Los Estatutos de la ONCE recogen expresamente el criterio de que las estructuras y organigramas de la Organización deben responder a un diseño que asegure un modelo moderno, adecuadamente dimensionado, profesionalizado, desconcentrado, flexible, coordinado, jerarquizado, con capacidad de adaptación al cambio, garantizador de la unidad territorial y sujeto a los intereses generales y fines de la Organización.

Atendiendo a este mandato estatutario, mediante Circular núm. 4/2019, de 31 de enero,el Director General establecióla estructura orgánico-funcional de los servicios centrales, territoriales y especializados del área ejecutiva Dirección General de la ONCE, de acuerdo con lo previsto en el Anexo del acuerdo 2(E)/2019-1, de 25 de enero, del Consejo General.

En una Institución moderna y descentralizada, las estructuras organizativas u organigramas deben caracterizarse por la mayor simplicidad posible y garantizar la consecución de los objetivos institucionales al menor coste y sobre la base de procedimientos sencillos y ágiles, debiendo ajustarse a criterios de dimensionamiento adecuado, austeridad, máxima racionalidad, eficacia y rigor. Al tratarse de un proceso en continua evolución y supeditado a las realidades de cada momento, resulta preciso adaptar la estructura vigente a las condiciones actuales en las que se desarrollan las actividades de la Organización y a las nuevas necesidades que han surgido desde la aprobación del citado Acuerdo y de la citada Circular 4/2019.

Por un lado, se han reforzado algunos procedimientos existentes y se han implementado otros nuevos para asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable a la ONCE en general, y en ciertos ámbitos de actividad en particular, como la prevención y la detección de fraude en las operaciones de juego y la aplicación de principios de juego responsable, lo que hace necesario incorporar a la estructura central de la ONCE nuevos órganos que aseguren un correcto y coordinado cumplimiento de dicha normativa y garanticen que las actuaciones de la Organización en dichos ámbitos se rigen por los valores y principios con los que se ha comprometido.

Por otro lado, se advierte asimismo la necesidad de llevar a cabo una serie de ajustes que mejoren la eficiencia y modernicen el funcionamiento de la Institución, dado que se encuentra inmersa en un proceso de innovación y transformación, no solamente con la incorporación de nuevas tecnologías, sino también en la mejora de los procesos. Dicho proceso de innovación y transformación debe pivotar necesariamente sobre el concepto de sostenibilidad, aspecto que ha ido ganando importancia en todos los sectores en los últimos años y que hoy día debe formar parte integral de las operaciones, procesos y estrategia de las organizaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social.

Por último, las políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) e Igualdad tienen cada vez más peso en el funcionamiento de la Institución, por lo que resulta necesario seguir potenciando su implementación en las diferentes áreas de gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, los cambios más significativos que se proponen a la estructura afectan a la **Dirección General Adjunta de** **Juego** y a la **Dirección General Adjunta** d**e Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad** (anterior Dirección General Adjunta de Coordinación y Recursos Humanos y Generales).

Por todo lo anterior, el Pleno del Consejo General ha aprobado, con fecha 31 de marzo de 2020, el acuerdo 2/2020-2, que establece una nueva estructura orgánico-funcional de los servicios centrales, territoriales y especializados del área ejecutiva Dirección General de la ONCE, encomendando al Director General la correspondiente adaptación normativa.

Por consiguiente, en virtud de las facultades que me confiere el artículo 6.3.d) del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su redacción dada por el Real Decreto 1200/1999, de 9 de julio, así como los vigentes Estatutos de la ONCE, dispongo lo siguiente:

1. Establecer la estructura orgánico-funcional de los servicios centrales, territoriales y especializados del área ejecutiva Dirección General de la ONCE, que se detalla en el anexo I a esta Circular, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo 2/2020-2, del Consejo General, y con los organigramas de apoyo que, en formato texto y gráfico, se adjuntan también como anexos II y III a esta norma.
2. Todas las referencias existentes en cualquier normativa interna vigente a los órganos, departamentos y unidades cuyo nombre se modifica o cuyas funciones son asumidas por otros en la presente Circular, se entenderán hechas, respectivamente, a su nueva denominación o a los órganos, departamentos o unidades que asumen sus funciones, continuando plenamente en vigor la referida normativa.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar para que en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista.

Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo. No obstante, en los documentos normativos en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada la Circular 4/2019, de 25 de enero, emitido por la entonces Dirección General Adjunta de Coordinación y Recursos Humanos y Generales.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Circular tiene efectos desde el día 1 de abril de 2020.

EL DIRECTOR GENERAL

Ángel Sánchez Cánovas

**RESPONSABLES DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS, DIRECCIONES EJECUTIVAS, DELEGACIONES TERRITORIALES Y DIRECCIONES DE ZONA Y DE CENTRO DE LA ONCE.**

### ANEXO I

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

# 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 los máximos responsables de las mismas, y conforme a lo desarrollado por el Consejo General en su acuerdo 1(E)/2019-10.1, de 17 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 Territoriales, Directores 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 Institución, 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 y Sostenibilidad 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 sostenibilidad) 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 técnicos 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 Técnico 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.

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 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 Avales, 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. 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 actuación, coordinación, seguimiento, control y toma de decisiones relativas al funcionamiento del área de juego que promuevan el crecimiento en ventas 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 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 las distintas modalidades de lotería autorizada 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 la Política 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 internacional.

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 de Juego y la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional.

## 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 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.

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.

De esta Asesoría dependen cuatro unidades:

**2.1.1. 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.

**2.1.2. 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.

**2.1.3. 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 y sectores diferentes de los del juego, con el fin de evaluar la viabilidad de alianzas estratégicas con otras entidades en el marco de la comercialización de productos que no sean de juego.

Para ello analizará las mejores prácticas organizativas, identificando obsolescencias y proponiendo la implantación de estrategias basadas en la mejora continua, innovaciones tecnológicas 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.

**2.1.4. Unidad de Control 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 *anti-phishing* 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 comercial más adecuada en cada momento, materializada en el Plan de Juego, con la responsabilidad última de la consecución de los objetivos de ventas y de resultados aportados por el área de juego, todo ello referido a los Canales Principal y Físico Complementario.

Para ello, debe definir la estructura de la red de ventas 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 Recursos Humanos, 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 en cuanto a las cuestiones relacionadas con los quioscos, stands, expositores, pantallas informativas, etc., necesarios para la red de ventas. Se coordina con la Dirección de Recursos Humanos en cuantos aspectos se deriven de las relaciones laborales y de la formación de los trabajadores.

Se estructura en: Departamento de Ventas del Canal Principal, 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 juego comercializados por la ONCE, a través del Canal Principal. Para ello, elabora un Plan Anual de Ventas, 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 la actividad comercial que así se determine por el Director Comercial. 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.

La Estructura Comercial 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.

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, estableciéndose las seis Zonas Comerciales que cubren todo el territorio nacional.

**2.2.1.1. Gerencias de Zona Comercial**

Cada Zona Comercial tiene al frente un Gerente de Zona quien, contando con el apoyo de su equipo comercial, es el máximo responsable de planificar y desarrollar la aplicación de las políticas comerciales de la ONCE en su zona, 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 Promotor Comercial.
* El Área Comercial está compuesta por Áreas Geográficas, que tiene al frente a un Gestor Comercial.

Todos los miembros de la Gerencia de la Zona Comercial, incluyendo sus responsables, dependen orgánica y laboralmente del centro territorial al que estén adscritos, y funcionalmente de este Departamento adscrito a la Dirección 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 juego 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.

