



## **Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)**

Informe en base a procedimientos acordados sobre los resultados sociales incluidos en la Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE.

Ejercicio 2022.



## Índice

1. Introducción .....	1
2. Objeto y alcance del trabajo realizado .....	2
3. Resultados del trabajo realizado .....	4
4. Matizaciones en el alcance del trabajo realizado .....	4
5. Conclusiones del trabajo realizado .....	4
6. Delimitación del uso de este informe .....	7
Anexo I: Procedimientos acordados .....	8
Anexo II: Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE del ejercicio 2022 .....	20

Al Consejo General de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), por encargo de la Dirección General de la ONCE.

## 1. Introducción

En la cláusula 4ª apartado 3 del Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE, en materia de cooperación, solidaridad y competitividad para la estabilidad de futuro de la ONCE para el periodo 2022-2031, aprobado por el Consejo de Ministros el día 2 de noviembre de 2021, se contempla la obligación de enviar anualmente la Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE, junto con una auditoría de la misma.

La ONCE debe enviar anualmente al Consejo de Protectorado una memoria con las principales acciones desarrolladas en Servicios Sociales para Personas Afiliadas durante el ejercicio, que contendrá, al menos, información sobre la ejecución de las siguientes acciones:

- a) Actuaciones de acogida y acompañamiento institucional a las personas que se afilian a la Organización, así como evaluación inicial de sus necesidades sociales y el plan individualizado de atención.
- b) Servicios de atención educativa, en colaboración con las distintas Administraciones Públicas, para favorecer la plena inclusión escolar y social del alumnado con ceguera o deficiencia visual grave.
- c) Servicios específicos (apoyo psicosocial, rehabilitación y comunicación y acceso a la información) orientados a facilitar el mayor grado de autonomía en los desplazamientos, la realización del cuidado personal y el acceso a la información escrita o en soporte digital.
- d) Actividades de animación sociocultural y promoción deportiva concebidas como espacios para el desarrollo de una ocupación creativa del ocio y el tiempo libre de las personas ciegas o con deficiencia visual grave.
- e) Recursos y estrategias personales de apoyo al bienestar social, necesarios para una participación activa en el proceso de normalización e inclusión, mediante una orientación y asesoramiento individualizado sobre recursos sociales internos y/o comunitarios, problemáticas específicas, etc.
- f) Acciones orientadas a favorecer la integración laboral y el desarrollo profesional de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave, para promover la igualdad de oportunidades, tanto en el acceso, como en el mantenimiento o mejora de sus puestos de trabajo.
- g) Prestaciones económicas y materiales destinadas a contribuir al bienestar social, la autonomía personal y el acceso a la educación y el empleo de las personas afiliadas a la Organización.
- h) Investigación, desarrollo e innovación en tecnologías específicas para las personas con ceguera o con deficiencia visual grave, así como asesoramiento técnico a entidades externas, evaluación de dispositivos y productos de apoyo, y demás actividades relacionadas con las nuevas tecnologías.

- i) Promoción, en colaboración con las Administraciones Públicas y las empresas privadas, de la accesibilidad de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave a entornos, bienes, productos y servicios mediante la eliminación de barreras físicas o sensoriales, entre otros, en edificios, elementos urbanísticos, establecimientos e instalaciones, transportes, comunicaciones, señalización o mobiliario urbano.
- j) Adaptación de materiales necesarios en braille, sonido o relieve para acceder a la información escrita de cualquier ámbito, como el educativo, laboral o cultural, como elementos favorecedores de la inclusión social.
- k) Acciones de investigación en visión y de información sobre las características clínicas y genéticas de patologías visuales, así como orientación acerca del pronóstico familiar de enfermedades hereditarias.
- l) Actividades de promoción del Deporte Paralímpico para personas ciegas o con deficiencia visual grave.
- m) Actividades dirigidas al colectivo de personas mayores afiliadas, que favorezcan la incorporación normalizada a la situación de inactividad laboral, permitan la creación de espacios de encuentro para realizar actividades de ocio y tiempo libre, o mejoren la prestación de los servicios especializados que puedan precisar.
- n) Actividades realizadas para la solidaridad con las personas ciegas y con deficiencia visual grave de América Latina a través de la Fundación ONCE para la solidaridad con América Latina (FOAL).
- ñ) Acciones desarrolladas por la ONCE en favor de personas ciegas o con deficiencia visual grave de nacionalidad no española, a las que se les haya concedido por el Ministerio del Interior, en la correspondiente resolución administrativa, el derecho de asilo o la protección subsidiaria en España, al amparo de lo dispuesto en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria o norma que la sustituya.
- o) Resultado de la encuesta de satisfacción que la ONCE realice a los usuarios y usuarias de los principales Servicios Sociales para Personas Afiliadas.

En cumplimiento de estos compromisos, la ONCE ha elaborado la Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE del ejercicio 2022 (en adelante la Memoria de Servicios Sociales) que se acompaña como anexo II al presente informe.

## 2. Objeto y alcance del trabajo realizado

Las actuaciones de la Memoria de Servicios Sociales del ejercicio 2022 que hemos revisado con medios propios, en 2022, son las siguientes:

- a) Acogida y acompañamiento Institucional
- b) Servicios de atención personal
- c) Servicios prestados de competencias para la comunicación
- d) ClubONCE (Accesos de afiliados a ClubONCE)
- e) Adaptación Bibliográfica (solicitudes de adaptación bibliográfica)
- f) Personas afiliadas que han accedido a la biblioteca digital
- g) Obras nuevas Servicio Bibliográfico
- h) Copias Servicio Bibliográfico

- i) Obras y Títulos del Fondo Bibliográfico
- j) Volúmenes y CDs prestados
- k) Acceso de afiliados Cultura Global en ClubONCE
- l) Desarrollo de campamentos
- m) Proyecto "sénior-júnior" (actividades)
- n) Actividades Museo Tifológico de la ONCE
- o) Acceso a la cultura a través de aplicaciones digitales accesibles de libros y películas accesibles: Contenidos audiodescritos y descargas de libros
- p) Licencias tramitadas en Deporte de Competición y Paralímpico (FEDC)
- q) Plataformas territoriales de voluntariado
- r) Entrevistas de evaluación de necesidades
- s) Adaptaciones de puestos de estudio (equipos)
- t) Adaptaciones de puestos de trabajo (equipos)
- u) Formación práctica de atención a personas con sordoceguera (personas afiliadas con sordoceguera y voluntarios)
- v) Encuesta a voluntarios sobre intangibles del GSO
- w) Actividades colaboración UCM Braitico
- x) Tecnologías de la información y la comunicación: licencias Jaws, ZoomText y adquisición de materiales tiflotécnicos
- y) Envíos de materiales SRI y CTI
- z) Operaciones de compra/devolución CTI
- aa) Operaciones de compra/devolución Servicio de Rehabilitación
- bb) Comunicaciones de incidencias (Servicio Atención Usuario y Servicio de atención a la FOPG)
- cc) Adquisición material de baja visión
- dd) Expositores en la Feria Internacional TifloInnova
- ee) Píldoras autoformativas para el empleo
- ff) Asistentes a jornadas de fisioterapia
- gg) Braille: asesoramientos a entidades y empresas
- hh) Becas Programa específico: Programa IBERFOAL
- ii) Beneficiarios programa específico: Programa FOAL Violeta
- jj) Programa FOAL Voluntariado (Profesionales, voluntarios y servicios)

El resto de las actuaciones de la Memoria de Servicios Sociales del ejercicio 2022 no incluidas en este apartado han sido validadas a través de informes de terceros; concretamente a través del Informe de verificación Independiente del Estado de Información no Financiera y Diversidad de la ONCE correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, realizado por E&Y, firmado el 12 de mayo de 2023, y del Informe de Auditoría de Cuentas Anuales de 2022 de la ONCE emitido por un Auditor Independiente, realizado por E&Y, firmado el 12 de mayo de 2023.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación en España aplicables a los encargos de procedimientos acordados, en particular la Guía de actuación 19R profesional del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE), al objeto de realizar determinados procedimientos acordados descritos anteriormente.

El presente informe se ha elaborado como resultado de la ejecución de los procedimientos acordados con la ONCE, que se recogen como Anexo I del presente informe.

Dicha revisión se ha realizado de acuerdo con el alcance detallado. Como resultado de nuestro trabajo emitimos el presente informe, en el que se incluyen los aspectos que, de la aplicación de los procedimientos acordados, se han puesto de manifiesto.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo las normas profesionales de general aceptación en España aplicables a los encargos de procedimientos acordados basadas en la norma internacional ISRS 4400R que regula la actuación del auditor en este tipo de encargos. En un trabajo de procedimientos acordados es el lector del informe quien obtiene sus propias conclusiones a la luz de los hallazgos objetivos sobre los que se le informa. Asimismo, el destinatario del informe es el responsable de la suficiencia de los procedimientos llevados a cabo para el propósito perseguido. En consecuencia, no asumimos responsabilidad alguna sobre la suficiencia de los procedimientos aplicados. Estos procedimientos que hemos aplicado conforme a lo establecido en la citada Guía de Actuación Profesional 19R del ICJCE sobre Mandatos para realizar Procedimientos Acordados, no constituyen una auditoría conforme a la Ley de Auditoría de Cuentas 22/2015 de 20 de julio.

### 3. Resultados del trabajo realizado

En el anexo I de este informe figura el resultado del trabajo realizado sobre los indicadores sociales incluidos en la Memoria de Servicios Sociales de la ONCE del ejercicio 2022.

### 4. Matizaciones en el alcance del trabajo realizado

Para el desarrollo de nuestro trabajo, hemos analizado los documentos y demás información que nos fue facilitada por la ONCE la cual tiene la total responsabilidad acerca de su integridad, preparación y presentación.

Nuestro trabajo no incluye la actualización de nuestro informe por hechos o transacciones que pudieran ocurrir con posterioridad a la fecha de emisión del mismo.

