

Los ONCE VALORES



1. COMUNICACIÓN

Las personas que trabajan en el Grupo Social ONCE tienen derecho a opinar y ser informadas de las decisiones que les afectan, así como a disponer de una información global sobre la marcha de las entidades y sociedades que conforman el Grupo Social ONCE. Dicha comunicación será oportuna, veraz y transparente y, en todo momento, gestionada con prudencia y cautela.



ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Para nuestro trabajo como responsables institucionales nos comprometemos a favorecer el intercambio fluido, respetuoso y veraz de información y conocimiento, así como a contar con la opinión sincera de todos cuantos trabajamos en El Grupo Social ONCE.
- Nos comprometemos a ser transparentes en los procesos de toma de decisiones y a informar objetivamente, tanto a nuestros superiores como a nuestros colaboradores.
- Nos comprometemos a que nuestra comunicación hacia la sociedad sea veraz, respetando siempre los criterios de confidencialidad y coherencia con los objetivos estratégicos de la Organización de la que formamos parte.
- Por nuestros cargos de responsabilidad institucional, nos obligamos a comunicar los cambios en nuestras circunstancias en la medida en que éstas puedan afectar a nuestro trabajo.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Transmitir información veraz y completa a las personas afectadas por nuestro trabajo (compañeros/as, superiores/as y colaboradores/as).
- Responder de forma diligente a las peticiones de información por parte de compañeros/as, colaboradores/as y superiores/as.
- Preguntar y solicitar información de buena fe.
- Guardar la debida cautela y discreción sobre la información que recibamos.
- Favorecer el intercambio fluido, respetuoso y veraz de información y conocimiento.



2. SOLIDARIDAD

El Grupo Social ONCE está construido sobre la solidaridad, la cooperación y el trabajo en equipo de muchas personas. Quienes pertenecemos a él compartimos una misma meta y un mismo proyecto y estamos dispuestos a compartir los logros y las dificultades.

El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan deben ser rasgos esenciales de nuestro trabajo diario.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a que la vocación de servicio y la disposición de ayuda a las personas con discapacidad (las personas que más lo necesitan) sean principios que estén presentes en nuestra relación con nuestros superiores y colaboradores.
- Los responsables institucionales asumiremos como propios los proyectos y políticas de la Organización y sus fines solidarios con otros colectivos de personas con discapacidad y con la sociedad en general.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Tomar en consideración las situaciones de las personas más desfavorecidas a la hora de tomar decisiones, en la organización y ejecución del trabajo.
- Actuar pensando siempre en el bien de la Organización y de las personas que necesitan del desarrollo de la actividad de la ONCE.
- Colaborar en la solución de problemas comunes, contribuyendo a crear un buen clima laboral, ejerciendo un sano compañerismo.
- Ayudar y pedir ayuda cuando sea necesario.
- Implicarnos en la solución de los problemas sociales que afectan especialmente a personas con discapacidad.