**2.2.2.1. Unidad de Desarrollo Comercial**

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 en el Canal Físico Complementario, 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 DE JUEGO

Es la Dirección responsable de organizar y controlar los procesos de planificación, emisión, producción, distribución, devolución y liquidación de los productos de juego en general y del pago y control de premios. 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 juego y de sus escrutinios.

Adicionalmente, el Director de Operaciones de Juego ejerce la dirección del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego 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 juego de la ONCE, cumpliendo estándares de calidad y requerimientos que precisan los documentos de seguridad.

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

**2.3.1. Unidad de Logística**

La actividad de esta Unidad se centra en atender las necesidades logísticas del circuito de juego, coordinando y supervisando la actividad entre los Centros ONCE, agentes vendedores ONCE, Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE, puntos de venta autorizados del Canal Físico Complementario, Entidades Colaboradoras, y realizando las demás funciones relacionadas con la logística del circuito de juego.

Asimismo, le corresponde la coordinación y supervisión de los procesos de preparado y distribución de los productos de la ONCE y demás elementos necesarios para los vendedores que forman los canales.

**2.3.2. Unidad de Operaciones del Circuito de Juego**

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 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 de juego de su ámbito.

**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 post-sorteo) de aquellos productos que lo requieran.

De manera coordinada con el Coordinador 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.

Es la encargada del 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.

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 de juego 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 de Total Gaming Systems, S.L. y sus sociedades filiales a través de los mecanismos que se establezcan y de acuerdo con las directrices impartidas, al respecto, por el Consejo General y el Director General.

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 los Jefes de Producto cuya misión principal es la de gestionar los productos de juego 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 juego 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 nuestro modelo 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, Accesibilidad, Tecnología e Innovación; de Promoción Cultural, Atención al Mayor, Juventud, Ocio y Deporte 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 las necesidades específicas de estos colectivos.

Coordina el Servicio de Atención Personal de Apoyo al Bienestar Social 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.

**3.1.1. Unidad de Prestaciones**

Analiza las necesidades específicas del colectivo de personas afiliadas con menos recursos, y de aquéllas 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.

## 3.2. Asesoría de Servicios Sociales

Sus funciones son analizar las necesidades del colectivo de personas afiliadas derivadas de su discapacidad visual y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, promoviendo y coordinando la realización de estudios, así como 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 del Modelo de Prestación 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 de servicios sociales de los centros territoriales, la investigación social y la edición y difusión de publicaciones técnicas. Entre sus cometidos también se encuentran la promoción e implantación de nuevos canales y soportes de información y comunicación con las personas afiliadas y profesionales, así como la sensibilización y concienciación a la sociedad sobre las necesidades de las personas con discapacidad visual.

Además, es el observatorio de las prácticas innovadoras que en la atención a personas con discapacidad visual se realizan a nivel internacional y de las políticas sociales que se desarrollan en el ámbito europeo, estatal y autonómico.

## 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. Igualmente, debe mantener actualizado el censo de población afiliada y analizar la incidencia y evolución de las patologías causantes de la ceguera y deficiencia visual.

Asimismo, debe coordinar técnicamente el proceso de acogida y acompañamiento institucional, el servicio de asesoramiento genético, la investigación relacionada con la visión y las actuaciones en materia de prevención de la ceguera y deficiencia visual, estudiar el apoyo a proyectos de las asociaciones cuyo objetivo asociativo sea exclusivamente la discapacidad visual y realizar las gestiones administrativas de los diferentes procesos y de las subvenciones correspondientes a las materias específicas.

## 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, coordinar técnicamente el Servicio de Atención Personal de Competencias para la Comunicación y la actuación de los profesionales especialistas en sordoceguera de zona y proponer 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.

Igualmente, debe prestar particular atención a las políticas que en materia de sordoceguera lleven a cabo las diferentes Administraciones 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 en el uso 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 en el uso y difusión 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 Braille para adultos, así como la difusión y promoción del uso del braille entre las personas afiliadas a la Institución, apoyando y coordinando el desarrollo de los clubes braille.

Igualmente, tiene asignadas las funciones de coordinar la Comisión Braille Española, máxima responsable de la promoción del Braille, y establecer la línea editorial de las revistas editadas en braille y sonido por el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO), con quien mantiene una estrecha coordinación.

Asimismo, promociona el uso del braille en la sociedad, mediante la coordinación de campañas institucionales de difusión, compromisos de etiquetado de productos de consumo, etc.

## 3.6. DIRECCIÓN DE AUTONOMÍA PERSONAL, ACCESIBILIDAD, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

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.

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, Accesibilidad, Tecnología e Innovación se ejercerá la dirección del Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE (CTI) cuyas funciones son: la investigación, el desarrollo, la evaluación, la producción, la comercialización, la sensibilización, el asesoramiento y el mantenimiento 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, de Rehabilitación y de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

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 Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI) , la actualización permanente de las aulas de tiflotecnología y baja visión 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 materia.

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 en áreas como la autonomía personal, la accesibilidad a bienes, entornos, productos y servicios, las ayudas ópticas, la tiflotecnología, etc., canalizando las consultas, 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 CULTURAL, ATENCIÓN AL MAYOR, JUVENTUD, OCIO Y DEPORTE

Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actuaciones de la ONCE destinadas al colectivo de personas afiliadas en materia de promoción cultural y atención especializada al colectivo de personas afiliadas, 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.

Esta Dirección está integrada por el Departamento de Atención al Mayor, Juventud, Ocio y Deporte y el Departamento de Promoción Cultural y Museo Tiflológico.

**3.7.1. Departamento de Atención al Mayor, Juventud, Ocio y Deporte**

Sus funciones son analizar las necesidades específicas de los colectivos de personas afiliadas, jóvenes y mayores, proponiendo el desarrollo de programas y actuaciones 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, tiempo libre y 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 del Modelo de Prestación de Servicios Sociales de la ONCE.

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 Museo Tiflológico**

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 actuaciones faciliten la proyección externa de la ONCE (artistas ciegos en promoción, asociaciones culturales, premios literarios, etc.).

Asimismo, gestiona el servicio de audiodescripción y el programa Audesc, desde el que se seleccionan las producciones audiovisuales a audiodescribir (películas, series, documentales y cortometrajes), facilitando así el incremento de dichas producciones audiovisuales 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.

El Museo Tiflológico depende de este departamento, difundiendo entre las personas afiliadas y el público, 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 Y SOSTENIBILIDAD.

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 RSC, Igualdad 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 y Cultura Institucional en desarrollo del Programa de Gobierno y de las políticas, planes y medidas que en estas materias acuerde el Consejo General.

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 dependientes. Asimismo, tiene encomendada la gestión última de los sistemas y tecnologías de información de la Organización, así como la gestión de personas en la misma.

Esta Dirección asume, además, la implementación de políticas de innovación en los diferentes ámbitos de la Organización.

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 y Archivo de Expedientes de Bienes Inmuebles), actuando con poder certificante y como fedatario ante terceros de los documentos obrantes en dichos Archivos, 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 Entidad.

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.

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.

Es el 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 las Direcciones de Recursos Generales y de Recursos Humanos y, como responsable último, dependen directamente de esta Dirección General Adjunta: 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 Gestión de Recursos y Colaboraciones Externas, la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad y el Coordinador de Cumplimiento Normativo

Por delegación del Director General, el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad 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 Coordinador de Cumplimiento Normativo.