### 5. Conclusiones del trabajo realizado

Como resultado de la aplicación de los procedimientos acordados con ONCE podemos concluir que los datos de la Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE del ejercicio 2022, validados por nosotros y por terceros auditores son los siguientes:

Unidad	Actuación	Acción correspondiente Acuerdo General (*)	Dato final validado
Unidad Central de Afiliación	Acogida y acompañamiento institucional.	a)	3.033
Asesoría de Servicios Sociales	Servicios de atención personal	c)	28.688
	Servicios prestados de competencias para la comunicación ClubONCE (Acceso de afiliados a ClubONCE).	j)	138
Servicio Bibliográfico de la ONCE	Adaptación bibliográfica	j)	12.321
	Personas afiliadas que han accedido a la biblioteca digital	j)	34.305
	Obras nuevas Servicio Bibliográfico	j)	11.106
	Copias Servicio Bibliográfico	j)	6.859
	Obras del Fondo Bibliográfico	j)	31.869
	Títulos del Fondo Bibliográfico	j)	75.303
	Volúmenes y CDs prestados	j)	71.588
	Acceso de afiliados Cultura Global en ClubONCE	j)	12.520
Dirección de Promoción Sociocultural, Artística y Deportiva	Desarrollo de campamentos.	j)	2.334
	Proyecto "sénior-júnior" (actividades)	d)	13
	Actividades Museo Tiflológico de la ONCE	d)	43
	Acceso a la cultura a través de aplicaciones digitales accesibles de películas accesibles: Contenidos audiodescritos	d)	446
	Acceso a la cultura a través de aplicaciones digitales accesibles y películas accesibles: descarga de libros	j)	189.865
	Licencias tramitadas en Deporte de Competición (FEDC)	j)	428.202
		d)	1.627

Unidad	Actuación	Acción correspondiente Acuerdo General (*)	Dato final validado
Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado	Plataformas territoriales de voluntariado	e), m)	27
	Entrevistas de evaluación de necesidades	e)	3.086
	Adaptaciones de puestos de estudio (equipos)	f) b)	4.043
	Adaptaciones de puestos de trabajo (equipos)	f)	2.078
	Formación práctica de atención a personas con sordoceguera (voluntarios)	e), m)	141
	Formación práctica de atención a personas con sordoceguera (beneficiarios)	e), m)	75
Dirección de Autonomía Personal, Tecnología y Accesibilidad	Encuesta a voluntarios sobre intangibles del GSO	o)	852
	Actividades colaboración UCM Braitico	b)	149
	Tecnologías de la información y la comunicación: licencias Jaws	h)	790
	Tecnologías de la información y la comunicación: ZoomText	h)	614
	Tecnologías de la información y la comunicación: adquisición de materiales tiflotécnicos	h)	30.567
	Envíos de materiales (SRI)	h)	1.801
	Envíos de materiales (CTI)	h)	9.583
	Operaciones de compra/devolución CTI	h)	20.253
	Operaciones de compra/devolución Servicio rehabilitación	h)	4.109
	Comunicaciones (Servicio Atención Usuario)	h)	9.257
	Comunicaciones (Servicio de atención a la FOPG)	h)	1.284
	Adquisición de material de baja visión	h)	6.449
Dirección de Educación, Empleo y Braille	Expositores en la Feria Internacional Tifloinnova	h)	30
	Píldoras autoformativas para el empleo	f)	50
	Asistentes a jornadas de fisioterapia	j)	142
Fundación ONCE América Latina (FOAL)	Asesoramiento a administraciones y empresas sobre rotulación de sus productos en braille o relieve	i), j)	477
	Becas programa específico: Programa IBERFOAL	n)	4
	Beneficiarios programa específico: Programa FOAL Violeta	n)	208
	Programa Voluntariado: profesionales	n)	45
	Programa Voluntariado: voluntarios	n)	10
	Programa Voluntariado: servicios	n)	13

\*Ver descripción de las acciones en el punto 1 "Introducción" del presente informe.

Los datos validados a través de informes de terceros han sido los siguientes:

Actuación	Informe de verificación Independiente del Estado de Información no Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022	Informe de Auditoría de Cuentas Anuales 2022 emitido por un Auditor Independiente, realizado por E&Y	Acción correspondiente Acuerdo General (*)	Dato validado
Usuarios Clubes del Mayor	Página 29		m)	5.884
Servicios para préstamo de obras adaptadas a personas extranjeras	Página 32		j), ñ)	10
Servicios para suscripción a diferentes publicaciones a personas extranjeras	Página 32		d), ñ)	10
Visitantes al Museo Tifológico	Página 31		d)	10.966
Servicios realizados de voluntariado	Página 31		e), m)	102.469
Participantes en actividades de animación sociocultural y deportiva	Página 29		l)	104.476
Servicios de rehabilitación a personas extranjeras	Página 32		c), ñ)	115
Personas extranjeras adultas, de 30 nacionalidades	Página 32		ñ)	119
Servicios para adquisición de obras adaptadas a personas extranjeras	Página 32		j), ñ)	12
Perros entregados por FOPG	Página 27		a)	130
Proyectos relacionados con la tiflotecnología y los productos de apoyo	Página 33		h)	143
Actividades deportivas de competición organizadas	Página 30		l)	147
Asociaciones Culturales de promoción cultural	Página 30		d)	15
Horas de voluntariado	Página 31		e), m)	162.537

Actuación	Informe de verificación Independiente del Estado de Información no Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022	Informe de Auditoría de Cuentas Anuales 2022 emitido por un Auditor Independiente, realizado por E&Y	Acción correspondiente Acuerdo General (*)	Dato validado
Visitantes presenciales Feria Internacional Tifloinnova		Página 76	h)	2.700
Servicios de comunicación y acceso a la información a personas extranjeras	Página 32		c), ñ)	21
Participantes de la actividad "Navidad en familia"	Página 29		d)	231
Visitas online Feria Internacional Tifloinnova		Página 76	h)	28.500
Trabajos del concurso joven ZonaCreativ@ONCE	Página 30		d)	29
Proyectos investigación social	Página 33		-	3
Personas voluntarias activas	Página 31		e), m)	3.015
Nuevos afiliados	Página 22		a)	3.131
Participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave	Página 30		l)	3.241
Personas afiliadas con sordoceguera	Página 24		-	3.249
Prestaciones económicas	Página 31		g)	3.560
Servicios prestados Apoyo Psicosocial (personas atendidas)	Página 27		c)	3.751
Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de los productos de lotería de la ONCE (empleo creado)	Página 27		ñ)	3.799
Informes de asesoramiento genético de la patología ocular	Página 33		k)	31
Personas afiliadas distintas que han accedido a la videoteca Audesc	Página 30		j)	4.346
Alumnos Grado en Fisioterapia	Página 26		b)	49
Beneficiarios distintos Programa "A tu lado siempre"	Página 32		m)	509
Autores con discapacidad visual en el concurso Tiflos	Página 30		d)	57
Alumnos Másteres Oficiales y Títulos Propios (Escuela de Fisioterapia)	Página 26		b)	6
Proyectos de investigación en visión	Página 33		k)	6
Equipos prestados	Página 31		j)	6.145
Actividades de animación sociocultural y deportiva organizadas	Página 29		d)	6.496
Intervenciones Individuales Programa "A tu lado siempre"	Página 32		m)	693
Exposiciones temporales del Museo Tifológico		Página 77	d)	7
Personas beneficiarias distintas atendidas (voluntariado)	Página 31		e), m)	7.008
Alumnos escolarizados en educación inclusiva	Página 25		b)	7.237
Afiliados a 31/12/2022	Página 22		a)	70.490
Acciones tipo global o general (Programa "A tu lado siempre")	Página 32		e), m)	75
Puntuación encuesta de satisfacción	Página 25		j)	84,2
Plazas programa de vacaciones sociales	Página 29		m)	864
Escolares con discapacidad visual en el concurso Prometeo	Página 30		b)	91
Horas de mediación comunicativa facilitadas por FOAPS	Página 24		-	92.499
Perros guía en activo		Página 77	-	956

\*Ver descripción de las acciones en el punto 1 "Introducción" del presente informe.



## 6. Delimitación del uso de este informe

Este informe de procedimientos acordados se emite exclusivamente para uso de la ONCE. Como anexo al mismo, y para facilitar la comprensión de la información contenida y su difusión, incluye la Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE del ejercicio 2022. En el contexto de los requerimientos de información establecidos en el Acuerdo General vigente entre el Gobierno de la Nación y la ONCE descritos en el apartado 1 de Introducción, la ONCE enviará este informe al Consejo de Protectorado.

Este informe no podrá ser utilizado para finalidades diferentes a las indicadas anteriormente, ni presentado de una manera parcial sin el consentimiento expreso de PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

M<sup>a</sup> Isabel Morillo Caballero

## Anexo I: Procedimientos acordados

Los procedimientos que se han utilizado durante nuestro trabajo para la revisión de las cifras encuadradas en las actuaciones anteriores han sido los siguientes:

### 1. Unidad central de afiliación

#### 1.1. Acogida y acompañamiento institucional.

Es la bienvenida a la ONCE que reciben las nuevas personas que se afilian a la Entidad. Este proceso facilita su incorporación activa a la institución y el conocimiento de servicios y prestaciones a las que pueden acceder.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Verificación en la aplicación de la ONCE de la fecha de afiliación del beneficiario.
- Se ha solicitado evidencia documental de todas las acogidas que se han producido en la anualidad objeto de revisión (Pasos en la app: Escritorio corporativo - Área de SSAA - Acceso administrativo – Buscar por código único – Seleccionar la ficha de la persona correspondiente. Menú – Afiliación – Consultas de usuario – Acogidas – Botón derecho – Consultar – “Fecha de acogida”).

El proceso de atención a las personas afiliadas incluye una acogida institucional tras la afiliación. Según los datos aportados por ONCE, se han realizado 3.033 acogidas institucionales. Para la verificación del dato, se ha seleccionado una muestra de 50 personas, en las cuales se han verificado los procedimientos descritos.

### 2. Asesoría de Servicios Sociales

#### 2.1. Servicios de atención personal

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado en la aplicación de la ONCE los servicios de atención personal. (Pasos en la app: Escritorio corporativo – Área de SSAA- Selección de usuario- Datos de identificación consulta- Servicios de atención personal – Opciones de usuario- Planes de usuario- Buscar- Consultar).

Durante 2022 se han realizado un total de 28.688 servicios de atención personal. Se ha realizado una muestra de 50 en la que se ha verificado el servicio realizado.

#### 2.2. Servicios prestados de competencias para la comunicación

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado en la aplicación de la ONCE el registro del plan individual de cada afiliado (Pasos en la app: Escritorio corporativo - Área de SSAA - Acceso administrativo – Buscar por código único – Seleccionar la ficha de la persona correspondiente. Menú – Servicios de atención personal - Opciones de usuario - Planes del usuario - Pinchar en buscar – Seleccionar el plan correspondiente – Clic derecho – Consultar).

Durante 2022 se han desarrollado 138 servicios de Competencias para la Comunicación, que van dirigidos al colectivo de personas afiliadas con sordoceguera. Se ha seleccionado una muestra de 50 servicios y se ha comprobado en la aplicación de la ONCE el registro del plan individual de cada afiliado seleccionado en la muestra. Se verifica que todos los servicios de competencias para la comunicación se han desarrollado en 2022 (algunos empiezan en 2021, pero finalizan en 2022).

