

Anexo I a la Circular 4/2023, de 30 de enero emitida por la Dirección General de la ONCE

**ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS CENTRALES, TERRITORIALES Y ESPECIALIZADOS DEL ÁREA EJECUTIVA DIRECCIÓN GENERAL DE LA ONCE**

Aprobada mediante acuerdo2(E)/2023-2.1, del Consejo General de la ONCE

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

1. DIRECTOR GENERAL .....	1
2. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE JUEGO .....	5
2.1. Asesoría de Juego.....	6
2.2. DIRECCIÓN COMERCIAL.....	9
2.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA.....	12
2.4. DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA DE NEGOCIO, MARKETING E INTERNACIONAL .....	14
3. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS .....	16
3.1. Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado.....	17
3.2. Asesoría de Servicios Sociales.....	18
3.3. Unidad Central de Afiliación.....	18
3.4. Unidad Técnica de Sordoceguera.....	19
3.5. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, EMPLEO Y BRAILLE.....	19
3.6. DIRECCIÓN DE AUTONOMÍA PERSONAL, TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD.....	21
3.7. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIOCULTURAL, ARTÍSTICA Y DEPORTIVA	22
4. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN, TALENTO E INNOVACIÓN .....	24
4.1. Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información.....	26
4.2. Servicios Jurídicos.....	27
4.3. Unidad de Documentación y Traducción.....	29
4.4. Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones..	29
4.5. Unidad de Innovación .....	30
4.6. Unidad de Coordinación de Convenios Institucionales y Colaboraciones Externas.....	30
4.7. Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Igualdad de Género y Diversidad.....	30
4.8. Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo .....	31
4.9. DIRECCIÓN DE RECURSOS GENERALES Y SOSTENIBILIDAD .....	32
4.10. DIRECCIÓN DE PERSONAS, TALENTO Y CULTURA INSTITUCIONAL .....	33

<b>5. OTROS ÓRGANOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL .....</b>	<b>37</b>
5.1. Consejo de Dirección .....	37
5.2. Comité de Dirección .....	37
5.3. Grupo de Trabajo de Análisis de Operaciones de Compras y Contrataciones de la Dirección General .....	38
5.4. Comisión de Compras y Contratación de la Dirección General .....	39
5.5. Órgano de Prevención Penal de la ONCE .....	39
5.6. Órgano de Cumplimiento Tributario .....	40
5.7. Comisión de la ONCE para la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo .....	41
5.8. Comité de Seguridad de Sistemas de Juego de la ONCE .....	42
5.9. Comité de Seguridad y Protección de Datos .....	42
5.10. Delegado de Protección de Datos .....	43
5.11. Comité de Riesgos de la ONCE .....	44
5.12. Comité de Auditoría de la Dirección General .....	44
5.13. Comité de Juego Responsable .....	44
5.14. Comisión de Formación .....	45
5.15. Comisión Técnica de Igualdad de Género .....	45
5.16. Comisión de Diversidad .....	45
5.17. Comisión para el Estudio de Operaciones Inmobiliarias .....	46
5.18. Consejo Asesor de Innovación .....	46

## CAPÍTULO II. ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LOS ÁMBITOS TERRITORIAL Y ESPECIALIZADO DE LA ONCE.

<b>6. ESTRUCTURA BÁSICA DE LOS CENTROS TERRITORIALES DE LA ONCE</b>	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
6.1. Delegaciones Territoriales .....	¡Error! Marcador no definido.
6.2. Direcciones de Zona .....	¡Error! Marcador no definido.
6.3. Otros Centros .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>7. FUNCIONES BÁSICAS DE LOS CENTROS TERRITORIALES DE LA ONCE.</b>	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
7.1. Departamento de Coordinación y Talento .....	¡Error! Marcador no definido.
7.2. Departamento de Juego .....	¡Error! Marcador no definido.
7.3. Departamento de Servicios Sociales para Personas Afiliadas .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>8. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS CENTROS ESPECIALIZADOS ....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
8.1. CENTRO LOGÍSTICO Y DE PRODUCCIÓN DE LOTERÍA DE LA ONCE	¡Error! Marcador no definido.
8.2. CENTRO DE TIFLOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE LA ONCE (CTI)	¡Error! Marcador no definido.
8.3. CENTROS DE RECURSOS EDUCATIVOS DE LA ONCE (CRE) .....	¡Error! Marcador no definido.
8.4. ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA DE LA ONCE .....	¡Error! Marcador no definido.
8.5. SERVICIO BIBLIOGRÁFICO DE LA ONCE (SBO) .....	¡Error! Marcador no definido.



**NORMATIVA ONCE**



## **ANEXO II: ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL**

Anexo I

## **ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS CENTRALES, TERRITORIALES Y ESPECIALIZADOS DEL ÁREA EJECUTIVA DIRECCIÓN GENERAL DE LA ONCE**

Aprobada mediante acuerdo2(E)/2023-2.1, del Consejo General

### **CAPÍTULO I. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL**

De acuerdo con el artículo 65 de los Estatutos de la ONCE, la Dirección General es el órgano superior al que corresponde la gestión ordinaria de la Entidad. Ejecuta los acuerdos que le conciernen, y actúa conforme a los principios generales de unidad institucional en todo el territorio del Estado, subordinación jerárquica, desconcentración, transparencia, eficacia, coordinación sinérgica y vocación de servicio al colectivo de personas afiliadas, y demás contenidos detallados en el artículo 59.Tres y 60 de los Estatutos.

De la Dirección General dependen los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE, conforme a la estructura orgánico-funcional vigente en cada momento.

Los servicios centrales de la Dirección General se ubican en Madrid, se ordenan conforme a criterios funcionales y de racionalidad jerarquizada, y actúan bajo la dirección del director general. Se articulan en órganos colegiados y unipersonales, tienen naturaleza de órganos directivos, de gestión, técnicos o consultivos, aplicándose al respecto los criterios establecidos en los Estatutos.

En anexo I se detalla el organigrama, en formato texto y gráfico, de la nueva estructura organizativa de la Dirección General.

#### **1. DIRECTOR GENERAL**

De conformidad con lo establecido en los vigentes Estatutos de la ONCE, en relación con las áreas ejecutivas y sus máximos responsables, y conforme a lo desarrollado por el Consejo General en su acuerdo 1(E)/2023-10.1, de 18 de enero, el director general es el máximo responsable ejecutivo del área ejecutiva de la Dirección General ONCE. Asimismo, bajo su dependencia se ordenan los responsables de las unidades de actuación a nivel estatal, los/ delegados/as de la ONCE en las diferentes Comunidades Autónomas, directores y directoras de Centros y servicios de ámbito estatal, así como los restantes responsables de la gestión institucional.

Sus competencias y facultades son las contempladas en el Real Decreto 358/91, de 15 de marzo, y en los Estatutos de la Organización, así como las que le delegue el Consejo General.

En concreto, le corresponde la organización y dirección de los servicios administrativos y de gestión de la Organización, estableciendo unidades de actuación y distintas Direcciones Técnicas y Asesorías a ellas adscritas, previa aprobación por el Consejo General.

Independientemente de su función última de alta dirección sobre todas y cada una de las dependencias directivas, técnicas y administrativas de la Dirección General, dependen directamente de él, como unidades directivas, la Dirección General Adjunta de Juego, la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas y la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación que se definen, respectivamente, en los apartados 2, 3 y 4 de la estructura organizativa de la Dirección General.

Del mismo modo, también la Unidad de Auditoría Interna y la Dirección Técnica Económico-Financiera tienen dependencia jerárquica directa del Director General.

El director general tiene la facultad de dictar Resoluciones para el desarrollo de aspectos concretos relativos a la gestión en las diversas áreas (juego, servicios sociales para personas afiliadas y organización, talento e innovación) y para la ejecución de los acuerdos del Consejo General en relación con dichas materias, con especial incidencia en aquellas relativas al cumplimiento normativo en los distintos ámbitos aplicables a la actividad de la ONCE, pudiendo contar, a tal efecto, con el asesoramiento del Consejo de Dirección y del Comité de Dirección, como se recoge en el apartado 5 de la estructura organizativa de la Dirección General.

Asimismo, el director general tiene la facultad de acordar la creación de los grupos de trabajo que considere oportuno para el mejor cumplimiento de las funciones y actividades de la Dirección General y de la normativa que resulte aplicable a la ONCE. En el acuerdo de creación de los grupos de trabajo, que podrán denominarse Comisiones, Comités o Grupos de Trabajo, se definirán las competencias y los miembros integrantes de dichas Comisiones y Comités, que podrán ser responsables directivos y personas del cuerpo técnico de alto nivel del Consejo General o de la Dirección General. Los Grupos de Trabajo podrán tener carácter consultivo o decisorio, y acordarán sus propias normas de funcionamiento.

Además, el director general es el encargado, por parte del área ejecutiva ONCE, de potenciar y desarrollar de forma directa o delegando en personas y grupos de trabajo, las sinergias con el resto de áreas (Fundación ONCE e Ilunion) que constituyen el Grupo Social ONCE, para conseguir la máxima eficacia y eficiencia conjunta.

### **1.1. Auditoría Interna**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 92. Apartado Dos letra e) de los Estatutos

y en el Reglamento de Funcionamiento Económico-Financiero del Grupo Social ONCE, su cometido es coordinar y realizar las funciones de auditoría interna de procesos, normativa y procedimientos administrativos con trascendencia económica en las diferentes parcelas de actividad de la ONCE, a fin de proponer mejoras al respecto y asegurar, por parte de las distintas unidades de Dirección General y Centros, el cumplimiento de las normas y circuitos establecidos y promover su mejora continua, así como coordinar la ejecución de la auditoría de cuentas anuales y demás auditorías externas requeridas por el Consejo de Protectorado, por la propia ONCE o por la normativa aplicable, todo ello bajo la dependencia jerárquica del Director General y funcional del Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE y del Director de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE.

Participa en los procesos de auditoría de las Entidades que dependan de la Dirección General de la ONCE, así como en los diversos Comités y Comisiones, velando por el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y de los acuerdos adoptados por la ONCE relacionados con esta materia y con aquellas otras que afecten a los órganos en los que participen.

## **1.2. Dirección Técnica Económico-Financiera**

Su función es gestionar las labores económico-financieras de la ONCE, coordinando y supervisando las tareas y actividades del área económica de la Institución.

Es responsable de la gestión presupuestaria, contable y de los impuestos, conforme a la normativa vigente en cada momento, y del seguimiento y control de la gestión de tesorería de la Entidad, tanto a nivel central como periférico.

También le corresponde la gestión de las actividades transaccionales de la función de contabilidad susceptibles de ser centralizadas, en coordinación con los Centros de imputación contable.

Igualmente, tiene bajo su responsabilidad el asesoramiento económico a las áreas de la Dirección General, en especial en el diseño y desarrollo de nuevos proyectos y la coordinación del plan estratégico plurianual.

Gestiona la actividad económica propia de la Dirección General, apoyada por los Técnicos de Control de Gestión Económico-Financiera, de ella dependientes, realizando su contabilidad, elaborando el anteproyecto de presupuestos del mismo, gestionando el presupuesto, efectuando los pagos y cobros ordinarios y manteniendo actualizados los registros de facturas, contables y fiscales exigidos. Cuida, además, la explotación y mejor rendimiento del fondo social de la ONCE.

Esta Dirección Técnica está integrada por el Departamento de Gestión Presupuestaria, el Departamento de Contabilidad General, el Centro de Servicios Compartidos y el Departamento de Tesorería General.

### **1.2.1. Departamento de Gestión Presupuestaria**

Sus funciones son proponer la estructura presupuestaria más adecuada, para que aporte la mayor eficacia y eficiencia en cuanto a información y funcionamiento a la ONCE, coordinar la elaboración del Proyecto Presupuestario de la ONCE, realizar el seguimiento y control del mismo, ejecutando las modificaciones presupuestarias pertinentes, confeccionar informes analíticos que ayuden a la gestión, a la toma de decisiones y coordinar la liquidación del presupuesto.

### **1.2.2. Departamento de Contabilidad General**

Sus funciones son coordinar y realizar el seguimiento y control de la contabilidad general de los Centros de imputación contable, de conformidad con el Plan Contable de la ONCE, elaborar las cuentas anuales individuales y consolidadas y presentar las declaraciones y liquidaciones centralizadas de las retenciones practicadas; así como efectuar la presentación de la información anual correspondiente, respecto de los impuestos de Sociedades, IVA, IRPF, etc. Además, controla el mantenimiento del inventario contable de los bienes y derechos propiedad de la ONCE y realiza el mantenimiento del Registro Central de Garantías y Aavales, con el fin de disponer en todo momento de información fiable sobre el riesgo vivo asumido por la Organización. También coordina los procesos del grupo conjunto de IVA del Grupo Social ONCE.

### **1.2.3. Centro de Servicios Compartidos**

Sus funciones son gestionar las actividades transaccionales comunes de la función de contabilidad que sean susceptibles de ser centralizadas, garantizando la fiabilidad de la información que proporciona a los Centros de imputación contable para asegurar la toma de decisiones, y la implantación estandarizada de las mejores prácticas en todos los procesos que gestiona.

Este departamento integrará los procesos de cuentas a pagar, cuentas a cobrar, contabilidad y conciliación bancaria, en coordinación con los Centros de imputación contable, si bien la Dirección General podrá autorizar la integración de nuevos procesos en aquellos ámbitos que se considere oportuno.

### **1.2.4. Departamento de Tesorería General**

Sus funciones son confeccionar las previsiones de tesorería, coordinar y hacer el seguimiento y control de la gestión de tesorería de la Entidad, recibir y distribuir fondos provenientes de los Centros, rentabilizar las disponibilidades líquidas generales de la ONCE y efectuar los pagos y cobros centralizados, manteniendo un correcto equilibrio de saldos en las distintas cuentas, tanto a nivel central como periférico. Además, propone y gestiona, en su caso, operaciones de inversión de saldos positivos de tesorería, así como de crédito y financiación cuando se requiera, evaluando de forma continua la situación financiera de

balance y recomendando las políticas más adecuadas a este respecto.

## **2. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE JUEGO**

Es el órgano directivo que, bajo la dependencia del director general, realiza funciones ejecutivas con arreglo a las competencias sobre las que recibe delegación expresa. Centra su actividad en la definición y desarrollo de políticas de planificación, organización, coordinación, seguimiento, control y toma de decisiones relativas al funcionamiento del área de juego que promuevan el crecimiento en ingresos y la expansión comercial.

