas de futuros, y que garanticen la flexibilidad de los gastos en el tiempo.
- BG.03.03.* Optimización del uso de los 3 canales de venta actuales para seguir mejorando la distribución de los ingresos y el desarrollo de productos, y sobre todo para diversificar los riesgos comerciales.
- BG.03.04.* Gestión del riesgo de posibles cambios legislativos que puedan afectar a la sostenibilidad económica futura de la Organización. Dichos cambios pueden producirse en el sector del juego, en la normativa laboral o en el sector social (educación, dependencia, accesibilidad, etc.).



### **Contribución con ODS:**

ODS 16 - Paz, justicia e Instituciones sólidas.



### **Objetivo BG.04:** Promover relaciones y alianzas con otras organizaciones.

Una herramienta clave para aumentar el impacto de la ONCE en la sociedad es la creación de sinergias con otras entidades que permitan, tanto mejorar y ampliar el conocimiento adquirido por la Organización y extenderlo a otras áreas de la sociedad, como beneficiar a otros colectivos de la experiencia diferencial de la ONCE en el desarrollo de soluciones en el ámbito de la discapacidad.



### **Líneas de acción:**

- BG.04.01.* Desarrollo de alianzas estratégicas con otras entidades nacionales o internacionales para maximizar el impacto positivo en la sociedad y generar sinergias empresariales o sociales.
- BG.04.02.* Cooperación internacional con entidades gubernamentales o asociaciones de la discapacidad, el Tercer Sector, operadores de juego y participación en congresos o foros para compartir y difundir el conocimiento y la experiencia de la ONCE.



### **Contribución con ODS:**

ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos.



### **Objetivo BG.05:** Impulsar la digitalización y la adopción segura de las nuevas tecnologías.

La transformación digital de las organizaciones brinda importantes beneficios a nivel de eficiencia y operatividad, pero conlleva también un crecimiento significativo de los riesgos tecnológicos que una entidad como la ONCE ha de gestionar, para garantizar la seguridad de sus operaciones internas y de juego, así como de la información confidencial de su colectivo de trabajadores, del colectivo de sus afiliados y del conjunto de sus clientes.



### **Líneas de acción:**

- BG.05.01.* Establecimiento de medidas para garantizar la privacidad y seguridad de la información confidencial de los trabajadores, afiliados y clientes.
- BG.05.02.* Dotación al personal de herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo de su trabajo, tales como terminales punto de venta, materiales tiflotécnicos, ordenadores, teléfonos móviles, entre otros.
- BG.05.03.* Uso de tecnologías que agilicen y optimicen los procesos de la Organización dirigiéndonos hacia un modelo más sostenible y eficaz, tales como comunicaciones telemáticas, digitalización de los procesos, etc.



### **Contribución con ODS:**

ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura.





## COMUNICACIÓN Y MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN (CR)

La reputación y la marca de la ONCE son dos de los grandes activos de la Organización que debemos cuidar y proteger. Nuestra marca, que es percibida como sinónimo de compromiso social, además, atesora otros atributos de gran valor como el “liderazgo en el movimiento de la discapacidad”. Por tanto, la sociedad espera que la ONCE se comporte como una entidad ejemplar, que mantenga un desempeño excelente y que cumpla con las grandes expectativas que se depositan en ella.

En este contexto, para asegurar el éxito a largo plazo en sus actividades, la ONCE debe mantener su reputación de forma que esta continúe siendo fácilmente reconocible y confiable. La marca ha de transmitir respeto y credibilidad y ha de ser apoyada por una comunicación clara y efectiva del valor que las actividades de la ONCE generan en la sociedad.

Es esencial que se comuniquen con claridad todos los beneficios e impactos positivos que induce la actividad de la ONCE, fundamentalmente aquellos que tienen que ver con la prestación de servicios sociales de calidad a personas con ceguera y discapacidad visual grave, así como el ahorro que estas actividades generan al Estado. Una comunicación clara de estas cuestiones ayudará a que la sociedad tome conciencia de la dimensión global del impacto social de la ONCE.