### 2.3. ClubONCE (Acceso de afiliados a ClubONCE).

ClubONCE es una herramienta institucional de comunicación, información y prestación de servicios para el colectivo de personas afiliadas. A través de esta plataforma, se puede comprar cómodamente en la tienda del Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI), participar en actividades culturales, consultar e inscribirse en ofertas de empleo, conocer al instante las últimas convocatorias o noticias, además de poder realizar fácilmente diferentes gestiones y solicitudes de servicios.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han comprobado los accesos a través de las descargas de listados desde el perfil de Gestor en ClubONCE (<https://club.once.es/gestor/> - ClubONCE – Contenidos (barra) – Sección de estadísticas – Estadísticas Accesos a ClubONCE – Visualizar – Incluir fechas (01/01/2022 – 31/12/2022 o rango que corresponda) – Todos los centros. Recepción de un correo electrónico con los listados solicitados.

Durante el año 2022, 12.321 afiliados han accedido a **ClubONCE (web+app)**. Para validar el dato, se ha seleccionado una muestra de 50 accesos y se ha verificado el dato a través de la descarga de listados generados por el aplicativo de la ONCE, mediante el perfil “Gestor”.

## 3. Servicio Bibliográfico de la ONCE

La ONCE dispone de un Servicio Bibliográfico (SBO) cuyo objetivo principal es adaptar en braille, sonido o relieve, cualquier material que las personas afiliadas demanden para acceder a la información escrita de cualquier ámbito: educativo, laboral, cultural, etc.; potenciando, de esta manera, su plena inclusión social.

### 3.1. Adaptación bibliográfica (solicitudes de adaptación bibliográfica).

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado a través de capturas de pantalla de la aplicación del código único del solicitante de la adaptación, la fecha de pedido y la identificación de la obra objeto de adaptación.

En 2022 se recibieron 34.305 solicitudes de adaptación bibliográfica (en braille y en sonido). Se ha seleccionado una muestra de 50 solicitudes para la comprobación del dato a través de capturas de pantalla del aplicativo de la ONCE.

### 3.2. Biblioteca digital (Acceso de personas afiliadas a la biblioteca digital).

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha realizado la descarga de listados desde el perfil de Gestor en ClubONCE. (<https://club.once.es/gestor/> - ClubONCE – Contenidos (barra) – Sección de estadísticas – Estadísticas Accesos a ClubONCE – Visualizar – incluir fechas del rango que corresponda.
- Se ha comprobado la afiliación mediante la aplicación de la ONCE.

Durante el año 2022, 11.106 personas afiliadas distintas han accedido a la biblioteca digital de la ONCE. Se ha seleccionado una muestra de 50 accesos y se ha verificado la descarga de listados generados por el propio aplicativo, mediante el perfil “Gestor” en ClubONCE.

### 3.3. Obras nuevas (Publicadas en el Servicio Bibliográfico en 2022)

Los procedimientos realizados son los siguientes:

- Se ha consultado la Biblioteca Digital a través de la página web de la ONCE (<https://club.once.es/afiliados/> - Biblioteca Digital ONCE – Buscador Clásico – introducir nombre de la obra)
- En el caso de las obras que no se pudieron verificar a través del procedimiento anterior, se han aportado capturas de pantalla de la aplicación SAP de las órdenes de producción de obra nueva.

En el 2022, se han publicado 6.859 obras nuevas de distintos tipos, como fondos musicales, libros y láminas, manuales, publicaciones periódicas, materiales para estudiantes, entre otros. Se realizó una muestra de 50 obras y se ha comprobado la producción de las mismas a través del procedimiento mencionado anteriormente.

### 3.4. Copias (Servicio Bibliográfico en 2022)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han aportado capturas de pantalla de la aplicación SAP de las órdenes de producción de copia.
- Se ha consultado la Biblioteca Digital a través de la página web de la ONCE (<https://club.once.es/afiliados/> - Biblioteca Digital ONCE – Buscador Clásico – introducir código de copia)

Durante el año 2022 se han realizado 31.869 copias de libros y láminas, fondos musicales, manuales, material para estudiantes y publicaciones periódicas, entre otros. Se ha realizado una muestra de 50 copias y se ha verificado la realización de estas a través del procedimiento mencionado anteriormente.

### 3.5. Obras y títulos del Fondo Bibliográfico

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha consultado la Biblioteca Digital a través de la página web de la ONCE (<https://club.once.es/afiliados/> - Biblioteca Digital ONCE- Buscador clásico- introducir obra/título)

Durante el año 2022 el fondo bibliográfico se ha incrementado hasta llegar a 75.303 obras y 71.588 títulos. Se ha realizado una muestra de 50 copias y se ha verificado la realización de estas mediante el Servicio Bibliográfico de la página web de la ONCE.

### 3.6 Volúmenes y CDs prestados

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han aportado capturas de pantalla de la aplicación SAP en la que se comprueba el préstamo de los CDs y volúmenes verificando la denominación, el código y la fecha de entrega.

Durante el año 2022 se han realizado 12.520 préstamos de volúmenes y CDs a través de las Tiflotecas de los centros (bibliotecas físicas) en 2022. Se realizó una muestra de 50 préstamos tanto de volúmenes como de CDs y se comprobó la realización de los mismos a través de las capturas de pantalla aportadas.

## 4. Dirección de Promoción Sociocultural, Artística y Deportiva

### 4.1. Acceso de afiliados Cultura Global en ClubONCE

Las actividades de Animación Sociocultural y Promoción Deportiva en la ONCE están concebidas como espacios para el desarrollo de una ocupación creativa del ocio y el tiempo libre de las personas afiliadas. Además, hay que tener presente que la participación en estas actividades de promoción cultural, formativas, recreativas, artísticas y deportivas, influye muy positivamente en el proceso de aceptación de la discapacidad visual, mejora la autonomía personal, favorece la adquisición de habilidades sociales, la participación en actividades de grupo y en la progresiva inclusión social en su entorno.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se descargarán los listados desde el perfil de Gestor en ClubONCE (<https://club.once.es/gestor/> - ClubONCE – Contenidos (barra) – Sección de estadísticas – Estadísticas Accesos a ClubONCE – Visualizar –Incluir fechas 01/01/2022 hasta 31/12/2022.
- Se ha comprobado la afiliación mediante la aplicación de la ONCE.

Proyecto “**Cultura Global ONCE**”, cuyo objetivo es compartir las actividades culturales organizadas por los centros ONCE a través de recursos que permitan la participación online y a distancia. En 2022, han accedido a la web 2.334 personas. Se ha seleccionado una muestra de 50 personas y se ha verificado que todos se encuentran afiliados a la ONCE. Para la verificación de los accesos, se ha procedido a la descarga de listados generados por el propio aplicativo.

#### 4.2. Desarrollo de campamentos.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha descargado en la aplicación de la ONCE la afiliación de los menores y el registro de los campamentos y asistentes (Pasos en la app: Animación Sociocultural / Consultas / Consulta actividades de un usuario.)

Durante el año 2022 se organizaron 13 campamentos, en los que participaron 447 menores de entre 6 y 17 años. Se ha obtenido una muestra de 50 beneficiarios y se ha comprobado, además de la afiliación, el registro de asistencia al campamento en la aplicación de la ONCE.

#### 4.3. Proyecto “Sénior-Júnior”.(Actividades)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado la afiliación de los participantes en la aplicación de la ONCE y se ha verificado que han participado en la actividad, a través de capturas de pantalla del registro de las actividades.

Se desarrollaron 43 actividades en 2022. Para la verificación del dato, se ha seleccionado una muestra de 50 de los 616 participantes en las actividades, de los cuales 581 son afiliados y se ha verificado a través de capturas de pantalla que han participado en la actividad.

#### 4.4. Actividades del Museo Tiflológico de la ONCE

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha verificado a través de capturas de pantalla del calendario de Outlook del Museo Tiflológico la fecha y hora de las actividades realizadas.

Durante el 2022 se han realizado 446 actividades en el Museo Tiflológico de la ONCE. Se ha seleccionado una muestra de 50 de ellas y se ha verificado mediante las capturas de pantalla del calendario del museo la realización de las mismas.

#### 4.5. Acceso a la cultura a través de aplicaciones digitales accesibles de libros y películas adaptadas (Contenidos audiodescritos y descarga de libros)

La ONCE pone a disposición de las personas afiliadas un amplio catálogo de libros y películas adaptadas.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Descargas totales de libros y películas: Se han verificado los accesos a través de la descarga de listados desde el perfil de Gestor en ClubONCE (<https://club.once.es/gestorz/> - ClubONCE – Contenidos (barra) – Sección de estadísticas – Estadísticas Accesos a ClubONCE – Visualizar – incluir fechas (01/01/2022-31/12/2022)).

Se han descargado o visualizado online un total de 189.865 contenidos audiodescritos y descargado 428.202 libros en distintos formatos. Se ha seleccionado una muestra de 50 descargas/visualizaciones de contenidos audiodescritos y 50 descargas de libros, que se han verificado mediante la obtención de listados generados por la propia aplicación.

#### 4.6. Licencias tramitadas (Deporte de competición y Paralímpico).

Desde la ONCE se ayuda a los deportistas afiliados con especiales aptitudes para la alta competición.

La Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC) es la entidad que gestiona lo referente a las disciplinas deportivas de competición y alta competición realizadas por personas con deficiencia visual grave o ceguera total.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han solicitado evidencias en la aplicación correspondiente de las licencias tramitadas Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC) justificando la existencia de dichas licencias.

Se han gestionado 1.627 licencias deportivas para la temporada. Para la verificación del dato, se ha obtenido una muestra de 50 licencias

### 5. Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado

#### 5.1. Plataformas territoriales de voluntariado

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado la colaboración entre la ONCE y estas plataformas mediante las Actas Fundacionales y/o de Adhesión. Además, se aportaron los Planes Anuales de pertenencia de las distintas plataformas territoriales de voluntariado.

Durante el año 2022 en el área de voluntariado se ha participado con 27 plataformas territoriales de voluntariado con la finalidad de crear red con otras entidades del tercer sector y dar visibilidad al movimiento del voluntariado a nivel central y territorial. Se ha verificado la participación con las 27 plataformas mediante las Actas funcionales y/o de Adhesión y los Planes Anuales.

#### 5.2. Entrevistas de evaluación de necesidades.

La entrevista de evaluación de necesidades tiene un doble objetivo. Por un lado, la identificación de necesidades sociales y el desarrollo de una propuesta integral de servicios y, por otro, prestar apoyo emocional al nuevo afiliado ya que es un momento especialmente complicado para la persona, que requiere empatía y escucha activa.

Se trata de una valoración comprensiva de su situación, recursos, intereses y expectativas, en ámbitos tales como la autonomía personal, educación, familia, empleo, cultura y tiempo libre, relaciones interpersonales, entorno económico, etc. En este momento de detección de necesidades es imprescindible la participación del usuario y, por tanto, de los servicios a recibir, así como en el desarrollo y resultados de su proceso de atención.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado en la aplicación de la ONCE el registro de la entrevista inicial de necesidades de cada afiliado (Pasos en la app: Escritorio corporativo - Área de SSAA - Acceso administrativo – Buscar por código único – Seleccionar la ficha de la persona correspondiente. Menú – Servicios de atención personal – Información básica – Entrevistas del usuario).