Tiene las funciones de impulsar la planificación estratégica en el área de juego y de coordinar la elaboración de los planes anuales de juego, de impulsar su ejecución y de realizar un seguimiento de su implantación. Asimismo, se encarga de la supervisión de los acuerdos y convenios de colaboración que se suscriban relacionados con el juego.

Es responsable de la definición y desarrollo de la política comercial de juego de la ONCE y de la explotación de los diferentes canales y productos de lotería, proporcionando al director general las informaciones y apoyos que resulten pertinentes o le sean requeridos en esta materia. Sus funciones se centran, de manera directa, en la estructuración de la comercialización de los distintos canales de comercialización y de las modalidades de lotería autorizadas a la ONCE. Además, también es el responsable del diseño y desarrollo de la explotación de productos distintos a los de lotería que se efectúen a través de los distintos canales de venta de la ONCE.

Asimismo, le corresponde garantizar la coordinación y el seguimiento de los procesos definidos en el área de juego, con objeto de cumplir los principios y objetivos definidos en el Programa de Gobierno, aprobado por el Consejo General, así como los estándares de seguridad y juego responsable establecidos por las entidades internacionales de las que la ONCE forma parte, así como las mejores prácticas internacionales, asegurando que los principios de las Políticas de Seguridad y de Juego Responsable de la Organización se incluyan en la gestión cotidiana de los procesos y circuitos que configuran los productos de lotería.

Otra de sus misiones es el seguimiento de las políticas y la legislación en materia de juego a nivel internacional, estatal y autonómico y garantizar la coordinación de las actuaciones que, en materia de juego, se realicen por parte de la Dirección General en el ámbito nacional e internacional.

También coordina, junto con la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, la lucha contra los operadores de juego ilegales y las actividades de juego que se desarrollen sin la debida autorización.



En relación con las campañas de publicidad de carácter comercial, es la encargada de dar las pautas a las unidades de actuación responsables en materia de comunicación, imagen y publicidad de la Organización para el diseño, ejecución y seguimiento de dichas campañas.

La Dirección General Adjunta de Juego es la responsable de coordinar toda la información, en materia de juego, que la Dirección General debe enviar a órganos superiores, tales como las mociones de juego para el Consejo General, los calendarios de productos y la información necesaria para el Consejo de Protectorado (certificaciones, plan anual de actuaciones de juego responsable, etc.), la documentación para los órganos competentes del Consejo General, etc.

Tiene a su cargo la supervisión, el control y la coordinación de actuaciones de la Asesoría de Juego, la Dirección Comercial, la Dirección de Operaciones y Logística y la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional, además de Total Gaming Systems, S.L. y sus sociedades filiales.

## **2.1. Asesoría de Juego**

Le corresponde prestar asistencia y apoyo a la Dirección General Adjunta de Juego y a las diferentes áreas ejecutivas en los ámbitos transversales con relación al asesoramiento, coordinación, organización y nuevos proyectos.

Es responsable de organizar y gestionar el fondo documental del área de juego, fomentando la creación de un espacio colaborativo de trabajo único para toda el área, haciendo seguimiento expreso del cumplimiento de las obligaciones de la Dirección General Adjunta de Juego en cuanto a documentación que haya de ser sometida a los diferentes órganos de gobierno de la Organización: planes de gobierno, estratégicos y de juego, presupuestos, mociones, memorias, etc., realizando el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos del Consejo General, coordinando igualmente la elaboración de textos normativos que le sean encargados.

Se encarga de coordinar el desarrollo del Canal Digital, nuevas iniciativas comerciales y proyectos de negocio, en el ámbito tecnológico, comercial y operativo y sectores diferentes de los del juego.

Diseña y gestiona el plan de formación en materia de juego, en función de las demandas de las distintas áreas y de las necesidades detectadas, coordinando la convocatoria, los contenidos y la ejecución de las acciones formativas.

Igualmente le corresponde la coordinación y seguimiento del cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad y juego responsable, así como los procedimientos de control sobre juego responsable.

De esta Asesoría dependen cinco unidades:

### **2.1.1. Unidad del Canal Digital**

Es la unidad encargada de la coordinación del canal de ventas digital , así como de todos los medios de acceso a este, actuando como elemento de cohesión entre la dirección, el equipo técnico y el de marketing.

Participa en la definición tecnológica y de arquitectura de la plataforma, definiendo las prioridades funcionales del canal desde el punto de vista del negocio, ocupándose de que los nuevos desarrollos representen el valor esperado para la web y el área de juego y garantizando que su implementación se desarrolla en los plazos establecidos.

Supervisa, junto con las áreas que la Dirección General Adjunta de Juego determine, los planes de producto, comunicación y las acciones publicitarias del equipo de marketing de JuegosONCE, velando por su alineamiento con los valores de la ONCE y por su efectividad comercial.

Se responsabiliza de la gestión legal de la plataforma en todas sus vertientes, desde su participación en el alineamiento con la normativa aplicable, hasta la definición y supervisión junto con el Gabinete Jurídico de bases legales promocionales.

Es responsable de la gestión de medios de pago de la plataforma, supervisando el correcto funcionamiento y analizando los comportamientos de los clientes junto con la Unidad de Prevención de Fraude y la Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable, para detectar posibles casos de fraude o conductas anómalas.

Igualmente se responsabiliza de las actividades promocionales a clientes y en coordinación con la Unidad de Relación con el Cliente de la gestión de las comunicaciones reportadas por el Servicio de Atención al Cliente.

### **2.1.2. Unidad de Gestión y Análisis de la Información**

Es la unidad encargada de recabar, mantener, elaborar y analizar la información necesaria para el seguimiento y control de las variables internas y externas que afecten al negocio, estableciendo los correspondientes criterios de medición y evaluación, definiendo indicadores y ratios de uso común para que sean utilizados de forma homogénea por toda el área de juego.

Igualmente, analiza la información de las ventas de los diferentes productos, así como los datos que de ellas se desprenden en términos económicos y financieros, elaborando la información que demanden la Dirección General, el Consejo General o el Consejo de Protectorado, por lo que es responsable de coordinar los documentos que, en esta materia, sean requeridos por entidades externas o administraciones públicas en general. Por ello, recae sobre su ámbito de responsabilidad analizar fuentes externas que proporcionen información a la

Dirección General con el fin de poder realizar proyecciones, simulaciones o detectar tendencias de mercado.

Para cumplir con las funciones encomendadas, deberá analizar y proponer herramientas de automatización y visualización de la información, que puedan ser utilizadas con criterios de flexibilidad y eficiencia, impulsando y coordinando asimismo la implantación de las herramientas técnicas de análisis que sean necesarias.

### **2.1.3. Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable**

Es la encargada de supervisar la coordinación de los proyectos transversales del área de juego, asegurando la calidad de los procesos, su eficiencia y mejora continua. Más específicamente, es responsable de coordinar la gestión de las actuaciones diseñadas en el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), integrándose en la Función de Seguridad y velando por la ejecución de los acuerdos del Comité de Seguridad de los Sistemas de Juego de la ONCE y coordinar la ejecución de las actuaciones derivadas de la Gestión de Riesgos del área de juego, proponiendo indicadores de evaluación y seguimiento y verificando su correcta sistematización y valoración.

Igualmente debe asegurar la ejecución de las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en lo que atañe a juego responsable, definiendo la estrategia de juego responsable, elaborando el plan anual de juego responsable, coordinando a las distintas áreas implicadas y alineando dicha política con las certificaciones internacionales a las que la ONCE se adhiera, con la legislación vigente y con las mejores prácticas sectoriales, proponiendo las actuaciones pertinentes al Comité de Juego Responsable y velando por la ejecución de sus acuerdos. También es responsable de la coordinación, elaboración y revisión de manuales, argumentarios y todo tipo de contenidos sobre la materia para dar respuesta a la demanda de posicionamiento o punto de vista de la Organización sobre juego responsable.

### **2.1.4. Unidad de Investigación, Desarrollo e Innovación de Juego**

Es responsable de investigar, y en su caso promover, nuevos proyectos de desarrollo de negocio, en el ámbito tecnológico, comercial y operativo, con otros sectores, productos y/o servicios diferentes de los del juego, con el fin de evaluar la viabilidad de alianzas estratégicas.

Para ello analizará las mejores prácticas organizativas, identificando obsolescencias y proponiendo la implantación de estrategias basadas en la mejora continua, innovaciones tecnológicas de productos y/o servicios, procedentes del sector del juego o de otros mercados, susceptibles de ser implantadas en los ámbitos logísticos, operativos o comerciales, con el objetivo de mejorar su eficiencia. Igualmente podrá proponer, implantar y mantener

herramientas y plataformas de trabajo compartido entre las direcciones del área de juego, garantizando la coordinación de los proyectos interdepartamentales o transversales del área de juego, con criterios de integridad, eficiencia y calidad.

Se encarga de la transferencia del conocimiento técnico de los proyectos, una vez desarrollados y puestos en funcionamiento, documentando las soluciones y formando a las áreas encargadas de la explotación de la innovación comercial.

Igualmente actúa de enlace con el resto de ámbitos funcionales implicados en el proyecto, tanto en la estructura interna de la ONCE, como con terceros.

También se encarga de la comunicación con terceras partes partícipes en los proyectos, coordinando todas las fases del mismo: definición de requisitos, desarrollo, planificación de pruebas, pruebas piloto, formación y puesta en producción.

#### **2.1.5. Unidad de Prevención de Fraude**

Es responsable de implantar una adecuada política de análisis de fraude y de gestión de los riesgos que se detecten en la operativa de comercialización de los productos de lotería de la ONCE y de los productos complementarios de terceros, tanto en el Canal de Venta Internet de la ONCE como en el Canal presencial, por clientes, agentes vendedores de la ONCE y establecimientos del Canal Físico Complementario. Para ello deberá proponer y gestionar las herramientas informáticas adecuadas para elaborar los correspondientes informes de evaluación de las operaciones fraudulentas detectadas, garantizando la trazabilidad documental de todo el ciclo de análisis; los protocolos de actuación en cada caso, tanto preventivos como reactivos, que aseguren una estrategia global y coordinada en materia de prevención del fraude en las operaciones de juego.

Además, será responsable de supervisar, monitorizar y tramitar las incidencias que resulten del sistema *antiphishing* promovido por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) contra la suplantación de identidad en el ámbito del juego online.

### **2.2. DIRECCIÓN COMERCIAL**

Es la dirección responsable de planificar, gestionar y controlar el diseño e implantación de la estrategia de gestión comercial más adecuada en cada momento, materializada en el Plan de Juego, con la responsabilidad última de la consecución de los objetivos de ventas, todo ello referido a los Canales Principal y Físico Complementario.

Para ello, debe definir la estructura de la red comercial de dichos canales, establecer los objetivos para cada ejercicio y realizar el seguimiento del cumplimiento de los mismos.

En lo referente al Canal Principal, es la encargada, conjuntamente con la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, de determinar los criterios para la selección de las personas que configuran la estructura del Canal Principal en general y de los agentes vendedores en particular.

En lo referente al Canal Físico Complementario, determina los criterios de selección, captación y permanencia de los puntos de venta.

Es la encargada de la política promocional interna y de establecer los planes de incentivos y asegurar la dotación de medios y formación necesarios. También es la encargada de coordinarse con la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad en cuanto a las cuestiones relacionadas con los quioscos, stands, expositores, pantallas informativas, prendas y otros elementos identificativos, etc., necesarios para la red de ventas. Se coordina con la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional en cuantos aspectos se deriven de las relaciones laborales y de la formación de la plantilla.

Se estructura en: Departamento de Ventas del Canal Principal y Gerencias de Zona Comercial, Departamento de Ventas del Canal Complementario y Unidad de Desarrollo Comercial, Departamento de Administración Comercial y Unidad de Atención al Punto de Venta.

### **2.2.1. Departamento de Ventas del Canal Principal**

Sus funciones son la planificación, ejecución y control de la actividad de venta de los productos de lotería comercializados por la ONCE, a través del Canal Principal. Para ello, elabora anualmente un Plan Comercial, establece los criterios de cobertura del mercado a través de la distribución de los puntos de venta, analiza el rendimiento de cada uno de ellos y ejecuta las directrices comerciales determinadas por la dirección. Asimismo, se encarga de proponer la dotación de los medios técnicos necesarios para su explotación y proporciona información comercial para la toma de decisiones. Además, lleva a cabo la supervisión de la correcta ejecución práctica de la política comercial establecida por la Dirección Comercial.

Bajo la dependencia orgánica y funcional del Departamento de Ventas del Canal Principal se encuentra la Estructura Comercial que está compuesta por seis Gerencias de Zona Comercial, cada una de las cuales pone en práctica, a nivel territorial, la política comercial establecida por la Dirección General y reflejada en los planes de actuación. Se establecen las siguientes Zonas Comerciales: Norte, Noreste, Este, Centro, Sureste y Suroeste. Para la conformación de las distintas Zonas Comerciales se tienen en cuenta criterios de homogeneidad, ubicación geográfica, volumen de agentes vendedores, características sociales y demográficas, así como vías de comunicación y otras variables.

### **2.2.1.1. Gerencias de Zona Comercial**

La estructura comercial encabezada por un Gerente de Zona es la máxima responsable de planificar, desarrollar y ejecutar la aplicación de las políticas comerciales, de producto y de cobertura de mercado en su zona, organizando y distribuyendo la red de ventas, coordinando el Plan Comercial en su ámbito, desarrollando dicha responsabilidad de acuerdo con la normativa en vigor y las directrices y líneas de actuación de la Dirección Comercial y coordinándose con los diferentes responsables de los centros territoriales incluidos en su ámbito comercial.

Cada Gerencia de Zona Comercial incluye los distintos Centros orgánicos de su ámbito geográfico (Delegaciones Territoriales y Direcciones de Zona).

Cada Gerencia de Zona Comercial se subdivide en áreas de menor tamaño para ejecutar la acción comercial:

- El Área de Venta es la unidad comercial de mayor volumen, y tiene al frente a un jefe de Ventas.
- El Área de Venta se subdivide en Áreas Comerciales, que tienen al frente a un/a Promotor/a Comercial.
- El Área Comercial está compuesta por Áreas Geográficas, que tiene al frente a una Gestor/a Comercial.

### **2.2.2. Departamento de Ventas del Canal Complementario**

Sus funciones son la planificación, ejecución y control de la actividad de venta de los productos de lotería comercializados por la ONCE a través del Canal Físico Complementario. Se encarga de ejecutar las estrategias y criterios de selección, captación y permanencia de los puntos de venta de este canal, marcados por la Dirección Comercial. Vela por la excelencia en la calidad del servicio comercial, especialmente en lo referente a grandes clientes.