## 4.1. 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 Entidad 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 el Coordinador 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.

**4.1.1. 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 y Sostenibilidad, 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 e Imagen del Grupo Social ONCE.

**4.1.2. 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.

## 4.2. 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 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 deficiencia 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 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.

## 4.3. Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones

Presta su apoyo a la Dirección General Adjunta 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 e Imagen 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.

## 4.4 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.

## 4.5. Unidad de Gestión de Recursos y Colaboraciones Externas

Se encarga de establecer e implementar las estrategias y los planes que resulten precisos para la captación y gestión de recursos económicos externos públicos y privados destinados a la ONCE y sus entidades dependientes, con objeto de procurar la mejora en la eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios. Su actividad se dirige a la búsqueda, estudio y valoración de todas las oportunidades y alternativas para la captación de recursos que permitan el desarrollo de proyectos, actividades e iniciativas dirigidas al logro de dicho objetivo.

En colaboración con la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad y el Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles, fomenta campañas relacionadas con la concienciación de políticas de RSC y Sostenibilidad, actuando como catalizador de programas colaborativos de la Institución con otras entidades y administraciones sobre estas materias.

## 4.6 Unidad de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad

Sus funciones son gestionar los planes y actuaciones de RSC en la Organización; colaborar y asesorar sobre el diseño de planes directores de responsabilidad social integrados en la gestión de la Organización, definiendo las líneas estratégicas a seguir y estableciendo los objetivos y medidas necesarias para llevarlos a efecto; gestionar la implantación de medidas en RSC realizando el seguimiento y evaluación de dichas actuaciones; elaborar informes y memorias sobre el desarrollo de RSC en la Organización.

Se encarga, asimismo, de coordinar la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género en la Organización.

## 4.7. Coordinador 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* y 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.

## 4.8. DIRECCIÓN DE RECURSOS GENERALES

Se encarga de negociar todas las adquisiciones y servicios globales necesarios para el desarrollo de la actividad de la Institución, incluyendo el mantenimiento del patrimonio inmobiliario y sus instalaciones. Asimismo, se encarga 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.

También 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 deficiencia visual grave. Hará un especial seguimiento de los contratos de externalización de servicios informáticos.

Esta Dirección está integrada por la Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información y el Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles. Además, cuenta con una Unidad de Coordinación de Servicios de la Dirección General.

**4.8.1. Unidad de Coordinación de Servicios de la Dirección General**

Bajo la dependencia directa de la Dirección de Recursos Generales, 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.

**4.8.2. 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 deficiencia visual.

Esta Dirección Técnica también asume funciones en materia de estrategia y arquitectura de los sistemas, calidad, planificación de proyectos y gestión administrativa.

Asimismo, cuenta con las Unidades de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones; de Supervisión, Arquitectura y Calidad de Sistemas; de Seguridad; de Puesto de Trabajo Digital; y de Accesibilidad. Tiene también a su cargo la Oficina de Proyectos de Transformación Digital e Innovación para impulsar planes de actuación en este ámbito.

**4.8.2.1. Unidad de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones**

Asume la gestión global de aplicaciones, contando para ello con los técnicos responsables 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.

**4.8.2.2. Unidad de Supervisión, Arquitectura 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) y Soporte a Procesos Críticos (SPC). Define y supervisa el diseño de la Arquitectura de los Sistemas de Información. Establece y define las metodologías, herramientas y métodos de desarrollo que permitan obtener el mejor rendimiento y estabilidad en 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 aplicaciones.

**4.8.2.3. Unidad de Seguridad**

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

**4.8.2.4. Unidad de Puesto de Trabajo Digital**

Es responsable de los servicios de comunicaciones en el puesto de trabajo, Sistemas Distribuidos (SSDD) y Centro de Atención a Usuarios (CAU) 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 avanzar en la mejora y ampliación del Puesto de Trabajo Digital.

**4.8.2.5. Unidad de Accesibilidad**

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

**4.8.3. Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles**

Le corresponde 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 las actuaciones a realizar como consecuencia de la evolución del mercado.

Ejerce igualmente funciones de apoyo en la orientación sostenible y ecológica de las políticas de adquisiciones de bienes y servicios.

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 juego, 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.

## 4.9. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es la Dirección encargada 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 personal, tales como selección, capacitación, motivación, evaluación del desempeño, gestión de la igualdad de género, cultura institucional y gestión de nóminas y prestaciones sociales.

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 las personas trabajadoras de la Organización.

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: el Departamento de Selección de Personas y Gestión Laboral y de Nóminas, el Departamento de Asistencia Sanitaria y Seguridad y Salud en el Trabajo y el Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional.

**4.9.1. Departamento de Selección de Personas y Gestión Laboral y de Nóminas**

Planifica los procesos de renovación de personal, ocupándose de la captación del talento, priorizando la promoción interna, actualizando los procedimientos de selección existentes, para que resulten más transparentes a todas las personas en cada una de sus fases.

Se encarga del refuerzo de la marca ONCE en los portales externos de empleo.

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 todas las materias de su competencia.

**4.9.2. 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 trabajadores y pensionistas, complementario al que otorga la sanidad pública, apoyando técnicamente a la Dirección de Recursos Humanos; 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 empresariales; informar al Director de Recursos Humanos 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 con funciones de asesoramiento a directivos, mandos, trabajadores y órganos de representación en cuestiones relativas a la seguridad y salud en el trabajo, apoyando en el diseño, implantación y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, comprobando su eficacia y planteando las modificaciones precisas; proponiendo programas para desarrollar los objetivos en seguridad y salud en el trabajo y llevando a cabo actuaciones necesarias para alcanzarlos; así como la revisión anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

**4.9.3. 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 presta 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.

Se encarga de la gestión del talento en aspectos tales como, retención, transmisión y evaluación. Asimismo, colabora con el Departamento responsable de la promoción y captación de personas para la Organización.

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.

Además, asume la realización de estudios de satisfacción y motivación profesional, evaluación del desempeño, clasificación profesional y resto de proyectos organizativos que pudieran plantearse.

Se encarga de la gestión de proyectos relacionados con el desarrollo e impulso de la cultura y valores corporativos, así como de los códigos éticos.

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 y Sostenibilidad.

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 éste. 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, con objeto de 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 en Dirección General, podrán requerir la aprobación de los órganos del Consejo General que resulten competentes.

Es competencia del Consejo de Dirección la aprobación de aquellos documentos que, atendiendo al Modelo de Prevención Penal implantado en la ONCE, le corresponden, así como todas aquellas actividades y funciones que se le encomienden en el mismo o en los demás protocolos de cumplimiento de otras normativas que se puedan aprobar por los órganos competentes de la Organización.

**5.2. Comité de Dirección**

Está formado por todos los directivos de la Dirección General.

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 Institución.

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

**5.3. Grupo de trabajo de análisis de operaciones de compras y contrataciones en Dirección General**

Es el principal órgano consultivo en materia de compras de bienes y contratación de servicios en la Dirección General.

El Grupo de Trabajo conoce, de manera previa y preceptiva, todas las operaciones de contratación que con un mismo proveedor 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 yaquellas 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 y Sostenibilidad, 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, de la Dirección Técnica Económico-Financiera y de Auditoría Interna y por un Letrado del Gabinete Jurídico, que actúa como Secretario. Asiste como invitado el Coordinador de Cumplimiento Normativo. 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 General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad, que actúa como Presidente, por el titular de la Dirección de Recursos Generales y por un mando intermedio de cada una de las áreas (Juego, Servicios Sociales para Personas afiliadas y Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad), que actúan como vocales. Como Secretario de la Comisión actúa el titular de la Dirección de Recursos Generales.