Durante el año 2022 se han realizado 3.086 entrevistas de evaluación de necesidades. Para validar en la aplicación el registro de dicha entrevista de cada afiliado se ha procedido a revisar una muestra de 50 beneficiarios.

### 5.3. Adaptaciones de puestos de estudio y trabajo.

Con el objetivo de favorecer la plena inclusión escolar y social del alumnado con ceguera o con deficiencia visual grave, los Servicios Educativos de la ONCE trabajan, por un lado, en el seguimiento del currículo escolar oficial y, por otro, en la dotación de una serie de aprendizajes específicos y necesarios para su desarrollo personal y social. Se dota a este alumnado de los recursos materiales necesarios (transcripciones al braille y adaptaciones de libros de texto, material didáctico en relieve, adaptación del puesto de estudio, etc.), así como de becas y ayudas económicas que apoyen la inclusión educativa.

Además, con el objetivo de plena inclusión al mundo laboral se conceden prestaciones económicas y se ofrecen materiales para la adaptación del puesto de trabajo.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado la afiliación de los beneficiarios en la aplicación de la ONCE y la evidencia de la captura de pantalla de la aplicación del Servicio en las que se identifica al peticionario y la fecha de entrega del equipo.

Se han concedido, también, 2.078 equipos para la adaptación del puesto de trabajo (APT), para 1.315 beneficiarios. Se ha comprobado la afiliación de 50 beneficiarios en la aplicación de la ONCE. Para la evidencia se han aportado capturas de pantalla de la aplicación de Prestaciones en las que se identifica el código de serie, la fecha de entrega del equipo, el peticionario y el tipo de dispositivo.

Asimismo, se han realizado adaptaciones de puesto de estudio, mediante la entrega de 4.043 equipos a 1.877 beneficiarios. Se ha realizado una muestra de 50 adaptaciones y se ha comprobado la afiliación de los beneficiarios. Para la evidencia se han aportado capturas de pantalla de la aplicación de Prestaciones en las que se identifica el código de serie, la fecha de entrega del equipo, el peticionario y el tipo de dispositivo.

### 5.4. Formación práctica de atención a personas con sordoceguera (voluntarios y personas afiliadas con sordoceguera)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado mediante capturas de pantalla que tanto beneficiarios como voluntarios han realizado el servicio (Aplicación de Voluntariado / Relación de servicios / nuevo servicio / se relaciona al usuario con el voluntario dentro de un servicio y en observaciones se incluye la formación práctica.)

- Se ha comprobado la afiliación de los participantes en la aplicación de la ONCE de los 50 seleccionados de la muestra de beneficiarios.

Durante el 2022 han participado un total de 141 voluntarios y 75 personas afiliadas con sordoceguera. Se ha realizado una muestra de 50 voluntarios y 50 personas afiliadas con sordoceguera (beneficiarios), verificado a través del procedimiento indicado.

#### 5.5. Encuesta a voluntarios sobre intangibles del GSO

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado a través del informe de voluntariado en ONCE a enero de 2023 la realización de las encuestas, las características y los resultados.

Durante el 2022 se han realizado 852 encuestas a los voluntarios de la ONCE. Se ha verificado mediante el informe citado previamente.

### 6. Dirección de Autonomía Personal, Tecnología y Accesibilidad

#### 6.1. Actividades colaboración UCM Braitico

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han aportado evidencias de las actividades desarrolladas en el 2022 por módulos.

En 2022 se ha publicado una actualización del software Braitico incluyendo 149 nuevas actividades desarrolladas en colaboración con la UCM. Se ha realizado una muestra de 50 de las actividades desarrolladas y se ha verificado mediante las capturas de pantalla aportadas.

#### 6.2. Tecnologías de la información y comunicación: licencias jaws/ZoomText y adquisición de materiales tiflotécnicos.

Desde el Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI) se diseñan y comercializan productos tiflotécnicos, adecuándose en todo momento a las necesidades de las personas afiliadas.

Se llevan acuerdos para que las personas afiliadas puedan acceder, de forma gratuita, al uso del revisor de pantallas JAWS y el magnificador de pantallas ZoomText.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha obtenido evidencias de la adquisición de material tiflotécnico a lo largo del ejercicio incluido en la Memoria de Servicios Sociales.

Se han entregado 790 licencias de JAWS y 614 de ZoomText. Adquisición de 30.567 materiales tiflotécnicos y de vida diaria destinados a personas afiliadas. Se ha realizado una muestra de 50 sobre cada una de las cifras a verificar y se ha verificado a través de las capturas de pantalla aportadas.

### 6.3. Envíos de materiales (SRI y CTI)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado a través de capturas de pantalla de la aplicación informática en las cuales se verifican los datos y el detalle de los traslados (fecha del documento, documento de compra, número de material y descripción del mismo)

Durante el 2022 se han realizado un total de 11.384 envíos de materiales entre centros, el CTI y la red de Tiendas Exposición y del Servicio de Rehabilitación: 9.583 del CTI y 1.801 del SRI. Se ha realizado una muestra de 50 traslados de CTI y 50 del Servicio de Rehabilitación y se ha verificado los detalles de los traslados mediante las capturas de pantalla aportadas.

### 6.4. Operaciones de compra/devolución (CTI y Servicio de Rehabilitación)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado a través de capturas de pantalla de la aplicación SAP el detalle de las operaciones (solicitante, destinación de la mercancía, fecha del pedido y denominación de este).

Durante el 2022 se han gestionado un total de 24.362 operaciones de compra / devolución con clientes: 20.253 desde el CTI y 4.109 desde el Servicio de Rehabilitación. Se ha realizado una muestra de 50 operaciones de CTI y 50 operaciones del Servicio de Rehabilitación, que ha sido verificado.

### 6.5. Comunicación de incidencias (Servicio de Atención al Usuario y Servicio de Atención de la FOPG)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado a través de capturas de pantalla los datos y detalles de las incidencias. (Aplicación Remedy CTI/Consulta incidencias fecha de apertura desde 01/01/2022-31/12/2022 [http://csmportalrem/RemedyOnlineMulti/\(S\(aqkxalgygksfwvff1bwt0ud5\)\)/Login.aspx](http://csmportalrem/RemedyOnlineMulti/(S(aqkxalgygksfwvff1bwt0ud5))/Login.aspx) y Aplicación Remedy FOPG/Consulta de incidencias fecha de apertura desde 01/01/2022-31/12/2022 [http://csmportalrem/RemedyOnlineMulti/\(S\(aqkxalgygksfwvff1bwt0ud5\)\)/Login.aspx](http://csmportalrem/RemedyOnlineMulti/(S(aqkxalgygksfwvff1bwt0ud5))/Login.aspx))

En 2022 desde el Servicio de Atención al Usuario se han atendido 9.257 comunicaciones de tiflotecnología y 1.284 del Servicio de Atención de la FOPG. Se ha realizado una muestra de 50 comunicaciones desde el Servicio de Atención al Usuario y 50 del Servicio de Atención de la FOPG y se ha verificado a través de las capturas de pantalla aportadas con los detalles de las incidencias.

### 6.6. Adquisición de material de baja visión

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se adjuntan las capturas pantalla en las cuales se puede comprobar los datos y el detalle de la compra del material (proveedor, fecha de entrega, almacén y el número del material).

Durante 2022 se han adquirido 6.449 unidades de material de baja visión. Se ha realizado una muestra de 50 adquisiciones del material y se ha verificado mediante las capturas de pantalla aportadas.

#### 6.7. Expositores en la Feria Internacional Tiflo Innova

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha comprobado la participación de los expositores a través de la página web de la ONCE (<https://www.once.es/tifloinnova/es/visitantes/listaexpo> y <https://www.once.es/tifloinnova/es/visitantes/listado-de-apps-appspace>)

Durante 2022 se ha celebrado en el mes de abril de la VI edición de la feria internacional TifloInnova con el lema “La Cara Amable de la Tecnología” contando con 30 expositores procedentes de 11 países. Se ha verificado a través de la página web de la ONCE el listado de las empresas que han participado en la feria.

### 7. Dirección de Educación, Empleo y Braille

#### 7.1. Píldoras autoformativas para el empleo

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se ha aportado el listado de las 50 píldoras autoformativas con un documento pdf por cada punto con el temario correspondiente
- Se comprueba a través de la web de la ONCE (ClubONCE / Inicio / Servicios / Formación y Apoyo al Empleo / Cursos online y autoformación / Píldoras para la mejora de la empleabilidad)

Con el objetivo de mejorar la empleabilidad de las personas afiliadas en 2022 se puso a disposición de las mismas, por medio del Club ONCE, un conjunto de 50 píldoras autoformativas. Se ha verificado a través de la web de la ONCE y mediante la documentación aportada.

#### 7.2. Jornadas de fisioterapia (Asistentes)

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han solicitado evidencias del pago de la inscripción en las jornadas de fisioterapia por parte de los asistentes.

En 2022 se celebró la 32 edición de las Jornadas de Fisioterapia bajo el título “Envejecer con Salud”, en la que se inscribieron un total de 142 asistentes. Se ha realizado una muestra de 50 asistentes a las jornadas y se ha verificado la asistencia mediante el justificante del pago de estas.

#### 7.3. Asesoramiento a administraciones y empresas sobre rotulación de sus productos en braille o relieve.

La ONCE cuenta además con la Comisión Braille Española (CBE), que es el órgano que posee la máxima experiencia y conocimiento en España para la fijación de normas de uso y desarrollo del sistema de lectoescritura braille. Entre sus distintas funciones se encuentran el asesoramiento a las administraciones y empresas que rotulan sus productos y servicios en braille o relieve, para asegurar la correcta implementación de estos.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han solicitado evidencias de los correos electrónicos en los cuales las administraciones o empresas solicitan el asesoramiento y posterior respuesta de la ONCE.

Durante el año 2022 se han realizado 477 asesoramientos a las administraciones y empresas que rotulan sus productos y servicios en braille o relieve. Se ha realizado una muestra de 50 asesoramientos y se ha comprobado que existe solicitud de asesoramiento remitida por una empresa o administración y respuesta a dicha petición; muestra en la que no se han detectado incidencias.

## 8. Programas específicos FOAL

### 8.1. Programa IBERFOAL

Acción educativa dirigida a estudiantes universitarios con ceguera o baja visión de cualquiera de los 19 países en los que FOAL desarrolla su actividad, con el fin de contribuir a una formación de calidad y que genere mayores oportunidades de empleo.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han solicitado certificados de discapacidad, de la solicitud y de la beca recibida de los estudiantes becados.

Se ha obtenido evidencia de 4 estudiantes becados.