Bajo la dependencia orgánica y funcional de este departamento se irán desarrollando nuevas estructuras organizativas comerciales. El objetivo del despliegue de estas es mejorar la coordinación e incrementar la eficacia y eficiencia del Canal Físico Complementario.

Este departamento tiene adscrita la Unidad de Desarrollo Comercial del Canal Complementario.

#### **2.2.2.1. Unidad de Desarrollo Comercial del Canal Complementario**

Esta unidad se encarga de coordinar y supervisar los recursos disponibles para ejecutar las estrategias marcadas por la Dirección Comercial, tanto en los establecimientos de índole corporativa, que son los puntos integrados en una cadena comercial y cuya gestión se realiza de forma centralizada, como en los independientes, que son aquellos puntos que operan bajo un contrato estándar.

También propone acciones que se traduzcan en incremento de ventas y mejora de la calidad en la atención de los Puntos de Venta Autorizados del Canal Físico Complementario, buscando así una mayor satisfacción de los mismos, como acciones de visibilidad que se emprendan, tanto en lo relacionado con el diseño como en su implantación y la gestión de la fuerza de ventas en relación con su dimensionamiento y configuración.

### **2.2.3. Departamento de Administración Comercial**

Es responsable de las altas y bajas de los agentes vendedores y de los Puntos de Venta del Canal Físico Complementario, gestión presupuestaria y económica, facturación del Canal Físico Complementario, Gestión de Garantías de los Puntos de Venta, órdenes de viaje, así como de aquellos otros aspectos relacionados con la administración de los puntos de venta.

Este departamento tiene adscrita la Unidad de Atención al Punto de Venta.

#### **2.2.3.1. Unidad de Atención al Punto de Venta**

Esta unidad depende del Departamento de Administración Comercial, y vela por el correcto funcionamiento de los servicios de atención a puntos de venta del Canal Principal y Canal Físico Complementario, aplicando los criterios que se marquen para la eficiencia de la atención, entendiendo esto como un elemento muy sensible y estratégico para la gestión de la red de ventas.

### **2.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Es la dirección responsable de organizar y controlar los procesos de planificación operativa, emisión, producción, distribución, devolución, liquidación y pago y control de premios de los productos de lotería. Se encarga de la adaptación de los proyectos logísticos y tecnológicos a las nuevas necesidades operativas. Es responsable, asimismo, de la organización del proceso de los sorteos de los productos de lotería y de sus escrutinios, así como de la Función de Seguridad del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

Adicionalmente, el director de Operaciones y Logística ejerce la dirección del Centro Logístico y de Producción de Lotería de la ONCE, cuyas principales funciones, detalladas en el apartado 8.1, son planificar, gestionar y controlar la emisión, producción y distribución de los productos de lotería de la ONCE, cumpliendo estándares de calidad y requerimientos que precisan los documentos de seguridad.

Se estructura en: Unidad de Logística, Unidad de Operaciones y Unidad de Control de Premios.

### **2.3.1. Unidad de Logística**

La actividad de esta unidad se centra en atender las necesidades logísticas derivadas del circuito del juego, coordinando y supervisando los procesos de preparado y distribución de los productos de lotería y demás elementos necesarios para los vendedores y puntos de venta autorizados que integran los canales de venta.

Igualmente supervisa y coordina la actividad y relaciones entre los centros territoriales de la ONCE, agentes vendedores, Centro Logístico y de Producción de Lotería de la ONCE, puntos de venta autorizados del Canal Físico Complementario y Entidades Colaboradoras.

### **2.3.2. Unidad de Operaciones**

La labor fundamental de esta unidad es impulsar las actuaciones que se van a llevar a cabo, ya sea para su aplicación en la Dirección de Operaciones y Logística o en los Centros, realizando el estudio, desarrollo e implantación de los proyectos que en cada momento se le encomienden, tanto en lo referente a productos periódicos, extraordinarios o de nueva creación, como en lo referente a mejoras o novedades en los sistemas de gestión del circuito de juego.

En esta unidad se incluye toda la actividad relacionada con la organización y celebración de los sorteos de la ONCE, seguimiento y desarrollo de comunicaciones y funcionalidades para el TPV y formación en las aplicaciones informáticas necesarias.

### **2.3.3. Unidad de Control de Premios**

Es la unidad responsable de todas las gestiones relacionadas con el pago y control de premios (autorizaciones, expedientes, perceptores, reclamaciones, etc.). Realiza las tareas previas (gestión de botes, cierres de gestión) y posteriores (confirmaciones de venta y gestiones postsorteo) de aquellos productos que lo requieran.

De manera coordinada con el responsable de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo, da respuesta a los requerimientos de información sobre perceptores de premios recibidos en la ONCE de los órganos competentes de la administración pública.

Colabora en tareas de prevención de blanqueo de capitales con la Unidad Técnica de Análisis de Operaciones Sospechosas de la ONCE en relación con el pago de los premios.

Asimismo, es la encargada de elaborar, con la supervisión de Auditoría Interna, de la que también depende funcionalmente, los certificados de emisiones y ventas y de premios que periódicamente deban reportarse al Consejo de Protectorado.



## **2.4. DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA DE NEGOCIO, MARKETING E INTERNACIONAL**

Es la dirección responsable de la concepción, diseño, planificación, implantación y seguimiento de la estrategia de negocio y marketing de la ONCE en el mercado nacional de loterías y juegos de azar, así como de su desarrollo internacional.

Debe analizar la evolución de las principales variables del mercado, identificar oportunidades de negocio en el ámbito de las loterías y los juegos de azar, proponer la estructura de precios y premios que maximice los ingresos de cada producto y su rentabilidad, diseñar las pautas sobre las acciones publicitarias y de relación con el consumidor y medir el volumen de ventas generado por las acciones de marketing (publicidad, promociones, etc.) que se realicen. Elabora el Plan Anual de Marketing para las marcas y productos de lotería de la ONCE dentro de una estrategia multicanal y desarrolla programas promocionales de ventas y de fidelización de clientes, mediante el establecimiento y gestión de las relaciones con estos.

Asimismo, le corresponde el análisis, desarrollo y gestión de nuevas fórmulas de negocio de las que los distintos canales de venta de los productos de lotería de la ONCE se puedan beneficiar para incrementar sus ingresos, con productos o servicios complementarios a las loterías.

Igualmente, le corresponde planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar todas aquellas iniciativas y alianzas que en materia de juego en el ámbito internacional sean puestas en práctica por la ONCE. Entre sus ámbitos de actuación está el desarrollo de la estrategia internacional en materia de juego y el fortalecimiento de la presencia de la ONCE en las principales asociaciones internacionales de loterías con el objetivo de disponer de una posición preferente que permita establecer alianzas con otros operadores de loterías y tener opciones de participar de forma activa a través de los acuerdos que pudieran pactarse para la comercialización de productos con operadores de otros países.

Otra de sus misiones es el seguimiento de las políticas y la legislación en materia de juego a nivel internacional, facilitando información sobre las tendencias del mercado de juego y sobre aquellas iniciativas o experiencias que sean de interés para la ONCE.

También es responsable de coordinar y dirigir los proyectos que en materia de juego en el ámbito internacional desarrolla la ONCE en otros países, adoptando las iniciativas y propuestas adecuadas para el correcto desarrollo de los mismos.

De la misma forma, el director de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional lleva a cabo el seguimiento de la actividad internacional de Total Gaming Systems, S.L. y sus sociedades filiales internacionales, a través de los mecanismos que se establezcan y de acuerdo con las directrices impartidas, al respecto.

Se estructura en: la Dirección Técnica de Marketing y la Dirección Técnica de Desarrollo Internacional de Juego.

#### **2.4.1. Dirección Técnica de Marketing**

Es la dirección técnica responsable del diseño, planificación, ejecución y seguimiento del Plan Anual de Marketing, definiendo las políticas de producto, precio, distribución y comunicación de las distintas modalidades de lotería que comercializa la ONCE a través de sus canales de venta, con el fin de alcanzar los objetivos de negocio establecidos. Tiene como una de sus funciones principales la investigación de mercado y el análisis de los principales indicadores internos y externos de juego. Así mismo, es la encargada de realizar el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto de marketing. Forman parte de esta dirección las Jefaturas de Producto cuya misión principal es la de gestionar los productos de Lotería a lo largo de su ciclo de vida, definiendo en cada momento las estrategias de marketing y comerciales a seguir para maximizar su resultado de ventas y beneficios. Se encarga también del desarrollo y gestión de los productos y servicios complementarios distintos a los de lotería que la ONCE comercialice y preste en cada momento.

Además, es la encargada, por la estrecha relación que tiene con el marketing, de definir la estrategia, así como del desarrollo, seguimiento, coordinación y gestión del Canal de Venta Internet de la ONCE, de las ventas en promociones y de las futuras iniciativas y desarrollos en ambos.

Se estructura en las Unidades de Comunicación Comercial y de Relación con el Cliente.

##### **2.4.1.1. Unidad de Comunicación Comercial**

Es la unidad encargada de gestionar las políticas de comunicación comercial definidas en el plan de marketing. Se encarga de definir la estrategia y gestionar el *mix* de la comunicación dirigida al cliente final, en el que se integran la publicidad y gestión de medios, la comunicación en redes sociales, las acciones promocionales y el desarrollo de acciones de marketing en el punto de venta en los diferentes canales. Coordina la comunicación interna en materia de comunicación comercial y participa en la elaboración de los materiales, boletines y soportes informativos a la estructura y red de ventas.

##### **2.4.1.2. Unidad de Relación con el Cliente**

Es la unidad encargada de gestionar la relación con los clientes. Desarrolla las políticas de fidelización, y directamente gestiona el servicio de Atención de Clientes y el de reserva de numeración “Mis Números Preferidos”. Tiene como una de sus funciones principales el desarrollo de nuevos instrumentos de marketing que promuevan y potencien el conocimiento del cliente y la gestión de su relación con la marca ONCE.

#### **2.4.2. Dirección Técnica de Desarrollo Internacional de Juego**

Es la dirección técnica responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar todas aquellas iniciativas que en materia de juego en el ámbito internacional sean puestas en práctica por la ONCE. Su misión es la definición y/o identificación e impulso de oportunidades comerciales de juego fuera de España, y en este sentido es responsable de coordinar y dirigir los proyectos que en materia de juego en el ámbito internacional desarrolla la ONCE en otros países, adoptando las iniciativas y propuestas adecuadas para el correcto desarrollo de los mismos.

Es también su misión la definición de un plan estratégico y táctico cuyo objetivo es el mantenimiento y fortalecimiento de la presencia y visibilidad de la ONCE en el ámbito internacional de juego, consolidando y compartiendo el modelo de la ONCE como operador de lotería social y responsable, único y diferencial y todo ello orientado a la búsqueda de alianzas que pudieran derivar en posibles acuerdos comerciales.

Otra de sus misiones es el seguimiento de las políticas y la legislación en materia de juego a nivel internacional, facilitando información sobre las tendencias del mercado de juego y sobre aquellas iniciativas o experiencias que sean de interés para la ONCE.

### **3. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS**

Es el órgano directivo que, bajo la dependencia del director general, realiza funciones ejecutivas en materia de servicios sociales para personas afiliadas. Es responsable de la planificación estratégica y desarrollo de la prestación de los servicios sociales para las personas afiliadas a la ONCE, promoviendo la interrelación entre las distintas áreas y teniendo en cuenta los principios y criterios de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, del seguimiento de la legislación y las políticas sociales a nivel internacional, estatal y autonómico y local y de coordinar y aprobar tanto la suscripción de acuerdos y convenios de colaboración relacionados con los servicios sociales, como la planificación de las líneas estratégicas en materia de investigación sobre discapacidad visual. Asimismo, resolver los expedientes de solicitud de la condición de personas afiliadas con sordoceguera.

Tiene a su cargo la supervisión, el control y la coordinación de las actuaciones de las Direcciones Ejecutivas de Educación, Empleo y Braille; de Autonomía Personal, Tecnología y Accesibilidad; de Promoción Sociocultural, Artística y Deportiva y del Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO). Además, cuenta con una Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado, una Asesoría de Servicios Sociales, una Unidad Técnica de Sordoceguera y una Unidad Central de Afiliación.

### **3.1. Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado**

Tiene asignada la función de analizar las necesidades específicas de la población de personas afiliadas en situación de dependencia y vulnerabilidad para proponer y difundir el desarrollo de programas, convenios y actuaciones en materia de bienestar social, prestaciones y voluntariado, orientados a la cobertura de estas necesidades.

Coordina el Servicio de Atención Personal de Apoyo al Bienestar Social, analiza e informa sobre las políticas y recursos públicos que puedan resultar de interés al colectivo ONCE en este ámbito, realiza el seguimiento del programa de soledad “A tu lado Siempre”, y es responsable de la difusión, promoción, expansión territorial y seguimiento del Servicio de Voluntariado.

Supervisa la gestión de las prestaciones materiales, coordinándose con el Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE (CTI) para la concesión de dichas adaptaciones, velando por el rigor en su adjudicación y seguimiento.

Asume la coordinación, seguimiento y control de las prestaciones económicas; y asesora y supervisa el proceso administrativo desarrollado por los Centros. Además, realiza el análisis de las quejas, sugerencias, recursos y reclamaciones que se reciban sobre prestaciones económicas y materiales.

Asimismo, se ocupa de la recepción, estudio y seguimiento de los convenios que ONCE y Fundación ONCE firman con Centros de Atención Especial, que prestan sus servicios a personas afiliadas con discapacidades múltiples.

Esta dirección técnica integra una Unidad de Prestaciones y una Unidad de Voluntariado.

#### **3.1.1. Unidad de Prestaciones**

Analiza las necesidades específicas del colectivo de personas afiliadas con menos recursos, y de aquellas que se encuentran en proceso educativo o de formación laboral, en búsqueda de empleo o integrados laboralmente para proponer y difundir el desarrollo de programas, convenios y actuaciones en materia de prestaciones económicas y materiales, orientadas a la cobertura de las necesidades económicas y a la dotación de recursos materiales para la adaptación.

Bajo la dirección y supervisión de la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado tiene asignada la gestión y seguimiento de las prestaciones económicas y materiales y de los convenios con centros de atención especial.