3. CONFIDENCIALIDAD

Respetar la privacidad de la información es una muestra de consideración y respeto hacia las personas y de lealtad hacia el Grupo Social ONCE. Trataremos con escrupuloso cuidado la información personal y privada de las personas con quienes tengamos relación por nuestro trabajo y guardaremos secreto sobre la información relevante de las entidades y sociedades que conforman el Grupo.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a tener un cuidado escrupuloso en el tratamiento de la información que afecte a las personas. La información que haga referencia a su intimidad personal y su vida privada será tratada solo para causas justificadas y por las personas autorizadas para ello.
- Nos comprometemos a ser respetuosos con la información que tenga valor estratégico o que se considere de especial relevancia en aras de proteger la imagen y reputación del Grupo Social ONCE, sin menoscabo del respeto a los derechos de las personas implicadas y al cumplimiento estricto de la ley.
- Nos comprometemos a hacer un uso profesional y a no transmitir hacia fuera la información privilegiada a la que tengamos acceso por razón de nuestro puesto, incluso en los cinco años siguientes a cesar en el mismo.
- Nos comprometemos a trasladar a nuestros colaboradores el deber de confidencialidad, y a poner los mecanismos necesarios para asegurar el buen uso de la información de que disponen.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- No divulgar información que pueda dañar la imagen de la ONCE e informar a nuestros superiores en caso de tener noticia de que haya filtraciones.
- Guardar secreto sobre datos e información a la que se tenga acceso por el desempeño del trabajo, aunque no esté explícitamente indicado el deber de no revelarla, manteniendo un escrupuloso cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- No utilizar nunca información privada, personal o de la Organización a la que tengamos acceso por nuestro trabajo para un beneficio personal y muy especialmente mantener la confidencialidad en relación a la seguridad en el área de juego.
- No divulgar ni contribuir a difundir rumores sobre compañeras y compañeros, directivos y mandos intermedios o comentarios infundados sobre la marcha de la Organización.
- Mantenernos formados o formadas acerca de nuestra responsabilidad en el tratamiento de la información sensible y confidencial que afecte a los intereses de la Organización.



4. EQUIDAD

Todas las personas que trabajan en el Grupo Social ONCE merecen el mismo respeto y las mismas oportunidades. No se acepta ningún tipo de discriminación ni favoritismo. Sólo la dedicación, el esfuerzo y los resultados alcanzados son criterios aceptados para la mejora laboral.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Los responsables institucionales trabajamos para que en el Grupo Social ONCE exista una distribución proporcional de los esfuerzos, resultados y recompensas.
- Nos comprometemos a respetar y a valorar con justicia la aportación de cada persona al Grupo Social ONCE. La objetividad y la imparcialidad en el reconocimiento de los demás será un modo de actuar esencial en nuestro trabajo como responsables institucionales.
- Nos comprometemos a no discriminar por motivos de género, discapacidad, raza, creencia, nacionalidad u orientación sexual.
- Fomentaremos la incorporación de mujeres a los ámbitos de dirección y mando en las entidades y sociedades que conforman el Grupo Social ONCE.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Valorar el desempeño, dedicación y esfuerzo por parte de colaboradores/as, compañeros/as y superiores/as.
- No discriminar por motivos de género, raza, creencia, discapacidad, nacionalidad u orientación sexual.
- Favorecer una distribución equitativa del trabajo y su retribución entre todo el personal de la ONCE.
- Buscar, en todo momento, un trato igual para casos similares, explicando las situaciones excepcionales.
- Fomentar el acceso a oportunidades de formación, promoción y mejora profesional a todas las personas.



5. CONFIANZA

El futuro del Grupo Social ONCE depende de la confianza que la sociedad demuestra día a día en nuestro trabajo. Esta confianza tiene su base en la seguridad, fiabilidad y credibilidad de nuestros productos, servicios sociales y nuestra organización en su conjunto. Responder a las expectativas legítimas de nuestros grupos de interés, cumpliendo nuestras promesas y actuando sin dobles intenciones son principios que todas las personas que pertenecemos al Grupo Social ONCE debemos respetar.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a actuar siempre de buena fe y a mantener la lealtad al Grupo Social ONCE y la fidelidad a la palabra dada, generando solo aquellas expectativas que podamos cumplir.
- Nos comprometemos a no desconfiar injustificadamente de las personas, confiando en el buen hacer y la profesionalidad de nuestros superiores y colaboradores.
- Explicaremos y dejaremos muy claros los criterios de toma de decisiones para evitar la arbitrariedad y la sospecha sobre nuestras acciones y decisiones.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- No prometer lo que no estemos seguros de poder cumplir.
- Explicar y dejar muy claros los motivos de nuestras acciones en relación a nuestro trabajo.
- No plantear dudas o sospechas infundadas sobre compañeros y compañeras, mandos intermedios y directivos, o sobre la Organización.
- Denunciar por los cauces organizativos adecuados las faltas de cumplimiento de los compromisos o los comportamientos que puedan generar desconfianza.



