**CÓDIGO ÉTICO Y GUÍA DE CONDUCTA PARA LA ACTUACIÓN [[1]](#footnote-1)**

**DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE LA ONCE.**

A. Misión de la ONCE.

* La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) es una Entidad perteneciente al Grupo denominado “La ONCE y su Fundación” que busca alcanzar la autonomía personal y la plena integración social de sus afiliados y afiliadas (personas ciegas y con deficiencia visual grave), atendiendo sus necesidades, mediante la prestación de servicios sociales especializados, efectuando, asimismo, una importante labor de solidaridad con otras personas con discapacidad, por medio de la formación, del empleo y de las acciones de accesibilidad.
* La ONCE cumple su función, principalmente, mediante los ingresos obtenidos de la explotación de los productos de juego que tiene concedidos y autorizados, lo que constituye también una importante fuente de empleo, ateniéndose en dicha labor comercial a los requerimientos de seguridad, de colaboración con el Estado y de juego responsable establecidos por los estándares nacionales e internacionales en esta materia.
* Para alcanzar nuestra finalidad entendemos que el comportamiento del personal que trabaja en la ONCE debe orientarse por criterios de ética personal, excelencia profesional y responsabilidad organizativa.

Esto se concreta en 11 valores éticos:

* Comunicación
* Solidaridad
* Confidencialidad
* Equidad
* Confianza
* Honestidad
* Humildad
* Respeto
* Compromiso
* Profesionalidad
* Responsabilidad

**B. Los 11 valores éticos de guía para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE.**

A continuación aparecen los 11 valores éticos que deben servir de guía para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE, junto con las orientaciones para la acción a fin de conseguir cada uno de los valores éticos.

**1.- Comunicación**

* Las personas que trabajamos en la ONCE tenemos derecho a opinar y ser informadas de las decisiones que nos afectan, así como a disponer de una información global sobre la marcha de nuestra Organización. Dicha comunicación será oportuna, veraz y transparente y, en todo momento, gestionada con prudencia y cautela.

**Orientaciones para la acción:**

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

**2.- Solidaridad**

* La ONCE es una Organización construida sobre la solidaridad, la cooperación y el trabajo de muchas personas. Quienes trabajamos en la ONCE compartimos una misma meta y un mismo proyecto y estamos dispuestos a compartir los logros y las dificultades. El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan deben ser rasgos esenciales de nuestro trabajo diario.

**Orientaciones para la acción:**

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

**3.- Confidencialidad**

* Respetar la privacidad de la información es una muestra de consideración y respeto hacia las personas y de lealtad hacia la Organización. En la ONCE trataremos con escrupuloso cuidado la información personal y privada de las personas con quienes tengamos relación por nuestro trabajo y guardaremos secreto sobre la información relevante de la Organización.

**Orientaciones para la acción:**

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

**4.- Equidad**

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

**Orientaciones para la acción:**

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

**5.- Confianza**

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

**Orientaciones para la acción:**

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

**6.- Honestidad**

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

**Orientaciones para la acción:**

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

**7.- Humildad**

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

**Orientaciones para la acción:**

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

**8.- Respeto**

* El reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas se tiene que manifestar en el trato cotidiano con cada uno de nuestros superiores, compañeros y clientes. Trataremos siempre a las demás personas como nos gustaría que nos trataran a nosotros y escucharemos y nos esforzaremos por comprender sus puntos de vista. También reconocemos nuestro deber de respeto a la Organización en la que trabajamos, manteniendo una actitud discreta y de lealtad crítica.

**Orientaciones para la acción:**

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

**9.- Compromiso**

* Las personas que trabajamos en la ONCE compartimos sus fines y sus valores. Nuestro compromiso y nuestra lealtad institucional se manifiestan en la disposición para colaborar con ésta en alcanzar los objetivos institucionales más allá de lo mínimamente exigible, y en nuestro esfuerzo permanente para mejorar en todo lo que hacemos.

**Orientaciones para la acción:**

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

**10.- Profesionalidad**

* El compromiso con los valores de la ONCE y el esfuerzo permanente por incrementar nuestros conocimientos, habilidades y capacidades son las bases de un trabajo excelente. Todas las personas que trabajamos en la ONCE debemos estar dispuestas a mejorar nuestra cualificación profesional y a colaborar con el resto de las personas para incrementar la eficiencia y la eficacia de ésta.

**Orientaciones para la acción:**

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

**11.- Responsabilidad**

* Responsabilidad supone anticipar y hacerse cargo de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Responder a las expectativas legítimas de los afiliados y afiliadas a la Organización, compañeros y compañeras de trabajo, así como de nuestros clientes, y dar cuenta de los compromisos adquiridos por la ONCE más allá de lo estipulado en el marco jurídico vigente, es parte de nuestra responsabilidad.

**Orientaciones para la acción:**

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

\*\*\*\*\*\*

1. *Publicado como anexo al Acuerdo 9/2011-2.17, adoptado por el Pleno del Consejo General, en su sesión celebrada el 13 de diciembre de 2011.* [↑](#footnote-ref-1)