#### **3.1.2. Unidad de Voluntariado**

Propone iniciativas y medidas para impulsar el servicio de voluntariado, con la finalidad de atender las necesidades de apoyo y acompañamiento de personas

afiliadas dentro de los programas definidos, promoviendo la colaboración con otras entidades y plataformas externas en dicha materia.

Esta unidad es responsable de definir y coordinar la formación de personas voluntarias y de los responsables de la gestión del servicio y de realizar el seguimiento de los planes anuales en materia de voluntariado.

### **3.2. Asesoría de Servicios Sociales**

Sus funciones son analizar las necesidades de las personas afiliadas y las de su entorno, en lo relativo a la discapacidad visual, así como el grado de satisfacción con los servicios recibidos, promoviendo y coordinando la realización de estudios, al igual que la planificación, desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios sociales desde la perspectiva de la mejora continua de los procesos y de la atención a los usuarios.

Asimismo, coordina técnicamente la evolución y rediseño del Modelo de Servicios Sociales de la ONCE y el seguimiento de sus indicadores, los proyectos y actuaciones comunes a las distintas áreas de la prestación de servicios, la organización de procesos formativos dirigidos a los gestores y gestoras de servicios sociales de los centros territoriales, la investigación social y la edición y difusión de publicaciones técnicas de carácter interdisciplinar especializadas en discapacidad visual. Entre sus cometidos también se encuentran la promoción e implantación de nuevos canales y soportes de información y comunicación con los diferentes colectivos de personas afiliadas y profesionales, así como la elaboración de estadísticas sobre servicios sociales y discapacidad visual.

Además, promueve la realización de experiencias de innovación en la prestación de servicios a las personas afiliadas y es el observatorio de las políticas sociales que se desarrollan en el ámbito europeo, estatal y autonómico, asesorando sobre la legislación y normativas que elaboren las distintas administraciones públicas en esta materia.

### **3.3. Unidad Central de Afiliación**

Sus funciones son proponer, coordinar la gestión y velar por el cumplimiento del procedimiento de afiliación y separación de la Institución, apoyando técnicamente a los oftalmólogos colaboradores propuestos por los Centros, efectuando el oportuno seguimiento y evaluación de su actuación, a la vez que su formación y la debida coordinación entre los mismos.

Mantiene actualizado el censo de población afiliada y analiza la incidencia y evolución de las patologías causantes de la ceguera y discapacidad visual.

Asimismo, coordina técnicamente el proceso de acogida y acompañamiento institucional, el servicio de asesoramiento genético y determina si las personas extranjeras que solicitan atención a la Organización reúnen los requisitos

visuales establecidos.

Además, colabora con las entidades que se dediquen a la investigación relacionada con la visión y las actuaciones en materia de prevención de la ceguera y discapacidad visual.

### **3.4. Unidad Técnica de Sordoceguera**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas y características sociodemográficas de las personas afiliadas con sordoceguera, elaborar orientaciones técnicas para impulsar su acceso a los servicios, agilizar los procedimientos de intervención y el seguimiento de acciones en esta materia, proponiendo actuaciones orientadas a la mejora continua de la calidad de la atención que recibe este colectivo.

Además, coordina técnicamente el Servicio de Atención Personal de Competencias para la Comunicación y la actuación de los profesionales especialistas en sordoceguera de zona y propone proyectos de investigación para la mejora de la calidad de vida de las personas afiliadas con sordoceguera.

Resuelve también los expedientes de solicitud de reconocimiento de la condición de personas afiliadas con sordoceguera, de acuerdo con la documentación aportada para la constatación de las pérdidas auditivas exigidas por la normativa vigente, así como la derivada de la realización por su parte de la valoración cualitativa funcional de dichas pérdidas auditivas.

Por otra parte, coordina la Comisión Dactyls Española, máxima responsable de desarrollar y velar por el buen uso del Dactyls entre las personas afiliadas con sordoceguera y demás usuarios, y difunde y promociona el uso de este sistema entre las personas afiliadas con sordoceguera.

Igualmente, presta especial atención a las políticas que en materia de sordoceguera lleven a cabo las diferentes Administraciones Públicas Estatales y Autonómicas, para asesorar a la ONCE, así como realizar el seguimiento de los acuerdos y convenios específicos que se establezcan y de la certificación de discapacidad que emiten las administraciones públicas a las personas afiliadas con sordoceguera.

Todo ello, coordinando estrechamente su actuación con la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS).

### **3.5. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, EMPLEO Y BRAILLE**

Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actuaciones de la ONCE destinadas a personas afiliadas en materia de atención educativa, de apoyo al empleo y de braille, para favorecer su inclusión educativa, la incorporación al mercado laboral y la mejora del conocimiento del braille.

Igualmente, es de su competencia la suscripción de acuerdos y convenios en estas materias, encargándose de su seguimiento y aplicación.

Coordina su actuación con otros órganos directivos del Grupo Social ONCE con competencias en el desarrollo del deporte escolar; en materia de empleo y formación para el empleo; y conocimiento del braille.

Dependen directamente de esta dirección los Centros de Recursos Educativos (CRE) y la Escuela Universitaria de Fisioterapia.

Esta dirección está integrada por el Departamento de Atención Educativa, el Departamento de Apoyo al Empleo y la Unidad de Braille.

### **3.5.1. Departamento de Atención Educativa**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas de la población de personas afiliadas estudiantes, proponiendo el desarrollo de programas y actuaciones orientadas a propiciar la inclusión educativa a través de la mejora continua de la calidad, así como coordinar, apoyar técnicamente y evaluar los Servicios de Atención Personal de Atención Educativa y Atención Educativa Adultos del Modelo de Prestación de Servicios Sociales de la ONCE.

Además, potenciará la innovación y difusión de los instrumentos y estrategias de valoración e intervención didáctica y renovación pedagógica que favorezcan el desarrollo de programas educativos de calidad, el fomento del juego, de la competencia social, de la autonomía personal, del conocimiento de idiomas, del deporte y de las actividades extraescolares en general.

### **3.5.2. Departamento de Apoyo al Empleo**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas de personas afiliadas en edad laboral, proponiendo el desarrollo de programas y actuaciones orientados a la mejora de la empleabilidad de las personas con discapacidad visual, realizando estudios de prospectiva de mercado laboral y coordinando la gestión de la bolsa de empleo de personas afiliadas, así como coordinar, apoyar técnicamente y evaluar el Servicio de Atención Personal de Apoyo al Empleo.

Asimismo, propondrá, impulsará y realizará el seguimiento de acciones de apoyo a la formación/capacitación, el empleo y el autoempleo, tanto a nivel central como territorial.

Además, le corresponde difundir y promover las posibilidades de acceso al empleo de personas con discapacidad visual entre los empleadores.

### **3.5.3. Unidad de Braille**

Tiene asignada la coordinación, apoyo técnico y evaluación del Servicio de Atención Personal de Enseñanza del Braille a Personas Adultas, así como la selección, formación y seguimiento de indicadores del perfil profesional de

promotores braille, que son las personas encargadas del aprendizaje de este sistema de lectoescritura por parte del colectivo de personas afiliadas adultas.

### **3.6. DIRECCIÓN DE AUTONOMÍA PERSONAL, TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD**

Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actuaciones de la ONCE en materia de autonomía personal destinadas al colectivo de personas afiliadas, con el objetivo de favorecer su ajuste a la discapacidad visual y el desenvolvimiento autónomo.

Asimismo, es de su competencia la sensibilización, la divulgación, el asesoramiento y la formalización de los acuerdos y convenios de colaboración con entidades públicas y privadas, que promuevan la mejora de la accesibilidad y la usabilidad de los bienes, entornos, productos y servicios para las personas con discapacidad visual.

También, desde esta dirección se apoyarán todas las iniciativas vinculadas con la autonomía, la tecnología y la accesibilidad que desde el proyecto de la Agenda Social ONCE, que lidera el Consejo General, se reivindicuen en materia de derechos de las personas con discapacidad visual con las entidades públicas o privadas pertinentes en cada caso.

Coordina su actuación con aquellas áreas, centros y/o entidades del Grupo Social ONCE que desarrollen actuaciones relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación, así como con la accesibilidad de los bienes, entornos, productos y servicios.

Desde la Dirección de Autonomía Personal, Tecnología y Accesibilidad se ejercerá la dirección del Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE (CTI), cuyas funciones se orientan a la investigación, el desarrollo, la evaluación, la producción, la comercialización, la sensibilización, el asesoramiento y el mantenimiento de productos, dentro del ámbito de la tiflotecnología y la tecnología accesible para personas con discapacidad visual.

Esta dirección está integrada por el Departamento de Autonomía Personal y la Unidad de Información y Accesibilidad.

#### **3.6.1. Departamento de Autonomía Personal**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas del colectivo de personas afiliadas en relación con su autonomía personal, proponiendo programas y actuaciones orientados al desarrollo y mejora de la misma, así como coordinar, apoyar técnicamente y evaluar los Servicios de Atención Personal de Apoyo Psicosocial, Rehabilitación y Tecnologías de la Información y la Comunicación

Igualmente, se encarga del análisis de aquellos protocolos y materiales que se



incorporen al mercado, cuyo objetivo sea la mejora de la autonomía personal de las personas con discapacidad visual, coordinándose para ello con otras áreas si fuese necesario, valorando su incorporación a los servicios prestados al colectivo de personas afiliadas y asegurando, en coordinación con el CTI, la actualización permanente de las Aulas de tiflotecnología y de rehabilitación de los distintos Centros.

Además, asume la comunicación, coordinación y seguimiento de las actuaciones entre la Fundación ONCE del Perro Guía y las Delegaciones Territoriales y Direcciones de Zona de la ONCE.

### **3.6.2. Unidad de Información y Accesibilidad**

Sus funciones son analizar la normativa nacional e internacional en materia de accesibilidad y asesorar a los centros de la ONCE en esta cuestión.

Asimismo, promueve el asesoramiento y la intermediación con entidades públicas y privadas sobre las soluciones más idóneas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de los bienes, entornos, productos y servicios, reivindicando el cumplimiento de la legislación vigente.

Analiza y diseña las estrategias más apropiadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad visual coordinándose para ello con otras áreas o centros de la Institución (CTI, Grupo Accedo, Fundación ONCE, Ilunion, etc.).

Además, es la encargada de recibir, gestionar y tramitar las consultas remitidas por el colectivo de personas afiliadas sobre accesibilidad a bienes, entornos, productos y servicios, canalizando las mismas, si fuese preciso, a las áreas especializadas, y facilitando la información requerida para poder dar respuesta a las personas afiliadas.

### **3.7. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIOCULTURAL, ARTÍSTICA Y DEPORTIVA**

Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actuaciones de la ONCE en materia de promoción cultural y artística, dirigidas al colectivo de personas afiliadas y, especialmente, al de jóvenes y mayores.

Igualmente, es de su competencia la suscripción de acuerdos y convenios en estas materias, encargándose de su seguimiento y aplicación.

Asimismo, debe planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actuaciones de la ONCE destinadas a las personas afiliadas en materia de ocio, tiempo libre y deporte para favorecer su participación y acceso a estas actividades, con especial atención al colectivo de jóvenes y mayores, coordinando igualmente su actuación con aquellas áreas, centros y/o entidades del Grupo Social ONCE que desarrollen actuaciones relacionadas con estas materias.

También establece la línea editorial de las revistas en materia de cultura que edita la ONCE y que el SBO adapta y distribuye.

Esta dirección está integrada por el Departamento de Gestión Sociocultural y Deportiva y el Departamento de Promoción Cultural y Artística.

### **3.7.1. Departamento de Gestión Sociocultural y Deportiva**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas de los colectivos de personas afiliadas, especialmente jóvenes y mayores, proponiendo el desarrollo de programas y actuaciones, en el ámbito de la cultura, el deporte y el tiempo libre, orientados a mejorar su calidad de vida y su inclusión en la sociedad.

Igualmente, son funciones de este departamento planificar, organizar, coordinar y supervisar las actuaciones de la ONCE destinadas a la población de personas afiliadas, con especial atención a los colectivos de jóvenes y mayores, en la utilización creativa del ocio, del tiempo libre y del deporte, proponiendo programas y actuaciones encaminados a facilitar la participación de las personas con discapacidad visual en las actividades organizadas en ámbitos externos e internos.

Asimismo, tiene encomendada la coordinación, apoyo técnico y evaluación del Servicio de Atención Personal de Ocio y Tiempo Libre y de las actividades recreativas y deportivas.

Además, supervisa los Clubes de Mayores, fomentando diversas iniciativas y acciones relacionadas con el envejecimiento activo y saludable, y coordina el desarrollo y ejecución del Programa de Vacaciones Sociales de la ONCE y de aquellos que se deriven de posibles acuerdos que se establezcan con otras instituciones y entidades externas.

### **3.7.2. Departamento de Promoción Cultural y Artística**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas de la población de personas afiliadas en el disfrute de la cultura, proponiendo el desarrollo de programas y actuaciones que favorezcan el acceso a ella, así como coordinar la gestión y promocionar cuantas acciones faciliten la proyección externa de la ONCE (artistas ciegos en promoción, asociaciones culturales, concursos literarios y musicales, etc.).

Asimismo, gestiona el Servicio de Audiodescripción, desde el que se seleccionan las producciones audiovisuales para audiodescribir (películas, series, documentales y cortometrajes), facilitando así el incremento de dichas producciones y su puesta a disposición de las personas afiliadas, tanto en el ClubONCE como a través de la aplicación Apolo u otras que pudieran desarrollarse en el futuro.

De este departamento depende el Museo Tiflológico, cuyo principal cometido es

difundir, entre las personas afiliadas y la sociedad en general, los aspectos técnicos y culturales relacionados con la ceguera, la historia de la ONCE y la obra de artistas con discapacidad visual y sordoceguera.

#### **4. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN, TALENTO E INNOVACIÓN**

Es el órgano directivo que, bajo la dependencia del director general, realiza funciones ejecutivas, con arreglo a las competencias sobre las que recibe delegación expresa.

Es la dirección encargada de promover, en el ámbito de la Organización, las políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Igualdad, Diversidad y Cultura Institucional coordinando, para ello, la elaboración y seguimiento del Plan Director de RSC de la Organización, así como la implementación de las cuestiones relacionadas con Igualdad, Diversidad y Cultura Institucional en desarrollo del Programa de Gobierno y de las políticas, planes y medidas que en estas materias acuerde el Consejo General. Igualmente, impulsa a través de la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad las políticas y medidas que implante la Institución en materia de sostenibilidad ambiental.