### 8.2. Programa FOAL VIOLETA

FOAL Violeta tiene como objetivo general que las mujeres con discapacidad visual participen activamente y de forma autónoma en la vida familiar, social, económica, cultural y política en una sociedad incluyente.

Busca empoderar a las mujeres con discapacidad visual, promoviendo el desarrollo de sus habilidades y capacidades, con la implicación de su entorno, para mejorar su empleabilidad mediante el acceso a la formación reglada y al trabajo.

Asimismo, promueve su participación en los espacios de decisión política, tanto en el ámbito asociativo de la discapacidad como en el del movimiento de defensa de derechos de las mujeres en general. Favorecer la participación de las mujeres con discapacidad visual en la gestión pública y los consejos consultivos de ámbito local, provincial y estatal, posibilita que las políticas públicas que se impulsen garanticen los derechos y cubran las necesidades de las niñas y mujeres con discapacidad visual.

Si bien es un programa dirigido a fortalecer y empoderar a las mujeres con discapacidad visual, hay muchas acciones que requieren la participación de tanto hombres como las propias mujeres.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han solicitado certificados que acrediten que los beneficiarios de la formación son personas con ceguera o discapacidad visual y actas de asistencia a los talleres.



Durante 2022, han asistido al proyecto “Empoderamiento de niñas, niños y mujeres indígenas con discapacidad y debilidad visual en Oaxaca”, México, para la entidad Género y Flor de Maíz” un total de 208 personas.

### 8.3. Programa FOAL de voluntariado

El servicio de voluntariado de FOAL es un recurso muy preciado para la Fundación en todas las áreas. Cuenta con la experiencia de 45 profesionales en la materia que contribuyen a la consecución de los objetivos.

Los procedimientos realizados han sido los siguientes:

- Se han solicitado y analizado los acuerdos de prestación de servicios de voluntariado.
- Se ha confirmado, mediante e-mail, el número de voluntarios que han prestado servicio en 2022.
- Se han enviado e-mails para la confirmación de los profesionales que pertenecen a la bolsa de voluntarios en 2022, obteniendo respuesta de 45 de ellos sobre 49 potenciales.
- Se ha comprobado mediante la confirmación de los voluntarios por e-mail los 13 servicios prestados.

Se ha comprobado que en 2022 se cuenta con 45 profesionales que actúan en el programa de voluntariado, y que 10 voluntarios han prestado un total de 13 servicios.



Anexo II: Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE del ejercicio 2022

---

# SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS

---

MEMORIA DE ACTUACIÓN  
2022

---

Mayo 2023

---

## ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN .....	23
2.	EL PRIMER CONTACTO CON LA ONCE: APOYO A LAS NUEVAS PERSONAS AFILIADAS .....	28
3.	SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA INCLUSIÓN EDUCATIVA, SOCIAL Y LABORAL.....	29
3.1.	EDUCACIÓN INCLUSIVA .....	29
3.2.	EMPLEO .....	31
3.3.	APOYO PSICOSOCIAL .....	32
3.4.	REHABILITACIÓN .....	33
3.5.	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN .....	34
3.6.	EL BRAILLE, NUESTRA SEÑA DE IDENTIDAD .....	35
3.7.	BIENESTAR SOCIAL .....	36
3.8.	CULTURA, OCIO Y DEPORTE .....	37
3.9.	PERRO GUÍA.....	42
3.10.	EL SERVICIO BIBLIOGRÁFICO DE LA ONCE: FACILITANDO EL ACCESO A LA CULTURA, LA EDUCACIÓN Y EL EMPLEO.....	43
3.11.	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO .....	45
3.12.	CLUBONCE, CERCA DE LAS PERSONAS AFILIADAS .....	46
4.	SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFILIADAS CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS .....	46
5.	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A BIENES, ENTORNOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	47
6.	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN .....	48
6.1	INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN TIFLOTECNOLÓGICA	49
6.2	INVESTIGACIÓN SOCIAL .....	50
6.3	INVESTIGACIÓN EN VISIÓN Y ASESORAMIENTO GENÉTICO .....	51
7.	ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES .....	52
7.1.	PERSONAS CON SORDOCEGUERA .....	52
7.2.	PERSONAS MAYORES.....	54
7.3	PERSONAS QUE SE SIENTEN SOLAS .....	55
8.	SOLIDARIDAD CON PERSONAS CON CEGUERA Y DEFICIENCIA VISUAL GRAVE NO AFILIADAS.....	56
8.1.	ATENCIÓN A PERSONAS DE NACIONALIDAD NO ESPAÑOLA .....	56
8.2.	SOLIDARIDAD CON PERSONAS CON CEGUERA Y DEFICIENCIA VISUAL GRAVE DE AMÉRICA LATINA .....	57

## 1. PRESENTACIÓN

### a) El Acuerdo General de 2022

El Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE en materia de cooperación, solidaridad y competitividad para la estabilidad de futuro de la ONCE para el período 2022-2031 aprobado por el Consejo de Ministros el 2 de noviembre de 2021 establece en el apartado 3 de la cláusula 4ª Consolidación en la naturaleza y fines sociales de la ONCE, lo siguiente:

*3. La ONCE enviará anualmente una Memoria con las principales acciones desarrolladas en Servicios Sociales para Personas Afiliadas, que contendrá, al menos, información sobre la ejecución de las siguientes acciones:*

*a) Actuaciones de acogida y acompañamiento institucional a las personas que se afilian a la Organización, así como evaluación inicial de sus necesidades sociales y el plan individualizado de atención.*

*b) Servicios de atención educativa, en colaboración con las distintas Administraciones Públicas, para favorecer la plena inclusión escolar y social del alumnado con ceguera o deficiencia visual grave.*

*c) Servicios específicos (apoyo psicosocial, rehabilitación y comunicación y acceso a la información) orientados a facilitar el mayor grado de autonomía en los desplazamientos, la realización del cuidado personal y el acceso a la información escrita o en soporte digital.*

*d) Actividades de animación sociocultural y promoción deportiva concebidas como espacios para el desarrollo de una ocupación creativa del ocio y el tiempo libre de las personas ciegas o con deficiencia visual grave.*

*e) Recursos y estrategias personales de apoyo al bienestar social, necesarios para una participación activa en el proceso de normalización e inclusión, mediante una orientación y asesoramiento individualizado sobre recursos sociales internos y/o comunitarios, problemáticas específicas, etc.*

*f) Acciones orientadas a favorecer la integración laboral y el desarrollo profesional de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave, para promover la igualdad de oportunidades, tanto en el acceso, como en el mantenimiento o mejora de sus puestos de trabajo.*

*g) Prestaciones económicas y materiales destinadas a contribuir al bienestar social, la autonomía personal y el acceso a la educación y el empleo de las personas afiliadas a la Organización.*

*h) Investigación, desarrollo e innovación en tecnologías específicas para las personas con ceguera o con deficiencia visual grave, así como asesoramiento técnico a entidades externas, evaluación de dispositivos y productos de apoyo, y demás actividades relacionadas con las nuevas tecnologías.*

*i) Promoción, en colaboración con las Administraciones Públicas y las empresas privadas, de la accesibilidad de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave a entornos, bienes, productos y servicios mediante la eliminación de*

*barreras físicas o sensoriales, entre otros, en edificios, elementos urbanísticos, establecimientos e instalaciones, transportes, comunicaciones, señalización o mobiliario urbano.*

*j) Adaptación de materiales necesarios en braille, sonido o relieve para acceder a la información escrita de cualquier ámbito, como el educativo, laboral o cultural, como elementos favorecedores de la inclusión social.*

*k) Acciones de investigación en visión y de información sobre las características clínicas y genéticas de patologías visuales, así como orientación acerca del pronóstico familiar de enfermedades hereditarias.*

*l) Actividades de promoción del Deporte Paralímpico para personas ciegas o con deficiencia visual grave.*

*m) Actividades dirigidas al colectivo de personas mayores afiliadas, que favorezcan la incorporación normalizada a la situación de inactividad laboral, permitan la creación de espacios de encuentro para realizar actividades de ocio y tiempo libre, o mejoren la prestación de los servicios especializados que puedan precisar.*

*n) Actividades realizadas para la solidaridad con las personas ciegas y con deficiencia visual grave de América Latina a través de la Fundación ONCE para la solidaridad con América Latina (FOAL).*

*ñ) Acciones desarrolladas por la ONCE en favor de personas ciegas o con deficiencia visual grave de nacionalidad no española, a las que se les haya concedido por el Ministerio del Interior, en la correspondiente resolución administrativa, el derecho de asilo o la protección subsidiaria en España, al amparo de lo dispuesto en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria o norma que la sustituya.*

*o) Resultado de la encuesta de satisfacción que la ONCE realice a los usuarios y usuarias de los principales Servicios Sociales para Personas Afiliadas.*

La presente Memoria de Actuación de Servicios Sociales para Personas Afiliadas del ejercicio 2022, responde a este compromiso.

## **b) Servicios Sociales para que nadie se quede atrás: principios y estándares de calidad de nuestro Modelo de Servicios Sociales**

La finalidad última de los Servicios Sociales de la ONCE es que las personas con ceguera y deficiencia visual grave afiliadas a la Entidad sean más independientes y autónomas, alcancen una inclusión social plena y participen en su entorno en igualdad de condiciones. Para conseguir el objetivo se les ofrece una amplia oferta de servicios, prestaciones y programas especializados.

Los Servicios Sociales de la ONCE se basan en los siguientes principios de calidad:

- La igualdad de acceso a los servicios y de atención de todas las personas usuarias, con independencia de su edad, condición social, etc.

- La participación activa de la persona en la identificación de sus necesidades e intereses y, por tanto, de los servicios a recibir.
- Un enfoque integral que tiene en cuenta el conjunto y la relación entre las diferentes necesidades sociales derivadas de la discapacidad visual de cada persona.
- Una atención personalizada, adaptada e individualizada para cada usuario en relación con sus recursos personales y sociales, intereses, etc.
- La mejora continua de la calidad de los servicios, en función de los resultados obtenidos valorados en términos de incremento de la calidad de vida y de la satisfacción del usuario.

Así mismo, la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS, conforman los instrumentos de referencia para la configuración de nuestros servicios sociales.

La ONCE, consciente de la necesidad de alcanzar un futuro inclusivo y sostenible para todas las personas, pone igualmente en valor este instrumento, contribuyendo desde sus servicios sociales a los siguientes Objetivo de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS):

- Los servicios de atención personal (Apoyo Psicosocial, Rehabilitación o Apoyo al Bienestar Social), facilitan la consecución del ODS 3 (Salud y Bienestar).
- El área de Atención Educativa trabaja para conseguir una educación inclusiva y de calidad (ODS 4).
- Desde todos nuestros servicios y programas se contribuye de manera transversal a que la igualdad de género sea una realidad (ODS 5).
- El ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) se promueve asesorando a las empresas y formando y orientando a las personas afiliadas para conseguir un empleo; y, por otro lado, contratando dentro del Grupo Social ONCE.
- Se contribuye al ODS 10 (Reducción de las desigualdades), teniendo en cuenta las particularidades de los colectivos de personas afiliadas especialmente vulnerables (con sordoceguera, mayores sin apoyo familiar, etc.) a la hora de diseñar y prestar servicios.
- El conjunto de líneas de trabajo y actuaciones llevadas a cabo desde los servicios sociales de la ONCE contribuyen a avanzar en el ODS 16, promoviendo sociedades justas e inclusivas.