**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 los responsables del Gabinete Jurídico y de la Asesoría Jurídico Laboral de la Dirección General, que actúan como Presidente y Secretario, respectivamente, y por los titulares de la Dirección de Operaciones de Juego, de la Dirección de Recursos Humanos, de la Dirección Técnica Económico-Financiera, así como por el Responsable de la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General y el Coordinador de Cumplimiento Normativo, asistiendo los dos últimos en calidad de invitados.

Depende jerárquica y funcionalmente 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. 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, 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 y Sostenibilidad, de la Dirección de Operaciones de Juego, de la Dirección de Recursos Generales, de la Dirección Técnica Económico-Financiera y de la Asesoría de Juego. Asisten como invitados el Responsable de la Unidad de Auditoría Interna de Dirección General y el Coordinador de Cumplimiento Normativo quien, asimismo, es Coordinador de la citada Unidad Técnica. Como secretario de la Comisión actuará el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad.

**5.6.1. 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 técnicos y profesionales de la Unidad de Auditoría Interna, de la Unidad de Control de Premios de la Dirección de Operaciones de Juego y del Gabinete Jurídico, bajo la coordinación del Coordinador de Cumplimiento Normativo.

**5.7. Comité de seguridad de Sistemas de Juego de la ONCE**

El Comité de Seguridad 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.

El Comité de Seguridad está constituido por el Director General que actúa como Presidente, por los titulares de la Dirección General Adjunta de Juego, de la Dirección Comercial, de la Dirección de Operaciones de Juego, de la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional, de la Dirección de Recursos Generales, de la Dirección de Recursos Humanos, de la Dirección de Comunicación, de la Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información, de la Asesoría de Juego y de la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General. También podrá haber un representante del Consejo General de la ONCE. Actuará como Secretario, un técnico de la Dirección General Adjunta de Juego y contará con el apoyo del personal de Total Gaming Systems, S.L.

**5.8. Comité de seguridad 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 de protección de datos y seguridad informática a implantar y desarrollar en la ONCE. Planifica y realiza el seguimiento de las preceptivas auditorías que deben llevarse a cabo con carácter bienal conforme a 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 (Reglamento General de Protección de Datos), y vela por el cumplimiento de todo lo previsto en los Documentos de Seguridad correspondientes a los distintos ficheros de datos personales, así como por su permanente actualización.

El Comité de Seguridad de datos está coordinado por el titular de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad 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 Informática, así como los técnicos que el Coordinador designe de otras áreas de Dirección General y, específicamente, del Gabinete Jurídico, de Auditoría Interna y de la Unidad de Documentación y Traducción.

**5.9. 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 y Sostenibilidad, por delegación del Director General.

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 los empleados que se ocupen del tratamiento de los datos sobre las obligaciones que les incumbe asumir a cada uno de ellos; 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.

**5.10. 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 de Equipo de Auditoría Interna, Coordinador de la Gestión de Riesgos, quien actúa como Secretario.

**5.11. Comité de auditoría de 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, por el Director General de la ONCE y por los titulares de la Dirección Técnica de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE, de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad, 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.

**5.12. Comité de juego responsable**

El Comité de Juego Responsable se encarga de impulsar y coordinar la política de Gestión Responsable del Juego dentro de la ONCE. Velará por el establecimiento de una estrategia global y coordinada y definirá una Política de Juego Responsable en la que de manera inequívoca se manifieste explícitamente la vocación institucional de transparencia y responsabilidad ante los consumidores, especialmente ante los grupos más vulnerables.

El Comité está compuesto por el Consejero General Coordinador de Juego y Asuntos Económicos, el Director General de la ONCE, que actúa como Presidente, por los titulares de la Dirección General Adjunta de Juego, que actuará como Coordinador, la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad, la Dirección Comercial, la Dirección de Operaciones de Juego, la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional, la Dirección de Recursos Humanos, la Asesoría de Juego, , la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General y el Coordinador de Cumplimiento Normativo. Actúa como Secretario un Técnico de la Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional, y contará con el apoyo del personal de Total Gaming Systems, S.L.

**5.13. 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 Recursos Humanos, del Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional y un miembro del Comité Intercentros.

**5.14. 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 a aplicar en casos de violencia de género.

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

**5.15. 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 y Sostenibilidad, que actúa como Presidente, de la Dirección Técnica 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.

# CAPÍTULO II.

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

6. ESTRUCTURA BÁSICA DE LOS CENTROS TERRITORIALES DE LA ONCE

En función del volumen y de las necesidades organizativas de cada uno de ellos, los Centros Territoriales con presupuesto propio (Delegaciones Territoriales y Direcciones de Zona) podrán contar con Departamentos, así como con Direcciones de Apoyo y Agencias adscritas, según los criterios que establezca la Dirección General.

En anexo II se detalla la estructura territorial, con la relación y dependencia de las unidades directivas y de gestión, a fecha de emisión de esta norma.

## 6.1. Delegaciones Territoriales

Las Delegaciones Territoriales son los órganos territoriales de ámbito superior, cuyo ámbito geográfico se corresponde con el de una Comunidad Autónoma y que actúan dentro de dicho ámbito bajo la dependencia de la Dirección General. Las Delegaciones Territoriales cuentan con presupuesto propio, sin perjuicio de lo cual podrán compartir entre ellas aquellos servicios y dependencias que, atendiendo a las circunstancias concurrentes, la Dirección General estime conveniente para un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

Las Delegaciones Territoriales coordinan las actuaciones de tipo político-institucional que desarrollen las Direcciones de Zona de su ámbito.

Los recursos organizativos básicos de las Delegaciones Territoriales podrán ser los siguientes:

**6.1.1. Delegado**

Le corresponde, con carácter general y dentro de los criterios y directrices que acuerde la Dirección General, la coordinación y gestión de todos los recursos de la Organización en su ámbito o en otro diferente, ostentando la representación institucional, así como la coordinación de proyectos a desarrollar y la promoción de acuerdos y convenios de carácter institucional en materias de su competencia, a suscribir con las Administraciones Públicas o con las entidades privadas que desarrollen su actividad en el ámbito correspondiente, de acuerdo con las directrices de la Dirección General.

**6.1.2. Subdelegado**

Existirá en aquellas Delegaciones en las que, a juicio de la Dirección General, se considere conveniente en función de las necesidades y de los requerimientos organizativo-funcionales de la Organización en el ámbito correspondiente. Su titular realiza labores de apoyo al Delegado en aquellas funciones propias de su cargo y le sustituye en caso de ausencia o imposibilidad. Asimismo, gestiona su centro como si fuera una Dirección de Zona.

**6.1.3. Departamentos**

En función de las responsabilidades y procesos que tengan encomendados, las Delegaciones Territoriales podrán contar con departamentos propios o compartir su actividad con uno o varios departamentos de otra Delegación Territorial.

Los departamentos son órganos que asumen responsabilidad sobre un proceso clave, o parte del mismo, según la distribución competencial definida por la Dirección General en la Delegación Territorial correspondiente y, en su caso, en sus Centros adscritos, desarrollando dicha responsabilidad de acuerdo con las líneas de actuación de los órganos centrales y las directrices del Delegado Territorial.