Centrará también su actividad en la definición y desarrollo de políticas de actuación, coordinación, seguimiento, control y toma de decisiones relativas al funcionamiento de los servicios comunes de la Dirección General, de la política de compras de la Organización y de la política de cumplimiento normativo del área de Dirección General y entidades y órganos dependientes. Asimismo, le corresponde la coordinación, supervisión y dirección de todos los aspectos relativos a la gestión de los sistemas informáticos y medios tecnológicos de la Organización, procurando que los sistemas de información sean plenamente accesibles para las personas con ceguera y con discapacidad visual grave, haciendo un especial seguimiento de los contratos de externalización de servicios informáticos.

Impulsará a través de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, con el asesoramiento y colaboración de la Dirección Técnica de Talento, las políticas de transformación en la gestión del talento.

Esta dirección asume, además, la gestión de personas en la Organización y la implementación de políticas de innovación en los diferentes ámbitos de la misma.

Asimismo, le corresponde el fomento de estrategias, medidas y programas de Sostenibilidad que, desde un enfoque transversal, integrador y coherente, aseguren un desarrollo sostenible en los distintos ámbitos de actividad de la Dirección General y la transición hacia nuevas formas de planificación y producción, basado en los principios que rigen las Estrategias de Desarrollo Sostenible de la Unión Europea y de España, principalmente, el uso sostenible de los recursos naturales, la ecoeficiencia, la responsabilidad compartida de los

diferentes agentes sociales, la cohesión y participación social y el impulso e implementación de acciones preventivas para evitar daños contra el medioambiente.

Su responsable tiene la condición de secretario de la Dirección General de la ONCE y le corresponde la custodia de los archivos de la misma (Archivo General, Archivo Histórico, Archivo de Convenios y Contratos y Archivo de Expedientes de Bienes Inmuebles), actuando con poder certificante y como fedatario ante terceros de los documentos obrantes en dichos Archivos y del resto de documentos e información de la Dirección General, y ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 31 de los Estatutos; coordina la gestión documental y los sistemas de registro, archivo y difusión de la documentación, estableciendo los sistemas de control de acceso a la misma; además, tiene a su cargo la revisión, tramitación y publicación de la normativa interna de la Organización.

A su titular le corresponde la supervisión y seguimiento de los procesos de negociación y las políticas a aplicar en materia de enajenación y compra de activos inmobiliarios, tanto excedentes como afectos a la actividad de la Organización. Asimismo, se encarga, a través de la Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones, del mantenimiento, remodelación y actualización de los inmuebles que forman parte del patrimonio de la ONCE.

Otra de sus misiones es garantizar la coordinación de todas las áreas de la Dirección General desde el punto de vista administrativo, planificando y promoviendo mejoras que garanticen la mayor coordinación y eficacia de todos los circuitos, así como la planificación de contenidos y desarrollos de la intranet corporativa PortalONCE.

Es la persona responsable de coordinar, formalmente, todos los aspectos relativos a las relaciones de la Dirección General y el Consejo General (mociones, ejecución de acuerdos, recursos, reclamaciones, etc.). También es el responsable de la coordinación de la Dirección General con las otras áreas ejecutivas del Grupo Social ONCE en materia comercial y tecnológica.

Tiene a su cargo la supervisión, el control y la coordinación de las actuaciones de la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad y la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional y, como responsable último, dependen directamente de esta Dirección General Adjunta: la Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información, los Servicios Jurídicos, la Unidad de Documentación y Traducción, la Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones, la Unidad de Innovación, la Unidad de Coordinación de Convenios Institucionales y Colaboraciones Externas, la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Igualdad de Género y Diversidad y la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo.

Por delegación del director general, el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación es responsable de asegurar el debido

cumplimiento por la ONCE de la normativa de protección de datos personales y adoptar las medidas necesarias para que el Delegado de Protección de Datos de la Organización (DPD) cuente con la autonomía y medios económicos y materiales suficientes para cumplir con su cometido y, como tal, de esta dirección depende la figura del DPD quien, actuando con plena autonomía e independencia en las materias de su competencia, deberá reportar directamente a esta dirección.

Le corresponde la coordinación y supervisión de los convenios de colaboración y acuerdos institucionales que sean competencia de la Dirección General y de la estructura periférica.

También le corresponde hacer el seguimiento de las cuestiones relacionadas con el juego ilegal con el apoyo del Gabinete Jurídico, así como de las políticas y procedimientos internos de la ONCE en las distintas áreas de *compliance* del Área Ejecutiva, con el apoyo del responsable de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo.

#### **4.1. Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información**

Su función es planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar el desarrollo, implantación y mantenimiento de la arquitectura de sistemas y medios tecnológicos de la Organización, orientando la correcta integración, distribución, puesta en marcha y desarrollo tecnológico, así como velar por la accesibilidad de todos los sistemas de información de la ONCE para las personas con ceguera y discapacidad visual.

Esta dirección técnica también asume funciones en materia de estrategia y arquitectura de los sistemas, calidad, planificación de proyectos y gestión administrativa y, de forma más específica, tiene a su cargo la coordinación de los proyectos de transformación digital e innovación para impulsar planes de actuación en este ámbito.

Asimismo, cuenta con las Unidades de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones; de Supervisión y Calidad de Sistemas; de Seguridad; de Arquitectura y Gobernanza de Datos; de Puesto de Trabajo Digital; y de Accesibilidad.

##### **4.1.1. Unidad de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones**

Asume la gestión global de aplicaciones, contando para ello con el personal técnico responsable específicamente encargados de juego, servicios sociales y recursos, además de los gestores de aplicaciones y proyectos que colaboran estrechamente con ellos, desde la etapa de toma de requisitos a la puesta en producción.

#### **4.1.2. Unidad de Supervisión y Calidad de Sistemas**

Es responsable de la supervisión de los servicios de Centro de Proceso de Datos (CPD), Gestión de Sistemas y Aplicaciones (GSA), Soporte a Procesos Críticos (SPC) y Centro de Atención de Usuarios (CAU). Establece y define las metodologías, herramientas y métodos de desarrollo que permitan obtener el mejor rendimiento y estabilidad en los entornos de producción. Define y supervisa la aplicación de políticas para la gestión del ciclo de vida de los sistemas y el aseguramiento de la calidad del software, coordinando aquellos aspectos que sean comunes al desarrollo y explotación de las aplicaciones.

#### **4.1.3. Unidad de Arquitectura y Gobernanza de Datos**

Es responsable del diseño y supervisión de la Arquitectura de los Sistemas de Información. En colaboración con el resto de las áreas de la Organización, establece las políticas y gobierna los procesos y las herramientas informáticas para asegurar que los datos de la Organización son correctos, fiables, seguros y están disponibles de forma que resulten útiles a las personas autorizadas para su consulta y análisis.

#### **4.1.4. Unidad de Seguridad**

Define y controla las políticas y procedimientos de seguridad y protección de datos que deben aplicar los proveedores de sistemas y desarrolla las actividades internas en esta materia; de acuerdo con la legislación vigente y otras normas aplicables.

#### **4.1.5. Unidad de Puesto de Trabajo Digital**

Es responsable de los servicios de comunicaciones en el puesto de trabajo, Sistemas Distribuidos (SSDD) y, entre otras tareas, realiza el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) de estos servicios y sus consumos. Define y desarrolla actuaciones para mejorar la experiencia de uso de los sistemas de información, y avanza en la mejora y ampliación del Puesto de Trabajo Digital.

#### **4.1.6. Unidad de Accesibilidad**

Define y desarrolla actuaciones encaminadas a procurar la plena accesibilidad de los sistemas de información para las personas con ceguera o discapacidad visual, supervisando los servicios y aplicaciones puestos a disposición de las personas usuarias.

### **4.2. Servicios Jurídicos**

Su función es apoyar la gestión jurídica de esta Área Ejecutiva en todas sus vertientes y asesorar técnicamente en materia jurídica sobre cualquier ámbito del Derecho, representando y defendiendo los intereses de la Organización en todos los asuntos contenciosos y extrajudiciales, cuya competencia por razón de

la materia corresponda a la Dirección General, garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales y el soporte jurídico a todas las actividades del Área Ejecutiva, y ello sin perjuicio de las funciones jurídicas de carácter general que le atribuye a la Secretaría General del Consejo General el Organigrama del Órgano de Gobierno. Igualmente, los Servicios Jurídicos participarán durante su proceso de tramitación, en el seguimiento de aquellas leyes o normas en general que puedan incidir en las actividades propias de la ONCE, conforme a los criterios que establezca el Consejo General para el conjunto del Grupo Social ONCE. Asimismo, junto con la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo, realizan el seguimiento del cumplimiento normativo de todas aquellas normas vigentes en cada momento que puedan afectar a los distintos ámbitos de actuación del Área Ejecutiva, asistiendo, colaborando y, en su caso, participando en los órganos que se creen para garantizar dicho cumplimiento en ámbitos concretos.

Los Servicios Jurídicos participan en el desarrollo de todos aquellos proyectos en los que la Dirección General intervenga, en asuntos de su competencia. Asimismo, colaboran en aquellos asuntos que, por su complejidad o por las materias a las que afectan, tiene una incidencia jurídica significativa en el conjunto de la ONCE, y ello, en los términos que le encomiende el Consejo General. Además, prestan labores de apoyo en materia jurídica a los diferentes órganos a que se refiere el apartado 5 o a aquellos otros que se puedan crear en el futuro.

Con el objetivo de una mayor especialización en el desarrollo de las funciones anteriormente mencionadas, existen dos áreas jurídicas diferenciadas: el Gabinete Jurídico y la Asesoría Jurídico Laboral que, en permanente y estrecha colaboración entre ellas, se encargan de asumir las tareas que son propias de su especialidad.

#### **4.2.1. Gabinete Jurídico**

Se encarga del estudio y valoración de los aspectos jurídicos mercantiles, administrativos, civiles, fiscales y penales en todas aquellas actuaciones que llevan a cabo las distintas áreas especializadas de la Dirección General en materias propias de su competencia, incluyendo la defensa letrada de la Organización en todos los asuntos que afecten a dichas áreas especializadas. De forma específica, lleva a cabo el asesoramiento jurídico en la firma de convenios, acuerdos y contratos a suscribir por la Dirección General, la estructura periférica y las entidades dependientes de esta área ejecutiva.

Se encarga del seguimiento continuado de la actuación de los operadores de juego ilegales y de las actividades de juego que se desarrollen sin la debida autorización, para lo que recaba datos de los distintos Centros sobre la incidencia del juego ilegal en cada ámbito territorial. En esta materia, aunque tiene una dependencia orgánica y operativa de la Dirección General Adjunta de

Organización, Talento e Innovación, la competencia última corresponde de forma coordinada a dicha Dirección General Adjunta y a la Dirección General Adjunta de Juego, que es el área más directamente afectada por las actividades de juego ilegal. Además, en los supuestos que afectan a la imagen de la ONCE las actuaciones a seguir se consensúan con la Dirección de Comunicación, Imagen y Marca del Grupo Social ONCE.

#### **4.2.2. Asesoría Jurídico Laboral**

Su cometido queda centrado en el Ordenamiento Jurídico Laboral y de Recursos Humanos, y en este campo realiza labores de asesoramiento que eviten situaciones de riesgo o incumplimientos legales, informa de las continuas modificaciones legales que se vayan produciendo, participa en las negociaciones del convenio colectivo y de los contratos a celebrar por la Organización en esta rama del derecho, interviene en materia disciplinaria y actúa ante los Tribunales en defensa de los intereses de la Organización en cualquiera de los Órdenes Jurisdiccionales, siempre que traiga causa de la rama laboral.

#### **4.3. Unidad de Documentación y Traducción**

Sus funciones son planificar y coordinar los recursos documentales del Centro, sea cual sea su soporte, gestionando y optimizando los sistemas de registro, archivo, selección y difusión de documentación, así como la administración de la aplicación de comunicaciones COMOFI y la información institucional en PortalONCE, asesorando a unidades y centros de la ONCE sobre criterios de homogeneización documental y archivo, atendiendo a la normativa sobre Protección de Datos. Tramita las traducciones de documentos precisos para la gestión corriente y la documentación especializada sobre ceguera y discapacidad visual. Revisa y publica la normativa interna de la ONCE, asegurando su correcta tramitación, su homogeneidad y su coherencia documental. Gestiona el Archivo General, el Archivo Histórico de la Dirección General y el Archivo de Convenios y Contratos vigentes de la Dirección General y de la estructura territorial y especializada, catalogando, custodiando, conservando y estableciendo el control de acceso a los mismos, así como la difusión en bases de datos o aplicaciones informáticas corporativas de la documentación dispositiva o de interés general para la ONCE.

#### **4.4. Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones**

Presta su apoyo a la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación en la gestión de las obras e instalaciones de la Institución, dando cobertura en la tramitación y gestión de los asuntos que le son propios, proponiendo las nuevas realizaciones, elaborando los estudios previos y gestionando la administración y desarrollo de las obras y reparaciones de los inmuebles ocupados o en propiedad de la Organización hasta su finalización.



También establece, en coordinación con la Dirección de Comunicación, Imagen y Marca del Grupo Social ONCE, los criterios de diseño acordes a la imagen corporativa y, en su caso, coordina los equipos externos encargados de la realización de los mismos. Asimismo, emite los informes que se le soliciten previos a la adquisición o arrendamiento de inmuebles que precise la Organización.

También da su apoyo al Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles, coordinando las actuaciones sobre mantenimiento preventivo y correctivo de los edificios e instalaciones de la Institución.

#### **4.5. Unidad de Innovación**

Se encarga del diseño, desarrollo e implantación de proyectos de innovación transversales dentro de la Organización, ayudando a la coordinación de las actuaciones en materia de innovación que desde el área de juego y de servicios sociales se impulsen en sus respectivos ámbitos.

Fomenta políticas y medidas que impulsan una cultura de innovación no solamente tecnológica, sino organizativa y de procesos.

Coordina, asimismo, la iniciativa “ONCE Innova” que impulsa el desarrollo de una comunidad de innovación, promoviendo acciones internas y abiertas a la participación de entidades externas, que cristalicen en la implantación de proyectos concretos que beneficien a las personas afiliadas a la ONCE y a sus trabajadores y trabajadoras.

#### **4.6. Unidad de Coordinación de Convenios Institucionales y Colaboraciones Externas**

Se encarga de la coordinación y seguimiento de los convenios institucionales que se firmen por los responsables del área ejecutiva de la Dirección General de la ONCE y sus entidades dependientes o que estén en vigor, con el objeto de conseguir que el proceso de negociación, firma, ejecución y desarrollo de los mismos sea homogéneo.