### **c) Igualdad de género en el acceso a los servicios**

Para velar por la igualdad de género en el acceso a nuestros servicios sociales, además de otros mecanismos, se cuenta con un sistema de indicadores que nos ofrece información desagregada por sexo, permitiendo así evaluar si

efectivamente se cumple este principio y detectando posibles elementos de mejora en este ámbito. A continuación, se exponen algunos datos que ponen de manifiesto la igualdad por sexos en el acceso a los servicios sociales de la ONCE durante 2022:

- Globalmente, los hombres han accedido ligeramente en mayor medida (58,9%) que las mujeres (57,2%) a cualquiera de los servicios, prestaciones o programas de la Institución.
- Los Servicios de Atención Personal se han utilizado más por mujeres (27,4% del total del censo de mujeres afiliadas) que por hombres (25%).
- Las mujeres participan en igual proporción que los hombres (18,7%) en las actividades de animación sociocultural y deportiva.
- Respecto al Servicio de Voluntariado, las mujeres también acceden en mayor medida (11,4%) con respecto a los hombres (8,3%).

#### **d) Nuestro equipo humano**

Si las personas afiliadas son las protagonistas de los servicios sociales de la ONCE, nuestro equipo humano es fundamental para prestar unos servicios de excelencia.

A finales de 2022, la plantilla de servicios sociales de la ONCE estaba formada por 1.549 profesionales de distintos perfiles (gestores, maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, coordinadores de animación sociocultural, personal administrativo, etc.).

Somos conscientes que la calidad de nuestros servicios sociales se debe a la experiencia y formación continua de nuestros equipos; por ello, se llevan a cabo numerosos cursos de formación con el objetivo de asegurar la actualización permanente de los profesionales y responder adecuadamente a las nuevas necesidades que puedan surgir entre las personas afiliadas.

Para este fin, se desarrolla un plan anual de formación específico. Durante 2022, se organizaron 29 acciones formativas, en las que participaron 769 profesionales de la Institución.

#### **e) Principales hitos del ejercicio 2022**

- Cobertura global para 70.490 personas afiliadas a la Organización, habiendo utilizado o participado en alguno de los servicios, prestaciones o programas de la Institución un 58% de las personas del censo.
- Índice Neto de Satisfacción con los Servicios de Atención Personal de 84,2 sobre 100, lo que supone alcanzar el posicionamiento de “Muy bueno”.
- Atención a 7.271 estudiantes con ceguera o deficiencia visual grave.

- Nuevo diseño y funcionalidades de la plataforma corporativa ClubONCE para la comunicación y prestación de servicios a las personas afiliadas, (acceso por parte de 12.321 afiliados distintos).
- En el ámbito de empleo, 3.799 personas afiliadas estaban empleadas a finales de 2022 al margen de la venta de productos de lotería.
- Concesión de 3.560 prestaciones económicas para facilitar la inclusión educativa, social y laboral y 3.182 beneficiarios de adaptaciones de puestos de estudio o trabajo.
- 3.015 voluntarios prestaron 162.537 horas de servicios de voluntariado a nuestros afiliados y afiliadas.
- En los “Premios Reina Letizia 2021”, fallados en marzo de 2022, galardón al proyecto DACTYLS en la categoría de Tecnología Accesible por el impacto que este desarrollo tiene en un colectivo tan singular como es el de las personas con sordoceguera. Asimismo, la experiencia cinematográfica “Si Talía fuera ciega” ha recibido una mención especial en la categoría cultura inclusiva.
- 92.499 horas de mediación comunicativa fueron prestadas a través de la Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS).
- Participación de 3.241 deportistas afiliados en las distintas actividades deportivas.
- Distintas acciones para paliar la soledad no deseada en las personas con ceguera y deficiencia visual grave: realización de un estudio sobre el impacto en nuestro colectivo, continuación con el Programa “A tu lado siempre” y celebración del encuentro “Soledad: un reto que nos une”.
- Atención a 28 solicitudes de asesoramiento genético de la patología ocular.
- Celebración de la VI edición de la Feria Internacional de Tiflotecnología “TifloInnova” bajo el lema “La cara amable de la tecnología” con formato híbrido, presencial y online.

Se ha continuado con el proyecto InnovaTec, iniciado en 2021, con el fin de acercar la tecnología a las personas afiliadas, organizándose webinars sobre temáticas muy variadas: inteligencia artificial y conducción autónoma, seguridad tecnológica, videojuegos accesibles y accesibilidad a las tecnologías de Microsoft.

- Publicación de las versiones de APOLO para diferentes plataformas como Apple TV y Fire Stick aplicación que permite el acceso a los contenidos audiodescritos del ClubONCE desde estos dispositivos.

## 2. EL PRIMER CONTACTO CON LA ONCE: APOYO A LAS NUEVAS PERSONAS AFILIADAS

### - Datos de afiliación

A lo largo del ejercicio 2022 se han afiliado a la ONCE 3.131 personas, lo que supone un 20,7% más que en 2021. El censo de afiliados a 31 de diciembre de 2022 asciende a 70.490 personas.

Entre las características principales de la población afiliada, cabe destacar las siguientes:

- Condición visual: Un 13,7% de personas presentan ceguera total, un 81,7% deficiencia visual grave y un 4,6% visión no cuantificable.
- Sordoceguera: Un 4,6% de personas del censo tienen dicha condición reconocida.
- Sexo: El 52,1% son mujeres y el 47,9% hombres.
- Edad: El 46,4% de las personas afiliadas son mayores de 65 años y el 5,5% son menores de 18 años.

Afiliarse a la Institución es un requisito necesario para acceder a los servicios y prestaciones de carácter especializado destinados a personas con ceguera y deficiencia visual que ofrece la ONCE. Se trata de un momento clave para la nueva persona afiliada; por ello, se le brinda un apoyo personalizado a través de los tres hitos que se exponen a continuación.

Imagen 1. Imagen que representa el esquema del proceso de atención. Se presentan cuatro cuadros de texto conectados con flechas, en el primero se lee “Afiliación”, en el segundo “Acogida institucional”, en el tercero “Entrevista de evaluación de necesidades sociales” y en el cuarto “Plan Individualizado de atención”.



### - **Proceso de acogida y acompañamiento institucional**

Es la bienvenida a la ONCE que reciben las nuevas personas que se afilian a la Entidad. Este proceso facilita su incorporación activa a la Institución y el conocimiento de los servicios y prestaciones a las que pueden acceder.

Durante 2022, se han realizado un total de 3.033 acogidas institucionales a los nuevos afiliados a la Organización; es decir, se ha realizado esta acogida al 96,9% de las nuevas personas afiliadas.

#### - **Entrevista inicial de evaluación de necesidades sociales**

La entrevista de evaluación de necesidades tiene un doble objetivo. Por un lado, la identificación de necesidades sociales y el desarrollo de una propuesta integral de servicios y, por otro, prestar apoyo emocional a la nueva persona afiliada ya que es un momento especialmente complicado para ella, que requiere empatía y escucha activa.

Se trata de una valoración comprensiva de su situación, recursos, intereses y expectativas, en ámbitos tales como la autonomía personal, educación, familia, empleo, cultura y tiempo libre, relaciones interpersonales, entorno económico, etc. En este momento de detección de necesidades es imprescindible la participación activa del usuario y, por tanto, de los servicios a recibir, así como en el desarrollo y resultados de su proceso de atención.

Durante 2022 se han desarrollado entrevistas iniciales de evaluación de necesidades sociales al 98,6% de las nuevas personas afiliadas, lo que supone haber realizado un total de 3.086 entrevistas.

#### - **Plan individualizado de atención**

El coordinador de caso, profesional designado para actuar como figura de referencia constante y estable para el usuario, elabora el plan individualizado de atención (PIA) con la participación activa de la persona afiliada, la verdadera protagonista del proceso. Dicho plan incluye los servicios de atención personal que dan respuesta a estas necesidades, así como los profesionales que, de forma coordinada, van a prestar estos servicios.

La participación activa del usuario en este proceso es clave, mediante la aceptación inicial del PIA, así como en su evaluación periódica y final en cuanto a la calidad de la atención y el grado de consecución de los objetivos planteados.

En 2022 se han prestado 28.688 servicios de atención personal incluidos en 21.120 planes individualizados de atención.

### **3. SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA INCLUSIÓN EDUCATIVA, SOCIAL Y LABORAL**

#### **3.1. EDUCACIÓN INCLUSIVA**

Con el objetivo de favorecer la plena inclusión escolar y social del alumnado con ceguera o con deficiencia visual grave, los Servicios Educativos de la ONCE trabajan, por un lado, en el seguimiento del currículo escolar oficial y, por otro, en la dotación de una serie de aprendizajes específicos y necesarios para su desarrollo personal y social.

Para este fin, se coopera con las administraciones educativas mediante convenios de colaboración, llevándose a cabo acciones diversas:

- a) Asesoramiento al centro educativo, al profesorado de aula y a las familias.

Tabla 1. Alumnado atendido en el curso 2021/22

<b>ALUMNADO ATENDIDO</b>	<b>Curso 2021/2022</b>
<b>Total alumnos escolarizados en educación inclusiva</b>	7.237
<b>Total alumnos escolarizados en el Centro Escolar de la ONCE</b>	34

Durante el curso escolar se ha atendido a un total de 585 alumnos extranjeros en los distintos niveles educativos (583 en educación inclusiva y 2 en el centro escolar de la ONCE), de 63 nacionalidades distintas a la española, lo que representa el 8,05% de la población total atendida.

- b) Promoviendo experiencias directas de aprendizaje al alumnado en ámbitos específicos (estimulación y entrenamiento visual, autonomía personal, braille, tiflotecnología, habilidades sociales, ocio y tiempo libre, etc.).
- c) Dotando de los recursos materiales necesarios (transcripciones al braille y adaptaciones de libros de texto, material didáctico en relieve, adaptación del puesto de estudio, etc.), así como de becas y ayudas económicas que apoyen la inclusión educativa.

En este sentido, el 25,6% de las adaptaciones realizadas por el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) tuvieron una finalidad educativa.

Por otra parte, se destinaron 2.406 ayudas económicas (para libros, transporte, comedor, material, etc.) a los estudiantes afiliados con menos recursos.