Al frente de un departamento se sitúa un Jefe de Departamento nombrado por la Dirección General, a propuesta del Delegado Territorial correspondiente, con rango de mando intermedio.

Además, las Delegaciones Territoriales podrán contar, como centros adscritos, con Direcciones de Zona, Direcciones de Apoyo y Agencias.

## 6.2. Direcciones de Zona

Las Direcciones de Zona existirán en aquellas áreas geográficas en las que, de acuerdo con los criterios que determine la Dirección General, resulte preciso contar con unidades directivas de ámbito inferior a una Comunidad Autónoma para el mejor cumplimiento de las funciones y actividades a desarrollar por la ONCE en dicha zona.

Los recursos organizativos básicos de las Direcciones de Zona podrán ser los siguientes:

**6.2.1. Director de Zona**

Le corresponde la Dirección del Centro. Sus funciones son la coordinación y gestión de los recursos de la Organización en su ámbito territorial, incluyendo la movilización de aquellos recursos que se consideren necesarios para la gestión de los proyectos que juzgue convenientes la Delegación correspondiente, a quien deberá apoyar en todas las actividades que realice.

**6.2.2. Departamentos**

En función de sus responsabilidades y procesos, las Direcciones de Zona podrán contar con departamentos del propio Centro o podrán compartir servicios con la Delegación Territorial de su ámbito o con otras Direcciones de Zona.

Los departamentos son órganos que asumen responsabilidad sobre un proceso clave, o parte del mismo, según la distribución competencial definida por la Dirección General en la Dirección de Zona correspondiente y, en su caso, en sus Centros adscritos, desarrollando dicha responsabilidad de acuerdo con las líneas de actuación de los órganos centrales y las directrices del Director de Zona.

Al frente de un departamento se sitúa un Jefe de Departamento nombrado por la Dirección General, a propuesta del Delegado Territorial correspondiente, con rango de mando intermedio.

Además, las Direcciones de Zona podrán contar, como centros adscritos, con Direcciones de Apoyo y Agencias.

## 6.3. Otros Centros

Además de las Delegaciones Territoriales y de las Direcciones de Zona, dentro de la estructura básica de los Centros Territoriales se encuentran las Direcciones de Apoyo y las Agencias; además de los Departamentos, que se encuadran dentro de una Delegación Territorial o Dirección de Zona.

**6.3.1. Direcciones de Apoyo**

Son centros sin presupuesto propio, adscritos a una Delegación Territorial o a una Dirección de Zona, sirviendo de apoyo a dicho centro directivo en la gestión, coordinación y supervisión de asuntos de materia económica, de juego, servicios sociales para personas afiliadas, relaciones socio-laborales y recursos generales; desarrollando dicha responsabilidad de acuerdo con las líneas de actuación de los órganos de la sede y las directrices del Director del Centro territorial al que están adscritas. Al frente de las Direcciones de Apoyo estará un mando intermedio de alto nivel, nombrado por la Dirección General. Además, podrán contar con la estructura de apoyo que la Dirección General considere en cada momento en función de las necesidades del Centro. Los equipos de profesionales que integren dicha estructura podrán asumir aquellas funciones que el Centro directivo les encomiende respecto de todo su ámbito territorial.

**6.3.2. Agencias**

Son centros adscritos a una Delegación Territorial o a una Dirección de Zona que, sin autonomía presupuestaria, asumen, para un ámbito geográfico determinado, según la distribución competencial definida en la estructura del centro, la gestión, coordinación y supervisión de asuntos en materia económica, de juego, servicios sociales para personas afiliadas, relaciones socio-laborales y recursos generales, desarrollando dicha responsabilidad de acuerdo con las líneas de actuación de los órganos de la sede y las directrices del Director del Centro Territorial al que están adscritas.

En el Área de Servicios Sociales para personas afiliadas desarrollarán, entre otros, los siguientes cometidos: detección de necesidades de la población afiliada de su ámbito, organización del proceso de acogida y acompañamiento institucional a las nuevas personas afiliadas, colaboración en la gestión del servicio de voluntariado y en la organización de actividades de animación sociocultural y deportiva.

Al frente de una agencia se sitúa un Director de Agencia, nombrado por la Dirección General a propuesta de la Delegación Territorial o Dirección de Zona correspondiente, con rango de mando intermedio o colaborador, a criterio de la Dirección General, en base a población atendida y amplitud geográfica o funcional.

7. FUNCIONES BÁSICAS DE LOS CENTROS TERRITORIALES DE LA ONCE

Las funciones básicas de los Centros Territoriales de la ONCE con presupuesto propio (Delegaciones Territoriales y Direcciones de Zona) en materia de juego, servicios sociales para personas afiliadas y recursos generales, corresponderá a los distintos Departamentos, según la estructura básica de dichos centros que determine la Dirección General. Dicha estructura básica definirá los Departamentos que formarán parte de cada uno de los Centros, de acuerdo con las funciones concretas que le encomiende la Dirección General y de los recursos que precise para su adecuado desarrollo.

Con objeto de lograr una mayor eficacia y aprovechamiento en la aplicación de los recursos disponibles, la Dirección General podrá impartir instrucciones para la adscripción de determinados servicios de un centro a otro de diferente ámbito territorial, incluso llegando a compartir la estructura de los Departamentos entre diferentes Delegaciones Territoriales y Direcciones de Zona.

**7.1. Departamento de Coordinación y Talento**

Es el órgano de gestión con funciones ejecutivas en materia de coordinación y gestión de recursos humanos y generales del Centro y de sus centros adscritos. En concreto, es responsable de planificar y coordinar la gestión económico-financiera, presupuestaria y contable, así como las relaciones socio-laborales y sanitarias y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, siendo el encargado de hacer las propuestas de formación de personal que considere convenientes, atendiendo a las necesidades detectadas. Asimismo, le corresponde la gestión y planificación de las compras y los servicios comunes del Centro y de sus centros adscritos, el establecimiento y control del archivo del centro, la atención al espacio territorial en PortalONCE y la aplicación de la política de Protección de Datos, desarrollando dicha responsabilidad de acuerdo con la normativa en vigor y las directrices de la Dirección Técnica Económico-Financiera, de la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad -y de las Direcciones Ejecutivas a su cargo- y de los máximos responsables ejecutivos del centro.

Es responsable del equipamiento, limpieza y mantenimiento de los quioscos y stands, así como la instalación eléctrica y obras complementarias

Su responsable tiene la condición de Secretario del Centro y de Responsable de Prevención del ámbito de actuación.

La Dirección General podrá autorizar la creación de unidades operativas específicas, tales como la Unidad de Coordinación y Recursos Generales, Personal y Servicios Sanitarios, o de Contabilidad y Tesorería, en aquellos ámbitos que se considere oportuno, por el volumen de personas afiliadas y trabajadoras, y en función de las necesidades del Centro y de sus centros adscritos.

**7.2. Departamento de Juego**

Es el órgano de gestión que realiza funciones ejecutivas en materia de juego en los términos administrativo, logístico, operativo y de soporte. En concreto, es responsable de planificar e impulsar los procesos de captación y selección de posibles agentes vendedores, al objeto de atender las necesidades que en cada momento le sean comunicadas, para asegurar la correcta e idónea cobertura del mercado de acuerdo con la normativa en vigor y las directrices y líneas de actuación de la Dirección General Adjunta de Juego, de las Direcciones Ejecutivas a su cargo y de los máximos responsables ejecutivos del Centro.