6. HONESTIDAD

Todas las personas que trabajamos en el Grupo Social ONCE actuamos de buena fe y sin dobles intenciones. La integridad, claridad y homogeneidad de nuestro comportamiento se demuestra en nuestra coherencia con los valores del Grupo Social ONCE y en nuestra seriedad y rigor profesional, bases fundamentales para la credibilidad de ésta. La satisfacción por el trabajo bien hecho y la contribución al futuro de la entidad será nuestra mejor recompensa.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a trabajar con arreglo a los más altos principios personales y a anteponer los intereses del Grupo Social ONCE a nuestros intereses particulares.
- Nos comprometemos a no aprovecharnos del cargo de responsable institucional para nuestro beneficio personal, considerando que nuestro trabajo está retribuido con el sueldo que percibimos.
- Nos comprometemos a no recibir regalos o dádivas de terceros que puedan afectar a nuestras decisiones y actuaremos con debida diligencia para evitar que se produzcan casos de corrupción y para penalizar aquellos casos que pudieran producirse.
- Nos comprometemos a que nuestros comportamientos sean ejemplares y publicables.
- Desde nuestra posición de responsables institucionales fomentaremos las mejores prácticas laborales y la rectitud en nuestras relaciones comerciales y velaremos por el respeto de los

derechos humanos, puesto que la integridad de nuestros comportamientos y de nuestras intenciones tiene que estar fuera de toda duda.

- Nos comprometemos a que las operaciones comerciales que realicemos a título personal con entidades y sociedades del Grupo Social ONCE se efectúen en las mismas condiciones que se ofrecen para todo el colectivo de personas del Grupo.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Decir lo que pensamos, hacer lo que decimos y decir lo que hacemos.
- Ser muy claros en los principios que orientan nuestras actuaciones, advirtiendo sobre las situaciones en las que se pueda dar conflicto de intereses o situaciones de incoherencia.
- Anteponer los intereses de la Organización y la consecución de los objetivos generales a los intereses particulares en caso de conflicto, no modificando las pautas establecidas para realizar nuestro trabajo por conveniencia personal.
- Hacer públicas las razones para actuar en situaciones en las que no hay criterios previos establecidos o en situaciones excepcionales en las que se alteran los criterios o normas establecidas.
- No aprovecharnos de las situaciones dudosas ni de la debilidad de las personas.
- Desde nuestro puesto de trabajo actuaremos con las mejores prácticas laborales, puesto que la integridad de nuestros comportamientos e intenciones tiene que estar fuera de toda duda, no poniendo en peligro la eficiencia en la prestación del servicio, la imagen o los intereses de la ONCE.



7. HUMILDAD

Recordar las metas fundacionales del Grupo Social ONCE y ser conscientes de nuestra necesidad de aprender y mejorar cada día es esencial, mostrando una permanente disposición al diálogo. Reconocer nuestros errores, nuestras limitaciones y la necesidad de ayuda mutua debe ser un rasgo permanente en nuestra relación con los demás.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a actuar sin ostentación y a no presumir de nuestros logros profesionales.
- Nos comprometemos a ser austeros en el uso de los recursos y a evitar lo innecesario y lo superfluo.

- Nos comprometemos en nuestras actuaciones a no olvidar el fin social de las entidades y sociedades que conforman el Grupo Social ONCE y a mantener una actitud de reconocimiento hacia la sociedad en general.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Ser austeros y eficientes en el uso de los recursos.
- Estar dispuesto o dispuesta a reconocer los errores y a aprender de ellos.
- Tratar con respeto y comprensión a todas las personas.
- No actuar de forma arrogante ni hacer alarde exagerado de los logros personales y organizativos.
- Estar dispuesto o dispuesta a escuchar y dar explicaciones a todo el mundo.