Asimismo, lleva a cabo la búsqueda, estudio y valoración de oportunidades y alternativas para la captación de recursos y colaboraciones externas que permitan el desarrollo de nuevas iniciativas, actividades y/o proyectos a la ONCE y sus entidades dependientes.

#### **4.7. Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Igualdad de Género y Diversidad**

Sus funciones son colaborar en la definición y diseño de la estrategia de RSC de la ONCE, así como en el establecimiento de planes directores de RSC integrados en la gestión de la Organización, definiendo las líneas de acción y estableciendo los objetivos y medidas necesarias para llevarlos a efecto. Asimismo, gestiona e

impulsa la implantación de dichos planes realizando su seguimiento y evaluación; reporta periódicamente sobre el desarrollo de la RSC en la Organización respondiendo a los requerimientos regulatorios correspondientes y dando cuenta de la contribución de la ONCE a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Se encarga, asimismo, de diseñar y coordinar la implantación de políticas y planes de igualdad de género en la Organización, de cara a sensibilizar y aplicar de forma efectiva el principio de igualdad entre hombres y mujeres en todos los ámbitos, para lo que coordina la red de Agentes de Igualdad a nivel territorial y despliega medidas del Plan de Igualdad vigente en cada momento, como, por ejemplo, en materia de corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral-familiar-personal, lenguaje inclusivo, protección de víctimas de violencia de género, entre otras.

Asume también la planificación y coordinación de la gestión estratégica y transversal de la diversidad como fuente de valor para la ONCE, diseñando y desarrollando planes de diversidad e inclusión con medidas que faciliten aflorar el talento y la colaboración de equipos diversos en entornos laborales inclusivos y libres de sesgos, abordando la diversidad en sus distintas dimensiones: edad, etnia-nacionalidad-cultura, creencias, identidad y orientación sexual, etc.

#### **4.8. Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo**

Se encarga de ejercer la adecuada coordinación de las distintas áreas de impacto sobre el cumplimiento normativo aplicables al Área Ejecutiva ONCE y de supervisar la eficacia de los controles internos implantados, en coordinación con los órganos de la Dirección General con funciones en materia de *compliance*, prevención del fraude y del blanqueo de capitales, así como el Gabinete Jurídico. También establece mecanismos y canales de comunicación para que la información generada en cada uno de estos órganos sea transmitida a otros que deban conocerla por razón de sus competencias (con respeto de las obligaciones de confidencialidad), y asiste como miembro o invitado a las reuniones de los órganos que se recogen en la presente estructura o de aquellos otros que el director general determine en cada momento.

Controla la legalidad y adecuación al Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE y demás normativa aplicable a la ONCE, de las mociones que sirven de base a los Acuerdos del Consejo General y de las Resoluciones del director general en materia de juego y supervisa la información enviada al Consejo de Protectorado en cumplimiento de los Procedimientos y criterios de control que se derivan del Acuerdo General.

Articula, asimismo, programas generales de cumplimiento normativo para toda la Organización.

#### **4.9. DIRECCIÓN DE RECURSOS GENERALES Y SOSTENIBILIDAD**

Se encarga de negociar, de forma global, las adquisiciones de bienes y contratación de servicios estratégicos, por su importe o relevancia, para el desarrollo de la actividad de la Institución, incluyendo los relativos al mantenimiento del patrimonio inmobiliario y sus instalaciones. Asimismo, es el responsable de la gestión y rentabilización de inmuebles excedentes y de la supervisión de los servicios del centro Dirección General, teniendo encomendada la gestión de las compras y relaciones con proveedores, clientes y terceros en general, adoptando las decisiones que considere más convenientes en relación con estas materias y elevando las propuestas que, en su caso, procedan.

Está a su cargo el desarrollo, la coordinación y ejecución de estrategias, programas y acciones en materia de sostenibilidad ambiental, en el marco de los compromisos adquiridos ante nuestros grupos de interés en esta materia, que se plasman en el Plan de Sostenibilidad Ambiental, aprobado y publicado.

Esta dirección está integrada por la Unidad de Sostenibilidad Ambiental, la Unidad de Coordinación de Servicios de la Dirección General y el Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles.

##### **4.9.1. Unidad de Sostenibilidad Ambiental**

Se encarga del desarrollo, implantación y aplicación del Plan de Sostenibilidad Ambiental, revisando su efectividad y estableciendo objetivos de mejora en el desempeño de la economía circular, la mitigación del cambio climático, la implementación de acciones de gestión del cambio e innovación, así como en la revisión e implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

Dicho plan se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, el Acuerdo de París, el Plan Nacional integrado de Energía y Clima, y la Estrategia de Movilidad Segura, Conectada y Sostenible.

Así mismo, adopta todas las medidas precisas para la observancia e implementación de acciones por parte de la ONCE para asegurar el cumplimiento de las obligaciones en materia de sostenibilidad ambiental contenidas en la legislación vigente, de ámbito europeo, nacional, autonómico o local, asesorando a los centros sobre las actuaciones que deben llevar a cabo a nivel territorial, velando así por su cumplimiento

También fomenta el traslado de estos compromisos a los proveedores de bienes y servicios y otras empresas colaboradoras de la Organización, y coordina los trabajos necesarios para la obtención, en los casos en que proceda, de certificaciones voluntarias relacionadas con los ámbitos de actuación.

Además, realiza labores de asesoramiento a directivos, mandos intermedios y resto de la plantilla en cuestiones relativas a la sostenibilidad ambiental.

#### **4.9.2. Unidad de Coordinación de Servicios de la Dirección General**

Bajo la dependencia directa de la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad, coordina los servicios comunes de la Dirección General, tales como limpieza, mantenimiento, seguridad, así como el aprovisionamiento y correcto funcionamiento de las distintas dependencias adscritas a la Dirección General.

#### **4.9.3. Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles**

Corresponde a este departamento la gestión global de compras y contrataciones de servicios de la Organización, las relaciones con proveedores, preparación de concursos, contratos, almacenamiento y distribución de bienes, haciendo el seguimiento de dichos asuntos en Centros y gestionando directamente las adquisiciones de carácter centralizado. En este sentido, se encarga de la gestión y buen funcionamiento de los sistemas y aplicaciones que dan soporte a los procesos de compra, así como de la coordinación de sinergias con el conjunto del Grupo Social ONCE, proponiendo a la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad las actuaciones que se deben realizar como consecuencia de la evolución del mercado.

Realiza el seguimiento de la gestión de los inmuebles que constituyen el patrimonio excedente de los distintos ámbitos territoriales, proponiendo las medidas más adecuadas para su rentabilización.

Coordina las actuaciones necesarias en materia de mantenimiento preventivo y correctivo del patrimonio inmobiliario y mobiliario de la ONCE, tanto excedente como de uso propio, así como de sus instalaciones y otros elementos, como quioscos, stands o expositores destinados a la venta de productos de lotería, para lo que cuenta con la colaboración de la Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones. También custodia y actualiza, con el apoyo del Gabinete Jurídico, el archivo de sus expedientes y propone la contratación de las pólizas de seguro relacionadas con dicho patrimonio y con las actividades de la Organización en general.

#### **4.10. DIRECCIÓN DE PERSONAS, TALENTO Y CULTURA INSTITUCIONAL**

Es la dirección encargada de ejecutar las políticas de transformación en la gestión de personas y talento, encargándose para ello de la selección de capital humano, así como de su motivación e integración en los objetivos y fines de la Organización. Asimismo, se encarga de promover el desarrollo de su carrera profesional.

Sus funciones son planificar, organizar, coordinar y supervisar los aspectos relacionados con la gestión del talento, tales como selección, capacitación, motivación, evaluación del desempeño, gestión de la diversidad y de la igualdad de género, cultura institucional y gestión de nóminas y prestaciones sociales para

personas trabajadoras.

En especial, diseña y fomenta la formación para la promoción y el desarrollo de carreras profesionales y planes de mentorización para el aprovechamiento del talento de la plantilla de la Organización.

Coordina y regula la realización de prácticas profesionales en los centros tanto si se trata de alumnado afiliado a la Organización, como de alumnos externos.

Tiene la condición de responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y le corresponde comprobar que los requisitos del mismo están establecidos, implantados y mantenidos al día.

Representa a la Organización en las relaciones sindicales.

En materia de régimen disciplinario tiene las competencias, tanto propias como delegadas, que se reflejen en la normativa vigente en cada momento.

Esta dirección está integrada por: la Dirección Técnica de Talento, el Departamento de Selección de Personas y Transformación Digital, el Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional, el Departamento de Asistencia Sanitaria y Seguridad y Salud en el Trabajo y la Unidad de Gestión Laboral y de Nóminas.

#### **4.10.1. Dirección Técnica de Talento**

Asesora a la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación así como a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional en el impulso y ejecución de las políticas de transformación en la gestión del talento, así como en aquellas otras materias en las que, por su naturaleza, pueda prestar su apoyo.

Impulsa la implantación en la Organización de las mejores técnicas de gestión del tiempo, equipos y proyectos con el fin de maximizar el desempeño y generar entornos de trabajo óptimos y eficientes.

Planifica acciones para conseguir la adherencia, transmisión y evaluación del talento de la Organización.

Potencia la transformación digital, agilidad y flexibilidad en los procesos de la dirección, tales como evaluación, retribución, promoción, etc. Apoya en la actualización de la cultura de la Organización.

Aborda la implantación de programas de evaluación, recompensa y beneficios.

Apoya en la identificación de personas y puestos clave, así como en la definición de planes de desarrollo, sucesión y sustitución laboral

Valora la implantación de canales de comunicación interna en la dirección.

#### **4.10.2. Departamento de Selección de Personas y Transformación Digital**

Planifica los procesos de captación de personas, priorizando la promoción interna, actualizando los procedimientos de selección existentes, para que resulten más ágiles y transparentes, potenciando la igualdad, diversidad y equidad en cada una de sus fases.

Define las propuestas de valor de la ONCE como empleadora. Se encarga del refuerzo y diseño de acciones de la marca ONCE en redes sociales, portales externos de empleo y foros de empleo.

Coordina y gestiona los planes de acogida y de salida de la Organización y vela por garantizar en los procesos de promoción interna y selección la equidad y la igualdad de oportunidades, especialmente de género y diversidad.

Es el Departamento responsable de acometer las iniciativas necesarias para llevar a cabo la transformación digital de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional.

#### **4.10.3. Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional**

Sus funciones son coordinar y gestionar el diagnóstico de necesidades, la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones formativas y de desarrollo contenidas en el Plan Anual que la ONCE realiza para la optimización de las competencias, la motivación, el compromiso y el desempeño de las personas trabajadoras, asegurando que esta formación satisface las necesidades de las personas, los requerimientos de los puestos de trabajo, así como los objetivos estratégicos de las distintas áreas funcionales de la Organización, realizando también la gestión de las bonificaciones estatales en esta materia. El departamento prestará especial atención al uso de la modalidad y los recursos formativos más adecuados en cada caso, en particular la utilización de las nuevas tecnologías, como el Campus Virtual, que garantizan una formación ágil y accesible a todos los colectivos.

Lleva a cabo estudios de medición del clima laboral, y establecimiento de mejoras en aquellos indicadores que resulten menos valorados por la plantilla.

Coordina la revisión funcional de los puestos de trabajo de Convenio y su clasificación profesional.

Diseña y administra la realización de planes de carrera, utilizando la formación y la mentorización como herramientas que garanticen la adquisición de competencias clave para los puestos de trabajo de la Organización.

Trabaja en la actualización y revisión del diccionario de competencias de todos los puestos de la Organización.

Se encarga de la gestión de proyectos relacionados con el desarrollo e impulso de la cultura institucional y valores corporativos, así como de coordinar la revisión del código ético y de conducta del Grupo Social ONCE y es el encargado de

tomar las medidas oportunas para garantizar el mantenimiento de los certificados de calidad que en materia formativa posee la ONCE.

#### **4.10.4. Departamento de Asistencia Sanitaria y Seguridad y Salud en el Trabajo**

Sus funciones son coordinar y supervisar la gestión de los aspectos económico-administrativos del servicio sanitario que facilita la ONCE a sus personas trabajadoras y pensionistas, complementario al que otorga la sanidad pública, apoyando técnicamente a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional; promover la seguridad y salud en el trabajo, desarrollar la política en esta materia y fomentar la integración de los aspectos relacionados con la misma en la toma de decisiones de gestión; informar a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional sobre el cumplimiento de los objetivos y procedimientos generales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; coordinar las actividades y funcionamiento de los Servicios de Prevención Central y Periféricos.

De este departamento depende el Servicio Central de Prevención, que se encarga del diseño, implantación y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, comprobando su eficacia y planteando las modificaciones precisas; propone programas para desarrollar los objetivos en seguridad y salud en el trabajo y lleva a cabo actuaciones necesarias para alcanzarlos. También realiza funciones de asesoramiento al equipo directivo, mandos, personas trabajadoras y órganos de representación en cuestiones relativas a la seguridad y salud en el trabajo.

También es el departamento encargado de garantizar la obtención y mantenimiento de los certificados de calidad de la ONCE en materia de seguridad y salud en el trabajo.

#### **4.10.5. Unidad de Gestión Laboral y de Nóminas**

Coordina y gestiona todos los aspectos en materia de legislación laboral y de Seguridad Social, manteniendo actualizadas las instrucciones y procedimientos internos, así como las aplicaciones informáticas.

Se encarga de la gestión de las nóminas, cotización y comunicación de salarios centralizados ante la Tesorería de la Seguridad Social. Asimismo, mantiene las relaciones externas con las Entidades Gestoras y la Administración en las materias de su competencia.

Además, gestiona y realiza el seguimiento de las prestaciones sociales y las pólizas de seguro recogidas en el Convenio Colectivo de la ONCE y su Personal. Apoya y da soporte a las Delegaciones Territoriales, Direcciones de Zona y Centros Especializados en el establecimiento de criterios y resolución de dudas en las materias de su competencia.

## 5. OTROS ÓRGANOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 5.1. Consejo de Dirección

El Consejo de Dirección está formado por el director general y los titulares de las Direcciones Generales Adjuntas, actuando como secretario el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación.

Es el principal órgano asesor del director general, cuya función es debatir y analizar, y en su caso aprobar, cuestiones globales relativas a los diversos aspectos de gestión encomendados a la Dirección General.

De las deliberaciones y análisis de las distintas materias podrán resultar decisiones del director general, que se plasmarán en Resoluciones emitidas por este. Asimismo, el director general podrá solicitar informe del Consejo de Dirección con carácter previo a la emisión de cualquier Resolución.