Respecto a las adaptaciones de puesto de estudio (APE), durante 2022 se han concedido o actualizado 605 equipos, para un total de 379 beneficiarios. En total son 1.877 los alumnos beneficiarios de APE, con un total de 4.043 equipos.

### **Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE (EUF)**

La EUF, financiada y gestionada por la ONCE, ofrece formación de grado y posgrado y se encuentra adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid (UAM). El índice de inclusión laboral del alumnado con ceguera o deficiencia visual grave titulado en fisioterapia en nuestra Escuela es del 100%.

La formación de Grado se destina a estudiantes afiliados a la ONCE y a deficientes visuales graves procedentes de convenios de cooperación internacional de la Institución (actualmente se admite a un estudiante de nuevo ingreso procedente de ACAPO, Asociación de Ciegos de Portugal). Por su parte, la oferta formativa de posgrado incluye dos Másteres Oficiales, un Título Propio y diversos cursos de formación continua. Esta se destina a fisioterapeutas con y sin discapacidad visual, dando preferencia en el acceso a estos últimos. En la siguiente tabla se presentan los datos de matriculación aglutinados por tipología de estudio para el curso académico 2021/22.

Tabla 2. Estudios de Fisioterapia curso 2021/22

<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	<b>Alumnado matriculado con discapacidad visual</b>
<b>Grado en Fisioterapia</b>	49
<b>Másteres Oficiales y Título Propio</b>	6
<b>Cursos de Formación Continua</b>	12

Por otro lado, cabe destacar la organización de un Congreso Anual dirigido a profesionales de la fisioterapia y personal sanitario afín. En 2022 se celebró la 32 edición de las Jornadas de Fisioterapia bajo el título “Envejecer con Salud”, en la que se inscribieron un total de 142 asistentes.

### **Otras acciones para facilitar la inclusión educativa y social**

#### **- Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales ONCE (ACCEDO)**

Este grupo de profesionales de la ONCE trabaja, en colaboración con distintas Administraciones Públicas y diferentes Organismos, en la facilitación de la accesibilidad para el alumnado con ceguera o deficiencia visual grave en el aula.

Durante 2022 se han continuado impulsando todas aquellas políticas educativas que favorecen la inclusión educativa del alumnado, sumándonos a las acciones previstas por las diferentes administraciones públicas, reivindicando la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades en este ámbito. En este sentido, se ha colaborado con el British Council, se han evaluado distintas plataformas educativas y también se han mantenido contactos con Microsoft.

Además, se ha desarrollado la investigación “Análisis de la accesibilidad de herramientas de comunicación en la educación dirigida al alumnado con discapacidad visual”, subvencionada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional (curso 2021/2022).

### **3.2. EMPLEO**

Desde el Servicio de Apoyo al Empleo se llevan a cabo acciones orientadas a favorecer la inclusión laboral y el desarrollo profesional de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave, a través de la orientación profesional, formación y prácticas laborales, intermediación laboral con empresas externas, bolsa de empleo, asesoramiento a futuros empresarios, dotación de equipos tiflotécnicos para la accesibilidad al puesto de trabajo, etc.

Tabla 3. Personas afiliadas empleadas (no vendedores)

TIPO DE ENTIDAD	2022
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.013
Autoempleo	313
Empresas privadas	932
Administraciones Públicas	716
ONG	82
Centros ocupacionales	634
Centros Especiales de Empleo	109
<b>Nº personas afiliadas empleadas al margen de la venta de los productos de lotería de la ONCE</b>	<b>3.799</b>

Además, con el objetivo de conseguir la plena inclusión al mundo laboral se conceden prestaciones económicas y se ofrecen materiales para la adaptación del puesto de trabajo. A este respecto, durante 2022 se concedieron 77 ayudas económicas para el apoyo al empleo y la formación, así como préstamos de autoempleo. Por otro lado, se han concedido o actualizado 434 equipos para la adaptación del puesto de trabajo (APT), para 228 beneficiarios. A finales de 2022 fueron 1.315 los beneficiarios de este tipo de adaptaciones, con un total de 2.078 equipos.

Con relación a los servicios de apoyo y orientación al empleo, en 2022 se realizaron diversas formaciones para ampliar las posibilidades de empleabilidad de las personas afiliadas, destacándose el curso de competencias digitales para el empleo. En concreto, se llevaron a cabo cuatro cursos online de formación centralizada, habiendo finalizado en ese año tres de ellos: Introducción a Big Data y Business Analytics, Competencias Digitales para el Empleo Nivel Intermedio y Competencias Digitales para el Empleo Nivel Avanzado.

En 2022 se puso a disposición de todas las personas afiliadas, por medio del ClubONCE, un conjunto de 50 píldoras autoformativas, dirigidas a mejorar su empleabilidad.

Por otra parte, se ha continuado desarrollando los planes específicos de empleo para personas con ceguera total, jóvenes y personas con sordoceguera.

### 3.3. APOYO PSICOSOCIAL

Desde el Servicio de Apoyo Psicosocial se acompaña a las personas afiliadas y sus familias en el camino de adaptación y ajuste a la ceguera y discapacidad visual, teniendo en cuenta su contexto vital y respetando la idiosincrasia de cada persona atendida.

Tabla 4. Servicios de Apoyo Psicosocial

2022	
<b>Servicios prestados de Apoyo Psicosocial</b>	3.751

Con relación a este servicio, durante 2022 hay que significar las siguientes actuaciones:

- Se han puesto a disposición de los profesionales, en la Intranet de Servicios Sociales, los trabajos presentados en las Jornadas de Ajuste a la Discapacidad, celebradas en 2021.
- Se ha impartido un curso de formación a la plantilla de psicólogos en la que se han intercambiado experiencias y se ha realizado una actualización del ejercicio profesional de este colectivo.

### 3.4. REHABILITACIÓN

El objetivo de este servicio es formar y entrenar a la persona en habilidades, técnicas y dispositivos potenciadores o sustitutivos de la visión, que posibiliten:

- Orientación y desplazamiento en interiores (domicilio, centro de trabajo o estudio, centros comerciales...) y exteriores (zonas comunitarias, transporte público etc.).
- Realización de tareas cotidianas (cocina, manejo de dinero, etc.) y de cuidado personal (maquillarse, afeitarse...).
- Lectura de letra impresa si el resto visual lo permite.

Este Servicio de Rehabilitación se complementa con las intervenciones en las áreas de oftalmología y óptica, al objeto de valorar la visión funcional y, en caso de ser susceptible de utilización, adecuar la intervención a la aplicación de esa visión funcional a la vida diaria, el desplazamiento o la lectura.

Tabla 5. Servicios de Rehabilitación

2022	
<b>Total de servicios de rehabilitación prestados</b>	7.762

Asimismo, desde el departamento de Autonomía Personal, se elaboran documentos técnicos sobre distintas materias que tienen como objetivo facilitar a los profesionales el desempeño de su trabajo con las personas afiliadas. En este sentido, durante 2022, se han publicado los siguientes documentos y puesto a disposición en la intranet de servicios sociales:

- “Apuntes de oftalmología básica y funcionamiento visual en personas con baja visión”.
- “Recomendaciones para la elaboración de textos impresos accesibles para personas con discapacidad visual”.

- “Recomendaciones para la elaboración de presentaciones Power Point”.

Con relación al colectivo de personas con baja visión grave, se destacan las siguientes acciones durante el presente ejercicio:

- Publicación en el Blog de la ONCE “Iguales. Para hoy. Para mañana” de una presentación de la baja visión con el objetivo de dar visibilidad a la mayor parte de las personas afiliadas a la ONCE y que, a través de la misma, se puedan identificar a aquellas personas con graves dificultades de visión que no saben que la ONCE puede ayudarles debido al desconocimiento de la prestación de servicios para personas con deficiencia visual grave.
- Incorporación de varios artículos al catálogo de materiales de baja visión: filtros, lupas electrónicas, monturas específicas, etc., con el fin de disponer de nuevos productos que sigan ayudando a la autonomía de las personas atendidas.

### 3.5. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La tiflotecnología es el conjunto de técnicas, conocimientos y recursos encaminados a que las personas con discapacidad visual puedan utilizar la tecnología de forma eficiente en los distintos entornos de su vida: laboral, formativo, doméstico y sociocultural.

A través del Servicio de Comunicación y Acceso a la Información se forma y asesora a las personas afiliadas para que puedan comunicarse y acceder a la información, consiguiendo así una inclusión plena en la sociedad.

Durante 2022, se han incorporado a las Aulas de Tiflotecnología y Braille y/o al fondo de préstamo centralizado diversos materiales nuevos que permiten este objetivo, como anotadores con línea braille, nuevos teléfonos con sistema iOS y otros adaptados.

Además, desde el Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI) se diseñan y comercializan productos tiflotécnicos, adecuándose en todo momento a las necesidades de las personas afiliadas. Entre las principales acciones desarrolladas en 2022 hay que destacar las siguientes:

- Consolidación de los acuerdos para que las personas afiliadas puedan acceder, de forma gratuita, al uso del lector de pantallas (790 licencias entregadas) y el magnificador de pantallas ZoomText (614 licencias).
- Adquisición de 30.567 materiales tiflotécnicos y de vida diaria destinados, tanto para renovar el parque de dispositivos de adaptaciones, como para su venta a personas afiliadas y 6.449 unidades de material de baja visión.
- Publicación de la aplicación del Gestor ONCE de Libros Digitales para el sistema operativo Windows.
- Publicación de la aplicación Apolo para diversas plataformas como Apple TV o Fire Stick, de Amazon.

- Celebración en el mes de abril de la VI edición de la feria internacional TifloInnova con el lema “La Cara Amable de la Tecnología”, en formato híbrido, con más de 2.700 visitantes presenciales y más de 28.000 visitas virtuales online, y alrededor de 30 expositores procedentes de 11 países.
- Se han gestionado un total de 24.362 operaciones de compra / devolución a lo largo de 2022 con clientes: 20.253 desde el CTI y 4.109 desde el Servicio de Rehabilitación.
- Se han realizado un total de 11.384 envíos de materiales entre centros, el CTI y la red de Tiendas Exposición y del Servicio de Rehabilitación: 9.583 del CTI y 1.801 del SRI.
- Desde el Servicio de Atención al Usuario se han atendido 9.257 comunicaciones de tiflotecnología y 1.284 del Servicio de Atención de la FOPG.

### 3.6. EL BRAILLE, NUESTRA SEÑA DE IDENTIDAD

Desde la Unidad de Braille se forma a las personas afiliadas en este sistema de lectoescritura y, si lo requieren, en las adaptaciones al lenguaje musical, científico o abreviado. Gracias a este aprendizaje, las personas con ceguera pueden ser autónomas para acceder a la información. Por ejemplo, podrá estudiar, trabajar, disfrutar de la cultura o ejercer su derecho al voto.

