

COMPROMISO DE LA ONCE CON LA TRANSPARENCIA DE LA OPERACIÓN DE LOS JUEGOS DE AZAR

La comercialización de productos de juego, como ocurre en otros sectores económicos, basa su implantación y continuidad en el mercado en la confianza de los consumidores, para lo cual, es imprescindible que uno de los ejes que constituyen los atributos de marca fundamentales sea la transparencia ante el mercado y la sociedad en general, transparencia que se fundamenta en el establecimiento de los procedimientos y controles necesarios para asegurar al consumidor que la adquisición de una unidad de cualquiera de los productos de juego operados por la ONCE, independientemente de su naturaleza, soporte o canal de distribución, se corresponde exactamente con las definiciones y características publicadas en el BOE y en los medios que la ONCE establezca en cada momento (fundamentalmente en su página web) para que el consumidor pueda acceder a la información que define el producto, sus características y los derechos asociados a su adquisición.

COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA GESTIÓN SEGURA DE LOS PROCESOS Y ACTIVOS.

Las garantías de los derechos del consumidor no pueden asentarse en criterios voluntaristas, coyunturales o de oportunidad, sino que han de asegurarse a través de un sistema de gestión estructurado, permanente, homogéneo y coherente que, partiendo desde el compromiso y la implicación de la Dirección de la Organización y cubriendo todas las áreas involucradas, minimice hasta niveles residuales los riesgos con relación a la hipotética alteración de los productos comercializados mediante la materialización de errores o amenazas, sean éstas accidentales o intencionadas. Para ello, asegurando la profesionalidad de los recursos humanos involucrados, el sistema de gestión de la seguridad debe garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los procesos y activos que forman parte del diseño, planificación, producción, comercialización y control de los productos de juego.

EDIFICANDO EL COMPROMISO.

Así pues, el compromiso de la Organización no puede reducirse a una declaración de intenciones, sino que, desde hace más de una década, la ONCE viene trabajando en el desarrollo integrado de un sistema estructurado de gestión de la seguridad inspirado en la experiencia de más de siete décadas operando loterías, así como en las recomendaciones incluidas en las normas internacionales estandarizadas sobre gestión de la seguridad más exigentes, las cuales aseguran una estructura de gestión basada en la mejora continua, que tiene en su núcleo el análisis

estructurado, la evaluación y el tratamiento de los riesgos, como sistema de gestión a partir del cual se diseñan e implantan los controles que, así definidos, no son únicamente un marco reactivo que asegure la continuidad de la operación de juegos, sino que se constituye en una oportunidad competitiva que depura procesos y los evalúa en términos de eficiencia, requisito básico de su mejora continua.

Para promover y asegurar la continuidad de este sistema de gestión, el Comité de seguridad de los sistemas de juego de la ONCE es el órgano rector que diseña las políticas de seguridad y que, como muestra de la implicación de la alta dirección, está presidido por el Director General de la Organización, constituyéndose también por los máximos responsables de las áreas implicadas. El Comité promovió una Política de Seguridad en la que se basa todo el sistema de gestión, política que es conocida por todos los profesionales integrados en los procesos que soportan la operación de los juegos de azar comercializados.

Además de un sistema interno de controles que regulan cada uno de los procedimientos implicados, los objetivos de control generales han tomado como referencia la norma estandarizada de seguridad auspiciada por la Organización Mundial de Loterías (WLA), especializada en la gestión de productos de juego, y por la ISO 27001, principal referencia internacional de gestión de la seguridad de la información, asumida por numerosas empresas y organizaciones de distintos sectores de actividad económica.

Junto a la evaluación y al tratamiento del riesgo, la estructura de seguridad implantada se basa en la planificación de la continuidad de los activos y los procesos nucleares, en la monitorización del riesgo a través de un sistema de indicadores de alto nivel y de un tratamiento estructurado de incidentes, en la formación de los profesionales y, en fin, en un sistema estructurado lógico que, gestionado por la Función de seguridad, vela por el cumplimiento de las políticas y directrices diseñadas por el Comité de seguridad.

Volviendo al principio, hemos de resaltar que todo este sistema de gestión no tiene otra meta que asegurar la garantía de los derechos de los consumidores, ofreciendo una gama de productos transparentes, seguros y, como no podría ser de otra forma en un sector como éste, de naturaleza ilusionante.