**Objetivo CR.01:** Consolidar la reputación y la marca de la ONCE.



### **Líneas de acción:**

- CR.01.01. Difusión externa del compromiso y el impacto positivo generado por la ONCE (valor compartido).
- CR.01.02. Mantenimiento del liderazgo en el movimiento de la discapacidad.
- CR.01.03. Generación de respeto y confianza en clientes y sociedad en general.
- CR.01.04. Optimización de canales de comunicación externa para maximizar el impacto de los mensajes en los diversos grupos de interés.
- CR.01.05. Diseño y actualización de la imagen de marca ONCE para garantizar que está alineada con las nuevas tendencias y las nuevas generaciones.
- CR.01.06. Desarrollo de estrategias de marketing innovadoras para acercarse a las nuevas generaciones.
- CR.01.07. Evaluación del impacto que pueda tener sobre la reputación y la marca de la ONCE la formación de posibles alianzas con socios y proveedores.



### **Contribución con ODS:**

- ODS 5 - Igualdad de género.
- ODS 10 - Reducción de las desigualdades.
- ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos.





## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE (MA)

Ante la creciente concienciación ciudadana y gubernamental por la protección del medio ambiente, la ONCE también comparte esta preocupación sobre la necesidad de preservar el entorno y luchar contra el cambio climático, comprometiéndose a alinear su desempeño en la dimensión ambiental de la sostenibilidad con su destacado posicionamiento en el ámbito social.

La ONCE ha comenzado a trabajar en esta materia y está llevando a cabo diversas actuaciones encaminadas a minimizar su huella ambiental, si bien hemos de seguir buscando el mínimo impacto, minimizando las emisiones de gases contaminantes (gases de efecto invernadero y gases que agotan la capa de ozono), optimizando la gestión del agua, la gestión de residuos, etc.

Por tanto, el primer paso es establecer los indicadores para la denominación y evaluación de los aspectos que generan un impacto sobre el medio ambiente y así, poder cuantificar el riesgo potencial que tienen nuestras actividades desde el punto de vista medioambiental. Además, será necesario el registro de los consumos (agua, bienes y energía), los residuos gestionados (cantidad y tipo de residuos que gestionamos de forma correcta), emisiones de gases de efecto invernadero (toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes) y el cálculo de la huella ambiental de la Organización. El hecho de disponer de estos datos nos permitirá trasladar el compromiso de la responsabilidad medioambiental a proveedores y empresas subcontratadas.

Nuestras actuaciones irán alineadas, en lo posible, con el “Pacto Verde Europeo”, que incluye una serie de acciones para impulsar el uso eficiente de los recursos que abarcan a todos los sectores de la economía y hace especial hincapié en aquellos que producen más emisiones, como el transporte, la energía y otras industrias. Dichas actuaciones tienen la finalidad de iniciar una transición hacia una economía limpia y circular, reducir la contaminación y las emisiones y proteger la biodiversidad. Además, este plan también detalla las inversiones y las herramientas que serán necesarias para poner en marcha este proceso.



**Objetivo MA.01:** Reducir el impacto medioambiental derivado de nuestras actividades.



**Líneas de acción:**

**MA.01.01.** Adopción de medidas específicas para la medición y reducción de los aspectos que puedan producir un impacto negativo sobre el medioambiente y que están relacionados con alguna actividad desarrollada por la Organización como la generación de residuos, consumo de recursos naturales y materias primas y, emisiones de gases contaminantes (GEI: gases de efecto invernadero y HFC: hidrofluorocarbonos).

**MA.01.02.** Implantación de actividades de concienciación y sensibilización entre la

plantilla de empleados y el resto de los grupos de interés.

MA.01.03. Fomento del compromiso medioambiental en la cadena de valor, integrando criterios medioambientales en las políticas y prácticas de compras de la Organización.



### **Contribución con ODS:**

- ODS 7 - Energía asequible y no contaminante.
- ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12 - Producción y consumo responsables.
- ODS 13 - Acción por el clima.





## SEGUIMIENTO DEL PLAN DIRECTOR DE RSC

Para garantizar el éxito del presente Plan Director 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, Igualdad y Cultura Institucional sobre el grado de su cumplimiento.

\* \* \* \* \*