8. RESPETO

El reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas se tiene que manifestar en el trato cotidiano con cada uno de nuestros colaboradores, superiores, compañeros y clientes. La humanidad, la tolerancia y la dignidad en el trato son principios rectores de nuestras líneas de actuación. Trataremos siempre a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros y escucharemos y nos esforzaremos por comprender sus puntos de vista. También reconocemos nuestro deber de respeto a la entidad en la que trabajamos, manteniendo una actitud discreta y de lealtad crítica.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a tratar a todas las personas de forma digna y a reconocer el trabajo bien hecho de los trabajadores del Grupo Social ONCE. Nos esforzaremos por comprender las motivaciones personales y los puntos de vista de los trabajadores y afiliados.
- Nos comprometemos en la lucha por la igualdad y contra la violencia de género. Y en concreto exigiremos que se considere incompatible con el desempeño de responsabilidades institucionales en el Grupo Social ONCE, a las que concierne el presente Código Ético, para aquéllos que tengan una sentencia firme por violencia de género, maltrato a niños, a personas con discapacidad y a personas mayores.
- Nos comprometemos a tener lealtad hacia el Grupo Social ONCE y hacia el colectivo de personas que la forman, y en consecuencia nos comprometemos a no hablar mal del Grupo Social ONCE ni hacer públicos errores o deficiencias de las entidades o de las personas que las forman, que puedan resolverse dentro del Grupo.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Escuchar las opiniones de las demás personas y explicar nuestro punto de vista con educación.
- Reconocer el trabajo de cada persona y no apropiarnos de méritos ajenos.
- No divulgar rumores sobre compañeros/as, colaboradores/as y superiores/as ni acusar sin pruebas.
- Atender y tratar dignamente a nuestros clientes y a todas las personas de nuestro entorno laboral.
- Advertir, por los cauces establecidos para ello, de las faltas de respeto cometidas por colaboradores/as, compañeros/as o superiores/as.



9. COMPROMISO

Las personas que pertenecemos al Grupo Social ONCE compartimos sus fines y sus valores. Nuestro compromiso y nuestra lealtad institucional se manifiestan en la disposición para colaborar con ésta en alcanzar las metas organizativas más allá de lo mínimamente exigible, y en nuestro esfuerzo permanente para mejorar en todo lo que hacemos.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a trabajar en aras a la buena marcha económica del Grupo Social ONCE, como mejor garantía para la estabilidad futura de las entidades y sociedades que la conforman.
- Nos comprometemos a tener una alta implicación y participación en el proyecto organizativo, con actitud de cooperación y compañerismo. Trabajaremos para conseguir un sano orgullo de pertenencia y la implicación responsable de cada persona que trabaja con nosotros.
- Nos comprometemos a colaborar en la buena marcha del Grupo Social ONCE y a invitar a los compañeros a participar activamente en el proyecto.
- Nos comprometemos a dilucidar nuestras controversias y litigios dentro de los cauces internos, no entablando acciones legales contra las entidades y sociedades que conforman el Grupo Social ONCE, ni contra sus responsables institucionales, incluso en los cinco años siguientes a cesar en el puesto de responsabilidad, salvo cuando se trate del ejercicio de los derechos fundamentales de las personas contemplados en el Título I, Capítulo II, Sección 1ª de la Constitución Española.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Comprometernos a colaborar con la buena marcha de la Organización y el cumplimiento de la misión institucional.
- Plantear las críticas razonables y constructivas en los cauces adecuados para ello.
- Conocer y contribuir a difundir la finalidad de la ONCE y sus valores.
- Advertir de las situaciones de comportamientos desleales y de aprovechamiento ilegítimo de las ventajas de pertenecer a la ONCE.
- Implicarnos activa y responsablemente en nuestro trabajo.