La periodicidad de sus reuniones es semanal, sin perjuicio de lo que determine el director general en cada momento. Se podrán levantar actas o memorándums de las reuniones que el director general considere conveniente o utilizar aquellas herramientas informáticas que permitan dejar constancia de los acuerdos que se adopten.

El Consejo de Dirección informa o, en su caso, autoriza aquellas operaciones de compras o contratación de servicios que lo precisen, atendiendo a las condiciones e importes que en cada momento determine la normativa interna, Dichas operaciones, que deben haber obtenido la conformidad previa del Grupo de Trabajo de análisis de operaciones de compras y contrataciones de Dirección General, podrán requerir la aprobación de los órganos del Consejo General que resulten competentes.

Es competencia del Consejo de Dirección la aprobación de los documentos y el desarrollo de las actividades y funciones que se le encomienden en cualesquiera protocolos o modelos de cumplimiento normativo que se puedan aprobar por los órganos competentes de la Organización.

### 5.2. Comité de Dirección

Está formado por el equipo directivo completo de la Dirección General, así como las personas responsables de la Dirección Técnica Económico-Financiera, de Auditoría Interna, de la Asesoría de Juego, de la Dirección Técnica de Marketing, de la Asesoría de Servicios Sociales, de la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado, de la Dirección Técnica de Talento y de la Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Es un órgano consultivo sobre aspectos que afecten de manera global a la Institución en cada una de las áreas y de puesta en común de temas relativos a la gestión y a las diversas actividades que desarrolla la Organización.



Sus reuniones las convoca el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, a propuesta del director general, con una periodicidad preferentemente mensual.

### **5.3. Grupo de Trabajo de Análisis de Operaciones de Compras y Contrataciones de la Dirección General**

Es el principal órgano consultivo en materia de compras de bienes y contratación de servicios de la Dirección General, cuyo objetivo es hacer efectivos los principios de contratación de la ONCE: concurrencia, igualdad de trato, no discriminación proporcionalidad, transparencia y accesibilidad universal en los distintos procedimientos de contratación.

El Grupo de Trabajo asiste y orienta, con carácter general, sobre la tramitación de los procedimientos de contratación en el ámbito de la Dirección General, los Centros Territoriales con presupuesto propio y los Centros especializados de la ONCE. Además, conoce, de manera previa y preceptiva, todas las operaciones de contratación que superen el importe y criterios que en cada momento se determinen en la normativa interna.

Todas las áreas de la Dirección General, los Centros directivos y aquellas entidades que, por su vinculación a la Dirección General, resulten obligadas por su normativa de contratación, deben presentar sus propuestas de contratación al Grupo de Trabajo cuando superen los importes y criterios establecidos.

Las propuestas serán presentadas en el plazo y forma que se determine, acompañándolas de la información suficiente para que los miembros del Grupo de Trabajo puedan tener un conocimiento adecuado de las condiciones esenciales de las propuestas, de los criterios de selección del proveedor y del procedimiento seguido.

Una vez conocidas las propuestas presentadas, el Grupo de Trabajo, si así lo decidiera, dará su preceptiva conformidad a las operaciones correspondientes, así como al procedimiento de contratación seguido, indicando los trámites a seguir para recabar la autorización de la propuesta.

El Grupo de Trabajo está compuesto por el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, que actúa como Presidente, por los titulares de las Direcciones Generales Adjuntas de Juego y Servicios Sociales para Personas afiliadas, los responsables de la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad, de la Dirección Técnica Económico-Financiera, de Auditoría Interna, de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo y por un letrado del Gabinete Jurídico, que actúa como secretario. Los miembros del Grupo de Trabajo pueden delegar su asistencia.

Se reunirá de forma regular con la periodicidad que se determine en la normativa interna o, en su defecto, con la que establezca su presidente, que tiene facultad

para convocar las reuniones que juzgue necesarias.

#### **5.4. Comisión de Compras y Contratación de la Dirección General**

Es el órgano consultivo de segundo nivel en materia de adjudicaciones de compras de bienes y contratación de servicios, debiendo emitir dictamen preceptivo, no vinculante, en los casos expresamente indicados en la normativa interna. Sin perjuicio de las competencias encomendadas a otros órganos colegiados, asesora a los jefes de Centro, a petición de éstos, en la ejecución de los gastos, de las adquisiciones de bienes y en la contratación de servicios.

Está compuesto por el titular de la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad, que actúa como presidente, y por un mando intermedio de cada una de las áreas (Juego, Servicios Sociales para Personas afiliadas y Organización, Talento e Innovación), que actúan como vocales. Como secretario de la Comisión actúa el titular del Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles.

#### **5.5. Órgano de Prevención Penal de la ONCE**

El Órgano de Prevención Penal es el responsable de velar por el cumplimiento del Modelo de Prevención Penal de la ONCE aprobado por el Consejo General y, por ello, asume las principales competencias en materia de cumplimiento penal normativo.

Está compuesto por el responsable del Gabinete Jurídico, que actuará como presidente, y por los titulares de la Dirección de Operaciones y Logística, de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, de la Dirección Técnica Económico-Financiera, así como por los responsables de la Asesoría Jurídico Laboral, de la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General y de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo, asistiendo los dos últimos en calidad de invitados. También podrá asistir a las reuniones, como asesor técnico, un letrado del Gabinete Jurídico, designado por el Presidente.

La secretaría del Órgano la ejercerá el responsable de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo.

Depende jerárquicamente del Consejo General de la ONCE, a quien reporta sus actividades. Del mismo modo, se comunica con el Observatorio Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE a efectos de que dicho órgano pueda llevar a cabo sus funciones de coordinación de los Órganos de Prevención Penal de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE.

El Órgano de Prevención Penal de la ONCE cuenta con la autonomía y los medios económicos y materiales suficientes para cumplir con su cometido, incluyendo la dotación de recursos financieros específicos y adecuados para desarrollar sus funciones.

Dentro de sus funciones, es el órgano encargado de adoptar e implementar cuantas decisiones y medidas se consideren necesarias en materia de prevención penal, velando por la ejecución y el cumplimiento efectivos del Modelo de Prevención Penal en la ONCE y supervisando su funcionamiento y observancia.

Asimismo, vela por que las obligaciones de cumplimiento penal se integren dentro de los procesos de negocio de la Organización y por que las políticas, procedimientos y controles existentes incluyan los contenidos apropiados para dar cumplimiento a dichas obligaciones.

También le corresponde impulsar las modificaciones que requiera el Modelo de Prevención Penal, tras detectar una no conformidad o incumplimiento, proponiendo las mejoras a adoptar a los órganos competentes.

En el ejercicio de sus funciones, interactúa con otras áreas de ONCE, promoviendo con ellas flujos estables de comunicación o espacios de colaboración, a los efectos de prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los posibles riesgos penales.

## **5.6. Órgano de Cumplimiento Tributario**

El Órgano de Cumplimiento Tributario de la ONCE se encarga de dotar de efectividad a la política de cumplimiento tributario de la ONCE a través de la implementación de las diferentes medidas previstas en el Sistema de gestión de Cumplimiento Tributario.

Está integrado por el responsable de la Dirección Técnica Económico-Financiera de la ONCE, por el responsable de Gabinete Jurídico de la ONCE, por un miembro del Consejo General y por los responsables del Departamento de Contabilidad General de la ONCE y del Departamento de Selección de Personas y Transformación Digital, así como por los responsables de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo y de Auditoría Interna de la Dirección General, asistiendo las dos últimas en calidad de invitadas. También podrá asistir a sus reuniones una persona en calidad de asesora técnica externa y experta en fiscalidad.

El Órgano de Cumplimiento Tributario goza de poderes autónomos de iniciativa y control y se le encomienda la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y eficacia del Sistema de Gestión de Cumplimiento Tributario.

Entre sus funciones están la de impulsar y supervisar, de manera continua, la implementación y eficacia del Sistema de gestión de Cumplimiento Tributario, así como impulsar la sensibilización y formación necesaria para que los miembros de la Organización dispongan del conocimiento y competencias necesarias para asumir sus responsabilidades en cuanto a la prevención, detección y gestión de posibles riesgos fiscales.

También identifica las obligaciones de cumplimiento tributario, manteniéndolas actualizadas y difundiéndolas a los miembros de la Organización, y los riesgos fiscales, analizándolos y valorándolos, a efectos de priorizar las acciones y asignación de recursos para su prevención, detección y gestión.

El Órgano de Cumplimiento Tributario asesora al Consejo General y a la Dirección General, y también a cualquier otro miembro de la Organización que precise su auxilio.

Para el desempeño de sus funciones, el Órgano de Cumplimiento Tributario dispondrá de los recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para el funcionamiento eficaz del Sistema de gestión de Cumplimiento Tributario.

### **5.7. Comisión de la ONCE para la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo**

Es el principal órgano de control interno en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Es un órgano colegiado, tiene funciones deliberantes y decisorias y ha sido creado para debatir y aprobar la política a desarrollar por la Organización para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, asegurar y supervisar su efectivo cumplimiento y decidir, en su caso, la comunicación al SEPBLAC de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo mitigando con ello riesgos tanto legales como reputacionales para la ONCE, para lo que cuenta con el apoyo y asesoramiento de la Unidad Técnica de análisis de operaciones sospechosas.

La Comisión está compuesta por los titulares de la Dirección General Adjunta de Juego, que actúa como presidente, de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, de la Dirección de Operaciones y Logística, de la Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad, de la Dirección Técnica Económico-Financiera y de la Asesoría de Juego. Asisten como invitados los responsables de la Unidad de Auditoría Interna de Dirección General y de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo. Como secretario de la Comisión actúa el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación.

#### **5.7.1. Unidad Técnica de Análisis de Operaciones Sospechosas**

Bajo la dependencia de la Comisión, esta unidad técnica se encarga de analizar periódicamente las operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo y de someter sus conclusiones a la Comisión para que adopte las decisiones que resulten pertinentes para su comunicación o no al SEPBLAC. Está formada por personal técnico y profesional de la Unidad de Auditoría Interna, de la Dirección de Operaciones y Logística y del Gabinete Jurídico, actuando como presidente el

responsable del Gabinete Jurídico y como secretario el responsable de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo.

### **5.8. Comité de Seguridad de Sistemas de Juego de la ONCE**

El Comité de Seguridad de Sistemas de Juego es el órgano de participación de la alta dirección en el análisis de los riesgos y en la formulación, aprobación y control de la política de seguridad del área de juego de la Organización. Deberá supervisar, a través de la Función de Seguridad, la eficacia de los controles y de las medidas tomadas y su impacto en el negocio.

Este Comité está presidido por el director general, coordinado por el director general adjunto de Juego, e integrado por los titulares de la Dirección Comercial, de la Dirección de Operaciones y Logística, de la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional, de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, de la Dirección de Comunicación, Imagen y Marca del Grupo Social ONCE, de la Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información, de la Asesoría de Juego y de las Unidades de Auditoría Interna de la Dirección General y de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo. También podrá haber una persona en representación del Consejo General de la ONCE. Actuará como secretario el responsable de la Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable de la Dirección General Adjunta de Juego y contará con el apoyo del personal de Total Gaming Systems, S.L.

### **5.9. Comité de Seguridad y Protección de Datos**

Es el órgano consultivo encargado de asesorar al director general, como responsable interno de los ficheros que contienen datos personales, en la definición de las medidas técnicas, organizativas y de seguridad que garanticen el tratamiento y la protección de datos personales a implantar y desarrollar en la ONCE. Planifica y realiza el seguimiento de las auditorías internas y externas de protección de datos que se decidan llevar a cabo. Propone y aprueba políticas que garanticen la aplicación efectiva de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto, así como los compromisos asumidos en virtud de la adhesión de la ONCE al “Pacto Digital para la Protección de las Personas” de la Agencia Española de Protección de Datos. Toma conocimiento de los informes de riesgo y las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos que se hayan realizado y da soporte a la persona que cumpla la función de Delegado de Protección de Datos, prestando la colaboración que precise en las materias de su competencia.

En definitiva, garantiza la correcta aplicación de la legislación sobre privacidad y protección de datos y, específicamente de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que

respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), así como el cumplimiento de todo lo previsto en los Documentos de Seguridad correspondientes a los distintos ficheros de datos personales y en el Protocolo de Clasificación de la Información, velando por su permanente actualización.

El Comité de Seguridad y Protección de Datos está coordinado por el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y de él forman parte, además, los titulares de la Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información y de la Unidad de Seguridad, un representante de cada una de las Direcciones Generales Adjuntas y del Consejo General, así como aquel personal técnico que el coordinador designe de otras áreas de Dirección General y, específicamente, del Gabinete Jurídico, de Auditoría Interna, de la Unidad de Documentación y Traducción y de la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo.

#### **5.10. Delegado de Protección de Datos**

El cargo de Delegado de Protección de Datos de la ONCE será un órgano unipersonal o colegiado, designado por el Consejo General de la ONCE. La persona o personas titulares de este órgano deberán disponer de conocimientos especializados en materia de protección de datos y con práctica en la misma y que cuenta con la capacidad para llevar a cabo las funciones que la normativa le encomiende.

El Delegado de Protección de Datos reporta directamente al titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, por delegación del director general, y colabora y da apoyo al Comité de Seguridad y Protección de Datos de la ONCE.

Sus actividades principales consisten en supervisar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, así como de las políticas de tratamiento de datos establecidas por la ONCE, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal y las auditorías correspondientes; informar y asesorar a la ONCE y a la plantilla que se ocupen del tratamiento de los datos sobre las obligaciones que les incumbe asumir a cada uno ; y ofrecer el asesoramiento que se solicite con el fin de establecer un protocolo interno para realizar las evaluaciones de impacto requeridas por dicha normativa.

El Delegado de Protección de Datos debe desempeñar sus funciones con total independencia, por lo que no recibirá ninguna instrucción en lo referente al desempeño de sus funciones y contará con los recursos necesarios para que lleve a cabo su cometido de forma efectiva.

El Delegado de Protección de Datos cooperará con la autoridad de control, la

Agencia Española de Protección de Datos y actuará con ella como punto de contacto para todas las cuestiones relativas al tratamiento de los datos que realiza la ONCE.