Es el órgano encargado de coordinar las gestiones y distribuir los materiales necesarios para la práctica comercial de la red de ventas, tales como chalecos para los vendedores, expositores, teléfonos móviles, TPV, etc. En relación con los puntos de venta, colabora con la estructura comercial en todos los aspectos relacionados con la negociación de su ubicación con las entidades públicas o privadas que correspondan.

Se encarga de las relaciones con las entidades de crédito colaboradoras, asegurando la correcta ejecución y control de los procesos de liquidación y retirada de producto. De igual modo, coordina las tareas de información y recogida de datos y documentos referidos al pago y control de premios.

Colabora con los responsables de Centro en la negociación y firma de acuerdos con los ayuntamientos, con los centros comerciales y otras entidades para la ubicación de stands y puntos de venta.

La Dirección General podrá autorizar la creación de unidades específicas para la realización de tareas que merezcan especial atención por parte de la gestión del centro, y en aquellos ámbitos que se considere oportuno por el volumen de agentes vendedores a atender.

**7.3. Departamento de Servicios Sociales para Personas afiliadas**

Es el órgano de gestión que realiza funciones ejecutivas en materia de Servicios Sociales para Personas afiliadas del Centro y de sus centros adscritos.

En concreto, sus funciones son: analizar las necesidades específicas de la población de personas afiliadas derivadas de su discapacidad visual; planificar, gestionar, coordinar y evaluar la prestación de los Servicios Sociales a las personas afiliadas adscritas a su centro y centros dependientes en base a los criterios establecidos en el Modelo de Prestación de Servicios Sociales para Personas afiliadas; coordinar y supervisar al personal de servicios adscrito al ámbito; conocer los recursos comunitarios de su zona, proponiendo vías de cooperación y colaboración con los mismos, y hacer el seguimiento de los convenios de colaboración que se suscriban en su ámbito en materia de su competencia. Desarrolla dichas responsabilidades de acuerdo con las líneas de actuación de la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas afiliadas y de las Direcciones Ejecutivas a su cargo, así como de las directrices del Director del Centro.

La Dirección General podrá autorizar la creación de unidades operativas específicas en aquellos ámbitos que se considere oportuno, por el volumen de personas afiliadas y en función de las necesidades del centro y de sus centros adscritos.

8. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS CENTROS ESPECIALIZADOS

De acuerdo con los Estatutos de la ONCE, los centros especializados dependientes de la Dirección General tienen encomendada la organización y gestión de aquellos servicios, prestaciones y actividades que, por su singularidad o especialidad, lo requieran para un adecuado cumplimiento de los fines sociales de la Organización. Los centros especializados dependen funcionalmente de las unidades directivas de la Dirección General, sin perjuicio de las relaciones que puedan establecerse con los órganos o centros de su ámbito territorial.

## 8.1. CENTRO LOGÍSTICO Y DE PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS DE JUEGO DE LA ONCE

Es el centro especializado, con autonomía presupuestaria que, bajo la dirección del Director de Operaciones de Juego, contribuye a la misión de la Organización mediante la planificación, gestión, mejora continua, seguimiento y evaluación de los recursos y procesos necesarios para la producción, preparación y distribución de las emisiones de cupón y de otros productos y modalidades de lotería de las que es titular la ONCE, cumpliendo estándares de calidad y requerimientos que precisan los documentos de seguridad.

El titular de la Dirección de Operaciones de Juego es el máximo responsable de toda la actividad del centro y sus principales funciones son: dirigir, coordinar y supervisar los procesos de producción, preparación y distribución de las modalidades de lotería que se le encarguen, y las actividades administrativas de control presupuestario y funcionamiento financiero, así como representar a la ONCE en su ámbito de competencia e impulsar y hacer el seguimiento de acuerdos y convenios de colaboración que optimicen los recursos y la gestión del centro. Asimismo, es el encargado de coordinar las comunicaciones con los diferentes responsables del área de juego de la Dirección General.

Cuenta con aquellas unidades y mandos intermedios que la Dirección General determine.

## 8.2. CENTRO DE TIFLOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE LA ONCE (CTI)

Es el centro especializado, de ámbito estatal, con autonomía presupuestaria, que bajo la dirección de la Dirección de Autonomía Personal, Accesibilidad, Tecnología e Innovación contribuye a la misión de la Organización en el ámbito de la tiflotecnología y la tecnología accesible mediante la investigación, el desarrollo, la evaluación, la producción, la comercialización, la sensibilización, el asesoramiento y el mantenimiento de productos para personas con discapacidad visual.

El titular de la Dirección de Autonomía Personal, Accesibilidad, Tecnología e Innovación es el máximo responsable de toda la actividad del centro y sus funciones son: planificar, dirigir y supervisar las actuaciones de la ONCE destinadas a las personas afiliadas en materia de tiflotecnología; dirigir y supervisar la actividad de los Departamentos y los procedimientos de gestión, calidad y control económico del centro; así como suscribir acuerdos y convenios y representar a la Institución en su ámbito de competencia, impulsando la imagen del CTI y de la ONCE a nivel nacional e internacional.

Cuenta con una Dirección Técnica y con aquellos mandos intermedios que la Dirección General determine.

## 8.3. CENTROS DE RECURSOS EDUCATIVOS DE LA ONCE (CRE)

El Centro de Recursos Educativos (CRE) es el centro especializado con autonomía presupuestaria que contribuye a la misión de la Organización en materia de Atención Educativa. Es el elemento fundamental en la organización de la estructura educativa de la ONCE, ofrece a toda la comunidad educativa los recursos humanos y materiales de los que dispone y da respuesta a las necesidades educativas de la población afiliada a través de servicios especializados que se estructuran en Servicios de Atención Educativa Directa (Servicio de Atención a la Educación Integrada, Servicio de Escolarización Combinada/Compartida y Servicio de Escolarización Transitoria) y en Servicios de Apoyo Complementarios a la Atención Educativa Directa (Servicio de Formación de Profesionales; Servicio de Investigación, Elaboraciones Didácticas y Adaptaciones Curriculares; Servicio de Adaptación de Recursos Didácticos y Tecnológicos; Servicio de Desarrollo y Adaptación, en el ámbito educativo, de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y Servicio Residencial).

Su estructura y funcionamiento se regulan a través de normativa interna.

Actualmente la ONCE cuenta con cinco Centros de Recursos Educativos, ubicados en Alicante, Barcelona, Madrid, Pontevedra y Sevilla, que están bajo la dependencia jerárquica de la Dirección de Educación, Empleo y Braille y cuya estructura varía en función de las necesidades. Cada CRE extiende su actuación a un determinado ámbito territorial de intervención, que podrá estar constituido por varias Comunidades Autónomas. Los actuales ámbitos de intervención podrán experimentar modificaciones futuras reguladas mediante normativa interna, al objeto de conseguir un óptimo aprovechamiento de los recursos, tanto personales como materiales. La estructura de los CRE respetará, en todo caso, la normativa que resulte de aplicación.

El Director del CRE es el máximo responsable de toda la actividad del centro y sus principales funciones son: dirigir y coordinar las actividades del CRE y supervisar la gestión económica; presidir y coordinar la actuación de los órganos colegiados del CRE; promover e impulsar las relaciones de éste con las instituciones de su entorno, así como con los organismos públicos con responsabilidad en materia educativa; promover y planificar la formación permanente de los profesionales que prestan servicios en el CRE; favorecer la adecuada coordinación con las administraciones educativas y demás servicios educativos de su demarcación; y supervisar e intervenir en la evaluación de todas las actuaciones llevadas a cabo en el CRE.