10. PROFESIONALIDAD

El compromiso con los valores del Grupo Social ONCE y el esfuerzo permanente por incrementar nuestros conocimientos, habilidades y capacidades son las bases de un trabajo excelente. Todas las personas que formamos parte de las entidades y sociedades que conforman el Grupo Social ONCE debemos estar dispuestas a mejorar nuestra cualificación profesional y a colaborar con los demás para incrementar la eficiencia y la eficacia de ésta.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a aportar nuestro espíritu autocrítico y abierto al cambio, a la innovación y a la creatividad, fomentando y reconociendo estas mismas cualidades en nuestros colaboradores, y la extensión de buenas prácticas en todas las áreas, para que la Organización se beneficie del talento de las personas que la forman.
- Nos comprometemos a adoptar nuestras decisiones con el máximo rigor técnico.
- Nos comprometemos a ser responsables de nuestro trabajo, aceptando los propios errores y críticas de buena fe y asumiendo las consecuencias de las decisiones que tomemos.
- Nos comprometemos a compartir y trabajar en equipo, siempre desde el respeto a la autonomía de los colaboradores.
- Nos comprometemos a fomentar la comunicación y la formación permanente, potenciando el desarrollo de los conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores.
- Nos comprometemos a que la dedicación a nuestra responsabilidad institucional no se vea interferida por otros intereses legítimos, como son los personales o políticos.
- Nos comprometemos a impulsar el trabajo en equipo como la mejor forma de utilizar el potencial profesional de nuestros colaboradores.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Actualizar nuestros conocimientos y competencias a través de la formación para el adecuado desempeño de nuestro puesto, así como participar en la mejora continua de los procesos de trabajo que nos afectan.
- Asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones, así como reconocer nuestros errores y estar en disposición de aprender de ellos.
- Compartir el conocimiento y la experiencia con otros compañeros y compañeras y trabajar en equipo.
- Innovar en la búsqueda de soluciones y promover la calidad y el rigor en el trabajo propio y el de compañeros/as.
- Mantener una actitud proactiva en el desempeño de nuestro trabajo.



11. RESPONSABILIDAD

Responsabilidad supone anticipar y hacerse cargo de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Responder a las expectativas legítimas de nuestros grupos de interés y dar cuenta de los compromisos adquiridos por el Grupo Social ONCE, más allá de lo estipulado en el marco jurídico vigente, es parte de nuestra responsabilidad.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

- Nos comprometemos a dialogar de manera continuada con todos los colectivos de interés del Grupo Social ONCE.
- Informaremos a los diferentes grupos de interés de las políticas y prácticas que el Grupo Social ONCE desarrolle en materia de juego responsable y de responsabilidad social en general.
- Nos comprometemos a analizar las consecuencias e impactos económicos, sociales y medioambientales derivados del desarrollo de la actividad de las entidades y sociedades que conforman el Grupo Social ONCE y a desarrollar acciones que permitan la minimización de aquellos impactos que pudieran ser negativos o perjudiciales.
- Nos comprometemos a fomentar la autonomía de los trabajadores del Grupo Social ONCE en el desarrollo de sus tareas.
- Aseguraremos la puesta en marcha de medidas de control y seguridad establecidas para el área de juego que garanticen la integridad de las modalidades de lotería de las que es titular la ONCE.
- Nos comprometemos a que nuestras actuaciones relacionadas con los productos de juego respeten los principios de juego responsable aprobados internacionalmente, especialmente en lo referido a los menores de edad y otros colectivos vulnerables.

- Ayudaremos al Grupo Social ONCE a colaborar con el Estado para evitar el fraude en los juegos y para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Adoptaremos nuestras decisiones con una perspectiva de largo plazo.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- Poner cuidado y atención en el desarrollo de nuestro trabajo.
- Ser conscientes de las consecuencias que nuestras actuaciones tienen en nuestros compañeros/as, superiores/as, colaboradores/as y clientes/as y en la Organización en su conjunto.
- Actuar con prevención y diligencia en la comunicación y resolución de problemas relacionados con la seguridad en el área de juego.
- Esforzarnos por responder a las expectativas legítimas de las personas con las que nos relacionamos por motivo de nuestro trabajo.
- Implicarnos activamente en las prácticas que la ONCE desarrolle en materia de juego responsable y Responsabilidad Social en general.