### **5.11. Comité de Riesgos de la ONCE**

A este Comité le corresponde realizar el seguimiento y análisis de los riesgos derivados de las diversas actividades desarrolladas en el ámbito de la Dirección General por las distintas direcciones, unidades y departamentos de la Organización, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

El Comité está compuesto por el director general, que preside el Comité, los titulares de las Direcciones Generales Adjuntas, de la Dirección Técnica Económico-Financiera, de la Unidad de Auditoría Interna de Dirección General y un jefe o jefa de Equipo de Auditoría Interna, coordinador de la Gestión de Riesgos, quien actúa como secretario.

### **5.12. Comité de Auditoría de la Dirección General**

Al amparo de lo establecido en el artículo 92. Apartado Dos letra e) de los Estatutos, actúa como apoyo del Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE en las funciones que la normativa de Auditoría de Cuentas ha asignado a las Comisiones de Auditoría de las Entidades de Interés Público, y ejerce en la Dirección General las funciones que vienen fijadas en el Reglamento de Funcionamiento Económico-Financiero del Grupo Social ONCE para los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas.

Está compuesto por el consejero general coordinador de Juego y Asuntos Económicos, que preside el Comité, por el director general de la ONCE y por los titulares de la Dirección de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE, de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, de la Dirección Técnica Económico-Financiera de la Dirección General y de la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General quien actúa como secretario del Comité.

### **5.13. Comité de Juego Responsable**

El Comité de Juego Responsable es el órgano multidisciplinar encargado de elaborar, actualizar, impulsar y coordinar la política de juego responsable de la ONCE de conformidad con las líneas directrices y los parámetros definidos en el Programa Marco de Juego Responsable aprobado por el Consejo General, vigente en cada momento. Es el medio de participación de la alta dirección en la formulación, aprobación y control de la política de juego responsable de la Organización.

Está presidido por el director general de la ONCE, coordinado por el director general adjunto de Juego, e integrado por los titulares de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, la Dirección Comercial, la

Dirección de Operaciones y Logística, la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional, la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, la Asesoría de Juego, la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General y la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo. También podrá haber un representante del Consejo General de la ONCE y de la Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social del Grupo Social ONCE. Actúa como secretario el jefe o jefa de la Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable de la Dirección General Adjunta de Juego y contará con el apoyo del personal de Total Gaming Systems, S.L.

#### **5.14. Comisión de Formación**

Dirige, coordina y supervisa la elaboración y ejecución de los planes anuales de formación de la ONCE, para garantizar que las acciones desarrolladas se gestionan con criterios de calidad y eficiencia y responden a las necesidades de la Organización y de su plantilla.

La Comisión de Formación está presidida por el director general de la ONCE, actuando como vocales los titulares de las Direcciones Generales Adjuntas, de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, del Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional y un miembro del Comité Intercentros.

#### **5.15. Comisión Técnica de Igualdad de Género**

Se encarga de implementar y hacer seguimiento de las medidas que, en relación con la igualdad de género, se adopten por los órganos competentes del Grupo Social ONCE, haciendo visible el compromiso de la Organización con la igualdad de género, e impulsando la participación en actividades en favor de la igualdad de oportunidades y la mejora en las condiciones que se apliquen en casos de violencia de género.

Estará compuesta por los titulares de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, por los responsables de los Departamentos de Selección de Personas y Transformación Digital y de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional, y de las Unidades de Responsabilidad Social Corporativa, Igualdad de Género y Diversidad; de Gestión Laboral y de Nóminas y de Documentación y Traducción, además del personal técnico de los Servicios Jurídicos que se determinen, pudiendo incorporarse un representante del Consejo General.

#### **5.16. Comisión de Diversidad**

Se encarga de impulsar las políticas de diversidad e inclusión, abordando el desarrollo de un plan para la generación de una cultura inclusiva. Su composición vendrá determinada por Resolución del Director General, siendo representativa



de los diferentes colectivos que integran la ONCE.

### **5.17. Comisión para el Estudio de Operaciones Inmobiliarias**

Se encarga del seguimiento y análisis continuo de la situación del patrimonio inmobiliario de la ONCE, tanto en uso como excedente, atendiendo a las necesidades de los distintos Centros en cada momento, y con una especial atención a las operaciones más significativas que puedan afectar a los activos más importantes. La Comisión valora y, en su caso, propone a los órganos competentes de la Organización aquellas operaciones inmobiliarias que permitan una mayor rentabilidad de los inmuebles, siguiendo las estrategias que en cada momento se establezcan desde el Consejo General.

Estará compuesta por los titulares de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación, que actúa como presidente, de la Dirección de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE, así como por responsables y técnicos de la Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones y del Gabinete Jurídico.

### **5.18. Consejo Asesor de Innovación**

El Consejo Asesor de Innovación (CAI) es un órgano externo de consulta y asesoría en materia de innovación. Está compuesto por expertos en innovación y transformación cultural de empresas, referentes a nivel nacional e internacional y por representantes de las áreas de Juego, Servicios Sociales y Organización de la ONCE. El Consejo asesor se reunirá cada 6 meses y en él se creará un foro para el asesoramiento en la estrategia de innovación de la ONCE, la exposición por parte de sus miembros sobre tendencias o temáticas de interés de la Organización, intercambio de mejores prácticas y lecciones aprendidas en los procesos de transformación de las organizaciones, y para el impulso a la participación y posicionamiento de la ONCE en foros de innovación relevantes.

La designación de los representantes que formarán parte del Consejo asesor se llevará a cabo mediante Resolución del director general.

## Anexo II: ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 1. DIRECTOR GENERAL

- 1.1. Auditoría Interna
- 1.2. Dirección Técnica Económico-Financiera
  - 1.2.1. Departamento de Gestión Presupuestaria
  - 1.2.2. Departamento de Contabilidad General
  - 1.2.3. Centro de Servicios Compartidos
  - 1.2.4. Departamento de Tesorería General

### 2. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE JUEGO

- 2.1. Asesoría de Juego
  - 2.1.1. Unidad del Canal Digital
  - 2.1.2. Unidad de Gestión y Análisis de la Información
  - 2.1.3. Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable
  - 2.1.4. Unidad de Investigación, Desarrollo e Innovación de Juego
  - 2.1.5. Unidad de Prevención de Fraude

### 2.2. DIRECCIÓN COMERCIAL

- 2.2.1. Departamento de Ventas del Canal Principal
  - 2.2.1.1. Gerencias de Zona Comercial
- 2.2.2. Departamento de Ventas del Canal Complementario
  - 2.2.2.1. Unidad de Desarrollo Comercial del Canal Complementario
- 2.2.3. Departamento de Administración Comercial
  - 2.2.3.1. Unidad de Atención al Punto de Venta

### 2.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

- 2.3.1. Unidad de Logística
- 2.3.2. Unidad de Operaciones
- 2.3.3. Unidad de Control de Premios

### 2.4. DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA DE NEGOCIO, MARKETING E INTERNACIONAL

- 2.4.1. Dirección Técnica de Marketing
  - 2.4.1.1. Unidad de Comunicación Comercial
  - 2.4.1.2. Unidad de Relación con el Cliente
- 2.4.2. Dirección Técnica de Desarrollo Internacional de Juego

- 3. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS**
  - 3.1. Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado
    - 3.1.1. Unidad de Prestaciones
    - 3.1.2. Unidad de Voluntariado
  - 3.2. Asesoría de Servicios Sociales
  - 3.3. Unidad Central de Afiliación
  - 3.4. Unidad Técnica de Sordoceguera
  
- 3.5. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, EMPLEO Y BRAILLE**
  - 3.5.1. Departamento de Atención Educativa
  - 3.5.2. Departamento de Apoyo al Empleo
  - 3.5.3. Unidad de Braille
  
- 3.6. DIRECCIÓN DE AUTONOMÍA PERSONAL, TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD**
  - 3.6.1. Departamento de Autonomía Personal
  - 3.6.2. Unidad de Información y Accesibilidad
  
- 3.7. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIOCULTURAL, ARTÍSTICA Y DEPORTIVA**
  - 3.7.1. Departamento de Gestión Sociocultural y Deportiva
  - 3.7.2. Departamento de Promoción Cultural y Artística
  
- 4. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN, TALENTO E INNOVACIÓN**
  - 4.1. Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información
    - 4.1.1. Unidad de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones
    - 4.1.2. Unidad de Supervisión y Calidad de Sistemas
    - 4.1.3. Unidad de Arquitectura y Gobernanza de Datos
    - 4.1.4. Unidad de Seguridad
    - 4.1.5. Unidad de Puesto de Trabajo Digital
    - 4.1.6. Unidad de Accesibilidad
  - 4.2. Servicios Jurídicos
    - 4.2.1. Gabinete Jurídico
    - 4.2.2. Asesoría Jurídico Laboral
  - 4.3. Unidad de Documentación y Traducción
  - 4.4. Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones
  - 4.5. Unidad de Innovación
  - 5.6. Unidad de Coordinación de Convenios Institucionales y Colaboraciones Externas
  - 4.7. Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Igualdad de Género y Diversidad
  - 4.8. Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo

**4.9. DIRECCIÓN DE RECURSOS GENERALES Y SOSTENIBILIDAD**

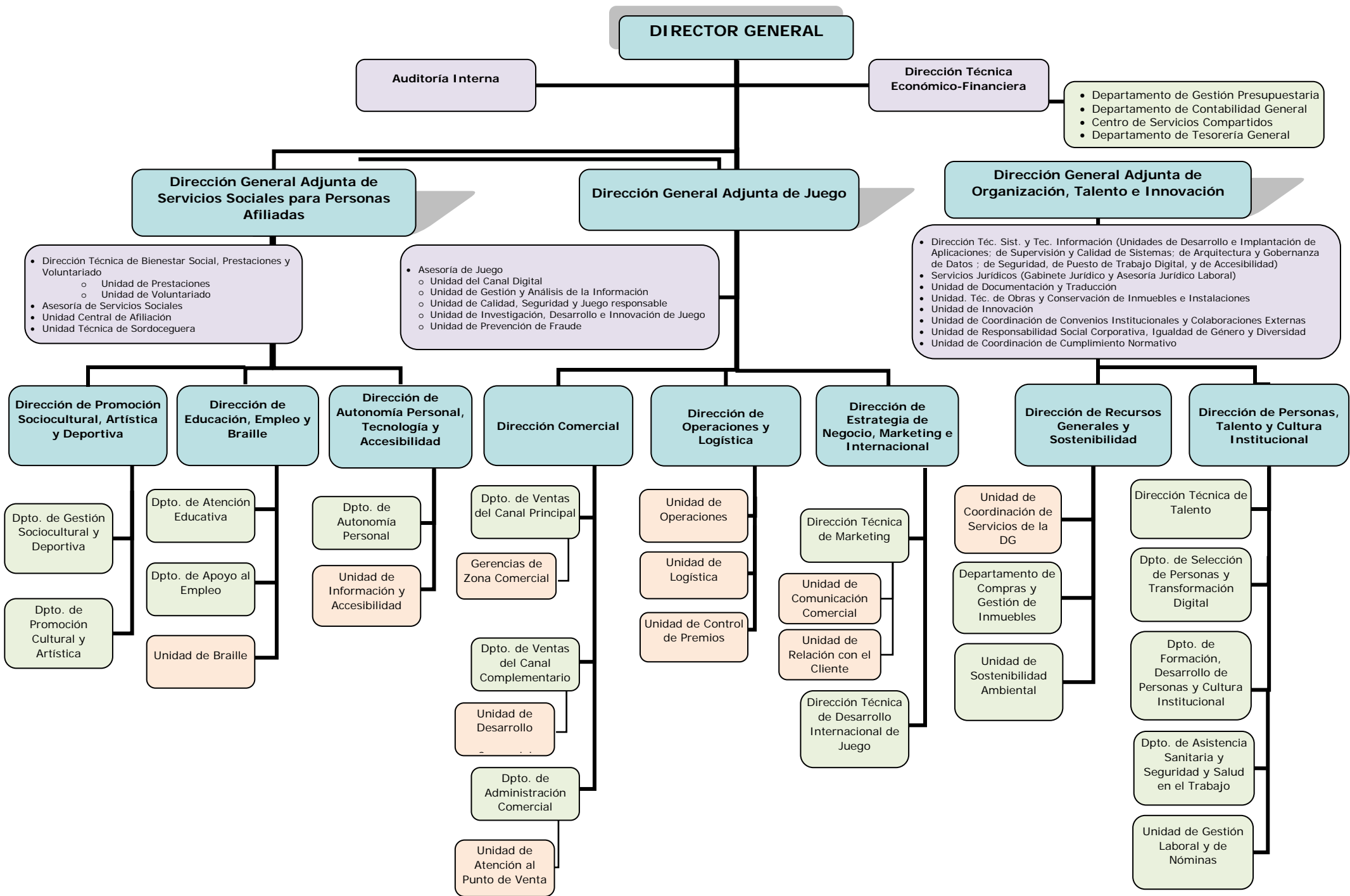
- 4.9.1. Unidad de Sostenibilidad Ambiental.
- 4.9.2. Unidad de Coordinación de Servicios de la Dirección General
- 4.9.3. Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles

**4.10. DIRECCIÓN DE PERSONAS, TALENTO Y CULTURA INSTITUCIONAL**

- 4.10.1. Dirección Técnica de Talento
- 4.10.2. Departamento de Selección de Personas y Transformación Digital
- 4.10.3. Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional
- 4.10.4. Departamento de Asistencia Sanitaria y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 4.10.5. Unidad de Gestión Laboral y de Nóminas

**5. OTROS ÓRGANOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL**

- 5.1. Consejo de Dirección
- 5.2. Comité de Dirección
- 5.3. Grupo de Trabajo de Análisis de Operaciones de Compras y Contrataciones de la Dirección General
- 5.4. Comisión de Compras y Contratación de la Dirección General
- 5.5. Órgano de Prevención Penal de la ONCE
- 5.6. Órgano de Cumplimiento Tributario
- 5.7. Comisión de la ONCE para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo
  - 5.7.1. Unidad Técnica de Análisis de Operaciones Sospechosas
- 5.8. Comité de Seguridad de Sistemas de Juego de la ONCE
- 5.9. Comité de Seguridad y Protección de Datos
- 5.10. Delegado de Protección de Datos
- 5.11. Comité de Riesgos de la ONCE
- 5.12. Comité de Auditoría de la Dirección General
- 5.13. Comité de Juego Responsable
- 5.14. Comisión de Formación
- 5.15. Comisión Técnica de Igualdad de Género
- 5.16. Comisión de Diversidad
- 5.17. Comisión para el Estudio de Operaciones Inmobiliarias
- 5.18. Consejo Asesor de Innovación





NORMATIVA ONCE