## 8.4. ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA DE LA ONCE

La Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE es un centro docente adscrito a la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), cuya titularidad corresponde a la ONCE, de acuerdo con el Real Decreto 410/86, de 10 de febrero, y el Convenio de Colaboración Académica establecido con dicha Universidad.

La Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, bajo la dependencia jerárquica de la Dirección de Educación, Empleo y Braille, organiza, coordina e imparte la docencia conducente a la obtención de la titulación de Grado de Fisioterapia, así como la formación de postgrado necesaria para mantener el mejor nivel profesional de los fisioterapeutas afiliados. Con esta finalidad elabora los planes de estudio, gestiona los servicios y recursos docentes y colabora con otras instituciones públicas y privadas, a fin de posibilitar la formación de todos los miembros de la comunidad educativa, así como el fomento de la investigación. Asimismo, apoya la inclusión académica de las personas afiliadas a la ONCE que cursan estudios de Fisioterapia en otras Universidades.

Cuenta con la siguiente estructura: un Director nombrado por el Consejo General y aquellos mandos intermedios que la Dirección General determine.

El Director de la Escuela Universitaria de Fisioterapia es el responsable de la gestión y administración ordinaria de la Escuela, correspondiéndole las funciones que se establecen en su normativa interna.

## 8.5. SERVICIO BIBLIOGRÁFICO DE LA ONCE (SBO)

El Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO), es el centro especializado, de ámbito estatal y con autonomía presupuestaria, que coordina funcionalmente el conjunto de recursos humanos y materiales que la ONCE destina al fomento de la lectura y a la adaptación de todo tipo de recursos bibliográficos y documentos, en braille, sonido y relieve, para el acceso a la información escrita y favorecer así, la plena autonomía personal e inclusión social de las personas con discapacidad visual afiliadas a la ONCE, en cualquier aspecto de su vida y siempre, bajo los correspondientes estándares de calidad.

En materia de accesibilidad y adaptación de textos digitales, se coordina con otras áreas o centros de la Institución (CTI, Grupo Accedo, Fundación ONCE, Ilunion, etc.).

Desde la ejecución del Tratado de Marrakech sobre el acceso a obras publicadas a las personas con discapacidad visual, también coordina el intercambio transfronterizo de ejemplares en formato accesible de los títulos existentes en los fondos bibliográficos de la ONCE con entidades extranjeras autorizadas, garantizando el cumplimiento de la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

Del SBO depende funcionalmente la red que configura este Servicio y que incluye, además de su sede central en Madrid y su sede en Barcelona, a los cinco Servicios de Adaptación de Recursos Didácticos y Tecnológicos de los CRE (SARDT), y a las diferentes Unidades de Adaptación Documental (UAD) de las Delegaciones Territoriales, Direcciones de Zona y Direcciones de Apoyo.

Depende jerárquicamente de la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas afiliadas y cuenta con una Dirección nombrada por el Consejo General y con aquellos mandos intermedios que la Dirección General determine.

La Dirección del SBO es la máxima responsable de toda la actividad de sus dos sedes y de la coordinación de toda la red bibliográfica. Sus principales funciones son: planificar, dirigir y supervisar las actuaciones de la ONCE destinadas a personas afiliadas en materia de adaptación, producción y difusión de recursos bibliográficos y documentales; impulsar, dirigir y supervisar todos los procesos y procedimientos en materia de calidad del servicio; analizar y valorar, en cualquier caso, la coherencia de los recursos empleados en relación con las necesidades existentes; suscribir acuerdos y convenios, representando a la ONCE en su ámbito de competencia, impulsando la imagen de este Servicio a nivel nacional e internacional, y dirigir y supervisar los procedimientos de gestión y control económico del Centro.

### 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. Departamento de Tesorería General

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

2.1. Asesoría de Juego

2.1.1. Unidad de Gestión y Análisis de la Información

2.1.2. Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable.

2.1.3. Unidad de Investigación, Desarrollo e Innovación de Juego

2.1.4. Unidad de Control 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

2.2.3. Departamento de Administración Comercial.

2.2.3.1. Unidad de Atención al Punto de Venta.

**2.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE JUEGO.**

2.3.1. Unidad de Logística.

2.3.2. Unidad de Operaciones del Circuito de Juego.

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

3.2. 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, ACCESIBILIDAD, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

3.6.1. Departamento de Autonomía Personal

3.6.2. Unidad de Información y Accesibilidad

**3.7. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN CULTURAL, ATENCIÓN AL MAYOR, JUVENTUD, OCIO Y DEPORTE**

3.7.1. Departamento de Atención al Mayor, Juventud, Ocio y Deporte

3.7.2. Departamento de Promoción Cultural y Museo Tiflológico

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

4.1. Servicios Jurídicos

4.1.1. Gabinete Jurídico

4.1.2. Asesoría Jurídico Laboral

4.2. Unidad de Documentación y Traducción

4.3. Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones

4.4. Unidad de Gestión de Recursos y Colaboraciones Externas

4.5. Unidad de Innovación

4.6. Unidad de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad

4.7. Coordinador de Cumplimiento Normativo

**4.8 DIRECCIÓN DE RECURSOS GENERALES**

4.8.1. Unidad de Coordinación de Servicios de la Dirección General.

4.8.2. Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información

4.8.2.1. Unidad de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones

4.8.2.2. Unidad de Supervisión, Arquitectura y Calidad de Sistemas

4.8.2.3. Unidad de Seguridad

4.8.2.4. Unidad de Puesto de Trabajo Digital

4.8.2.5. Unidad de Accesibilidad

4.8.3. Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles

**4.9. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

4.9.1. Departamento de Selección de Personas y Gestión Laboral y de Nóminas

4.9.2. Departamento de Asistencia Sanitaria y Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.9.3. Departamento de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional.

**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 en Dirección General

5.4. Comisión de compras y contratación de la Dirección General

5.5. Órgano de prevención penal de la ONCE

5.6. Comisión de la ONCE para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

5.6.1. Unidad técnica de análisis de operaciones sospechosas

5.7. Comité de seguridad de Sistemas de Juego de la ONCE

5.8. Comité de seguridad de datos

5.9. Delegado de protección de datos

5.10. Comité de riesgos de la ONCE

5.11. Comité de auditoría de Dirección General

5.12. Comité de juego responsable

5.13. Comisión de formación

5.14. Comisión técnica de igualdad de género

5.15. Comisión para el estudio de operaciones inmobiliarias

**DIRECTOR GENERAL**

**Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas**

**Dirección de Educación, Empleo y Braille**

* Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado
  + Unidad de Prestaciones
* Asesoría de Servicios Sociales
* Unidad Central de Afiliación
* Unidad Técnica de Sordoceguera

**Dirección de Autonomía Personal, Accesibilidad, Tecnología e Innovación**

**Dirección Comercial**

**Dirección de Operaciones de Juego**

**Dirección de Estrategia de Negocio, Marketing e Internacional**

**Dirección de Recursos Generales**

**Dirección de Recursos Humanos**

* Asesoría de Juego
  + Unidad de Gestión y Análisis de la Información
  + Unidad de Calidad, Seguridad y Juego responsable
  + Unidad de I+D+I de Juego
  + Unidad de Control de Fraude

Dpto. de Atención Educativa

Dpto. de Apoyo al Empleo

Unidad de Braille

Dpto. de Ventas del Canal Principal

Dpto. de Ventas del Canal Complementario

Dpto. de Administración Comercial

Unidad de Logística

Dirección Técnica de Marketing

Unidad de Coordinación de Servicios de la DG

Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles

Dirección Técnica de Sistemas y Tecnologías de la Información

Dpto. de Selección de Personas y Gestión Laboral y de Nóminas

Dpto. de Asistencia Sanitaria y Seguridad y Salud en el Trabajo

Dpto. de Formación, Desarrollo de Personas y Cultura Institucional

Unidad de Atención al Punto de Venta

**Auditoría Interna**

**Dirección Técnica Económico-Financiera**

* Departamento de Gestión Presupuestaria
* Departamento de Contabilidad General
* Departamento de Tesorería General

Unidad de Desarrollo

Comercial

Gerencias de Zona Comercial

Unidad de Control de Premios

Dirección Técnica de Desarrollo Internacional de Juego

Unidad de Comunicación Comercial

Unidad de Seguridad

Unid. Desarrollo e Implantación de Aplicaciones

Unidad de Supervisión, Arquitectura y Calidad de Sistemas

Unidad de Accesibilidad

**Dirección General Adjunta de Juego**

**Dirección de Promoción Cultural, Atención al Mayor, Juventud, Ocio y Deporte**

Unidad de Relación con el Cliente

Unidad de Operaciones del Circuito de Juego

Unidad de Puesto de Trabajo Digital

Dpto. de Autonomía Personal

Unidad de Información y Accesibilidad

Dpto. de Atención al Mayor, Juventud, Ocioy Deporte

Dpto. de Promoción Cultural y Museo Tiflológico

**Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad**

* Servicios Jurídicos (Gabinete Jurídico y Asesoría Jurídico Laboral)
* Unidad de Documentación y Traducción
* Unidad Técnica de Obras y Conservación de Inmuebles e Instalaciones
* Unidad de Gestión de Recursos y Colaboraciones Externas
* Unidad de Innovación
* Unidad de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad
* Coordinador de Cumplimiento Normativo

### ANEXO III

**ESTRUCTURA TERRITORIAL DE LA ONCE**

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN ANDALUCÍA**

* **Dirección de la ONCE en Huelva (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DT Andalucía**

Agencia de Alcalá de Guadaira

Agencia de Coria del Río

Agencia de Dos Hermanas

Agencia de Écija

Agencia de Lora del Río

Agencia de Osuna

Agencia de Utrera

Agencia de Palma del Condado

**DIRECCIÓN DE LA ONCE EN CÁDIZ (Dirección de Zona)**

* **Dirección de la ONCE en Algeciras (Dirección de Apoyo)**
* **Dirección de la ONCE en Jerez de la Frontera (Dir. de Apoyo)**
* **Agencias DZ Cádiz**

Agencia de Ceuta

Agencia de Chiclana de la Frontera

Agencia de la Línea de la Concepción

Agencia de Sanlúcar de Barrameda

Agencia de Ubrique

**DIRECCIÓN DE LA ONCE EN GRANADA (Dirección de Zona)**

* **Dirección de la ONCE en Almería (Dirección de Apoyo)**
* **Dirección de la ONCE en Jaén (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DZ Granada**

Agencia de Motril

Agencia de Baza

Agencia de El Ejido

Agencia de Huércal Overa

Agencia de Úbeda

**DIRECCIÓN DE LA ONCE EN MÁLAGA (Dirección de Zona)**

* **Dirección de la ONCE en Córdoba (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DZ Málaga**

Agencia de Antequera

Agencia de Fuengirola

Agencia de Marbella

Agencia de Melilla

Agencia de Ronda

Agencia de Torremolinos

Agencia de Vélez Málaga

Agencia de Fernán Núñez

Agencia de Lucena

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN ARAGÓN**

* **Agencias DT Aragón**

Agencia de Huesca

Agencia de Teruel

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN ASTURIAS**

* **Agencias DT Asturias**

Agencia de Gijón

Agencia de Avilés

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN BALEARES**

* **Agencias DT Baleares**

Agencia de Ibiza

Agencia de Menorca

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN CANARIAS**

* **Agencias DT Canarias**

Agencia de Arrecife

Agencia de Ingenio

**DIRECCIÓN DE LA ONCE DE LA ONCE EN TENERIFE (Dirección de Zona)**

* **Agencias DZ Tenerife**

Agencia de La Orotava

Agencia de Los Cristianos

Agencia de Sta. Cruz de La Palma

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN CANTABRIA**

**Sin Centros adscritos**

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN CASTILLA-LA MANCHA**

* **Agencias DT Castilla-La Mancha**

Agencia de Albacete

Agencia de Alcázar de San Juan

Agencia de Ciudad Real

Agencia de Cuenca

Agencia de Guadalajara

Agencia de Talavera de la Reina

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN CASTILLA Y LEÓN**

* **Dirección de la ONCE en Salamanca (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DT Castilla y León**

Agencia de Ávila

Agencia de Burgos

Agencia de León

Agencia de Palencia

Agencia de Segovia

Agencia de Soria

Agencia de Zamora

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN CATALUÑA**

* **Dirección de la ONCE en Tarragona (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DT Cataluña**

Agencia de Badalona

Agencia de Blanes

Agencia de El Prat de Llobregat

Agencia de Figueres

Agencia de Girona

Agencia de Granollers

Agencia de L’Hospitalet de Llobregat

Agencia de Manresa

Agencia de Mataró

Agencia de Molins de Rei

Agencia de Sabadell

Agencia de Terrassa

Agencia de Vic

Agencia de Vilanova i la Geltrú

Agencia de Lleida

Agencia de Reus

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN LA COMUNIDAD VALENCIANA**

* **Agencias DT Comunidad Valenciana**

Agencia de Castellón

Agencia de Alzira

Agencia de Gandía

Agencia de Llíria

Agencia de Xátiva

**DIRECCIÓN DE LA ONCE EN ALICANTE (Dirección de Zona)**

* **Agencias DZ Alicante**

Agencia de Elche

Agencia de Alcoy

Agencia de Benidorm

Agencia de Elda

Agencia de Orihuela

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN EXTREMADURA**

* **Agencias DT Extremadura**

Agencia de Cáceres

Agencia de Don Benito

Agencia de Mérida

Agencia de Plasencia

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN GALICIA**

* **Dirección de la ONCE en Vigo (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DT Galicia**

Agencia de Lugo

Agencia de Ferrol

Agencia de Santiago de Compostela

Agencia de Ourense

Agencia de Pontevedra

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN LA RIOJA**

**Sin Centros adscritos**

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN MADRID**

* **Agencias DT Madrid**

Agencia de Alcalá de Henares

Agencia de Aranjuez

Agencia de Carabanchel

Agencia de Ciudad Lineal

Agencia de Getafe

Agencia de Leganés

Agencia de Móstoles

Agencia de Tetuán

Agencia de Vallecas

Agencia de Collado Villalba

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN MURCIA**

* **Dirección de la ONCE en Cartagena (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DT Murcia**

Agencia de Lorca

Agencia de Molina de Segura

Agencia de Torre Pacheco

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN NAVARRA**

**Sin Centros adscritos**

**DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LA ONCE EN EL PAÍS VASCO**

* **Dirección de la ONCE en San Sebastián (Dirección de Apoyo)**
* **Agencias DT País Vasco**

Agencia de Álava

Agencia de Barakaldo

Agencia de Eibar