Con el objetivo de dar respuesta a la necesidad de fomentar la enseñanza del braille para adultos, se ha venido incorporando, progresivamente, la figura del promotor braille, con la que se cuenta actualmente en 11 centros. Sus funciones, además de impartir las clases de adquisición y desarrollo de las competencias del código, incluyen formar a personas externas, como familias de afiliados o futuros profesionales que formarán parte del equipo docente.

Además, se ha trabajado para diseñar una nueva didáctica del braille para adultos, llamada Braididak.6, la cual se irá implementando poco a poco en los diferentes centros de la Institución.

La ONCE cuenta además con la Comisión Braille Española (CBE), que es el órgano que posee la máxima experiencia y conocimiento en España para la fijación de normas de uso y desarrollo del sistema de lectoescritura braille. Entre sus distintas funciones se encuentran el asesoramiento a las administraciones y empresas que etiquetan sus productos y servicios en braille o relieve, para asegurar la correcta implementación de los mismos. Durante 2022 se han realizado un total de 477 asesoramientos.

Asimismo, la CBE ha mantenido reuniones periódicas con el Braille Working Group (BWG) de la Unión Europea de Ciegos (EBU), para analizar la situación del braille en los distintos países de Europa y colaborar en su mejora y desarrollo. Por otra parte, se han confeccionado los kits de voto accesible para las elecciones autonómicas de Castilla-León y Andalucía y se ha unificado el código matemático, a través del Consejo Iberoamericano del Braille (CIB). En 2022, también se aprobó el prototipo del mapa físico de España en relieve y se

elaboraron documentos técnicos, relativos a las lenguas cooficiales, fonética, otros idiomas extranjeros y musicografía.

En materia de difusión, además de participar en la feria de TifloInnova con un stand propio en el que se mostraba al público la multiplicidad de aplicaciones de nuestro sistema de lectoescritura, con productos alimentarios y de cosmética etiquetados en braille, mapas físicos y políticos en relieve, etc.; se ha colaborado con el BWG en la realización de un vídeo sobre difusión del braille en el ámbito internacional europeo.

Por otra parte, desde el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO), también se realizan grandes esfuerzos encaminados a la adaptación en braille y el fomento de su lectura. De este modo, durante 2022, el 32,4% de las solicitudes que se recibieron fueron para satisfacer necesidades de adaptaciones en braille. También se ha reeditado la adaptación del método de enseñanza del braille Punt a Punt en catalán y se ha presentado una nueva colección de libros en formato braille denominada "Braille de Bolsillo". Se trata de libros de pequeño formato, con temas narrativos, que ayudan también al fomento de la lectura en braille, incluidas para las personas que se estén iniciando en el mismo. En esta línea, la Comisión de Autorizaciones propone para su adaptación al braille, cada mes, seis obras destinadas al público infantil y juvenil.

Con respecto al etiquetado braille de productos, se ha trabajado intensamente en el desarrollo de la Ley 4/22 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, en el desarrollo del etiquetado braille para las personas ciegas. Por otra parte, hay que destacar también la consecución de la puesta en marcha de la obligatoriedad del etiquetado en braille de medicamentos veterinarios para animales de compañía y la realización de la Jornada sobre sensibilización y etiquetado en braille con una de las empresas más importantes de nuestro país relacionadas con el embalaje y empaquetado, PACKNET.

Por otra parte, se ha continuado impulsando la actividad de los Clubes Braille, como importantes canales para el fomento, promoción y visibilidad, tanto interna como externa, del sistema braille. En este sentido, cabe señalar el aumento de la realización de actividades por parte de los Clubes Braille, la puesta en marcha de cuatro nuevos clubes; y la celebración de un concurso entre todos los Clubes Braille, para adaptar productos de la vida diaria o el ocio, incluyendo braille y relieve.

### **3.7. BIENESTAR SOCIAL**

El objetivo fundamental del Servicio de Apoyo al Bienestar Social es garantizar el acceso de las personas afiliadas a los recursos básicos o esenciales (pensiones, becas y prestaciones económicas, dependencia, ayuda a domicilio, residencias, salud mental, etc.) a los que tienen derecho como ciudadanos o personas con discapacidad.

Para el logro de esta finalidad se proporciona información, asesoramiento, derivación y seguimiento para la búsqueda, solicitud y recepción de tales recursos comunitarios externos, públicos o privados.

Tabla 6. Servicios de Apoyo al Bienestar Social

2022	
<b>Servicios prestados de Apoyo al Bienestar Social</b>	6.093

**- Prestaciones económicas y materiales para la inclusión educativa, social y laboral**

Desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social, además del asesoramiento personalizado, se dispone de un sistema de prestaciones económicas y materiales. Existen tres tipos de prestaciones económicas: las que favorecen el acceso a la educación y el empleo, detalladas previamente en los apartados correspondientes y, por último, las ayudas económicas para el bienestar social y la autonomía personal de las personas afiliadas.

En 2022 se han concedido un total de 3.560 prestaciones económicas de cualquiera de las tres tipologías. El número de prestaciones destinadas a la educación y el empleo se han especificado en los apartados correspondientes.

Por su parte, las ayudas económicas para el bienestar social y la autonomía personal de las personas afiliadas se conceden con una finalidad social, para paliar situaciones de carencia o necesidad relacionada con la ceguera o la deficiencia visual grave. Entre estas prestaciones se encuentran las Ayudas de primera necesidad, las de Domicilio y/o Teleasistencia o las de Adquisición de Material Óptico y/o Tiflotécnico, entre otras. Durante 2022 se proporcionaron 1.077 ayudas económicas de esta índole.

**- Adaptaciones para el estudio, búsqueda de empleo y para el puesto de trabajo**

La ONCE concede, en régimen de préstamo, dispositivos especializados (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, amplificador de caracteres, etc.) para la realización de estudios (adaptaciones al puesto de estudio), la búsqueda activa de empleo (adaptación de búsqueda de empleo) y para el desempeño de una actividad laboral o formativa (adaptaciones al puesto de trabajo). A finales de 2022, 3.182 beneficiarios estaban utilizando un total de 6.145 equipos tiflotécnicos.

### **3.8. CULTURA, OCIO Y DEPORTE**

La participación en la vida cultural, deportiva y de ocio en igualdad de condiciones es un elemento esencial para la inclusión plena de las personas con discapacidad visual en la sociedad.

### a) Servicio de Ocio y Tiempo Libre

El Servicio de Ocio y Tiempo Libre, tiene como propósito mejorar la autonomía personal e inclusión de las personas afiliadas en el entorno social. Su finalidad es proporcionar a la persona con discapacidad visual, información y asesoramiento personalizado, y por tanto accesible, sobre las opciones de ocio y tiempo libre. La información está orientada a cada persona, adaptándose a sus hábitos, intereses y enfocada en actividades acordes a su situación visual. Así mismo, se refuerza la motivación para recuperar en algunos casos y mejorar en otros su participación en actividades de ocio y tiempo libre, tanto organizadas interna como externamente.

Durante 2022 se han prestado un total de 416 servicios personalizados de ocio y tiempo libre a personas afiliadas.

### b) Actividades de Animación Sociocultural y Deportiva

Las actividades de Animación Sociocultural y Promoción Deportiva en la ONCE están concebidas como espacios para el desarrollo de una ocupación creativa del ocio y el tiempo libre de las personas afiliadas. Además, hay que tener presente que la participación en estas actividades de promoción cultural, formativas, recreativas, artísticas y deportivas, influye muy positivamente en el proceso de aceptación de la discapacidad visual, mejora la autonomía personal, favorece la adquisición de habilidades sociales, la participación en actividades de grupo y en la progresiva inclusión social en su entorno.

Tabla 7. Actividades de animación sociocultural y deportiva

	2022
<b>Total actividades de animación sociocultural y deportiva organizadas</b>	6.496
<b>Total participantes en actividades de animación sociocultural y deportiva</b>	104.476

Las actividades ofrecidas se dirigen al conjunto de personas afiliadas; por ejemplo, el Proyecto "Cultura Global ONCE", cuyo objetivo es compartir las actividades culturales organizadas por los centros ONCE a través de recursos que permiten la participación online y a distancia, con una oferta amplia y variada de actividades. Durante 2022, 2.334 usuarios únicos accedieron a este espacio en ClubONCE.

En algunos casos, las actividades son ideadas y diseñadas para determinados grupos de edad, como es el caso de las denominadas de "Envejecimiento activo y saludable", dirigidas al colectivo de adultos mayores.

Para los menores, en 2022 se desarrollaron 13 campamentos en los que participaron 447 menores de entre 6 y 17 años, de los cuales 283 eran afiliados.

También se llevan a cabo actividades intergeneracionales, como el proyecto “sénior-júnior”, en el cual se fomenta la realización de actividades de animación sociocultural y deporte, compartiendo y disfrutando independientemente de la edad. En 2022 se desarrollaron 43 actividades de este programa.

### c) Promoción cultural

Conscientes de las inquietudes culturales de las personas afiliadas, se promueven una serie de iniciativas con el doble objetivo de acercar la oferta cultural existente y de promocionar sus inquietudes creativas, entre las que se encuentran la música, el teatro, la escritura, las artes plásticas y el cine. Por ejemplo, en 2022 se llevaron a cabo 290 representaciones y actuaciones por parte de las 15 Asociaciones Culturales, que aglutinan a 31 grupos artísticos, 23 de teatro y 8 de música (con un total de 476 integrantes).

En el concurso literario “Tiflos”, se han recibido 1.834 trabajos en las diferentes categorías, de los cuales 57 autores son personas con discapacidad visual.

Por otra parte, en el concurso Prometeo han participado 91 escolares con discapacidad visual.

En 2022 se convocó la segunda edición del concurso joven ZonaCreativ@ONCE en las categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, a los que se han presentado un total de 29 trabajos por parte de 25 participantes.

#### - Acceso a la cultura a través de aplicaciones digitales accesibles de libros y películas adaptadas

La ONCE pone a disposición de las personas afiliadas un amplio catálogo de libros y películas. Durante 2022 se descargaron 428.202 libros en distintos formatos de la Biblioteca Digital de la ONCE (BDO).

Por su parte, gracias a la videoteca Audesc, se descargaron o visualizaron online en este año 189.865 contenidos audiodescritos. Este sistema de apoyo permite a personas con ceguera o deficiencia visual grave pueden acceder a manifestaciones culturales del cine y otras artes audiovisuales.

Tabla 8. Accesos a videoteca Audesc y BDO

	2022
<b>Total de personas afiliadas distintas que han accedido a la videoteca Audesc</b>	4.346
<b>Total de personas afiliadas que han accedido a la biblioteca digital de la ONCE</b>	11.106

#### - Museo Tifológico de la ONCE

El Museo Tifológico de la ONCE (inaugurado en 1992) es un espacio cultural dedicado a la exposición de obras artísticas y de material tifológico (utensilios,

dispositivos y ayudas específicas para personas con ceguera o con deficiencia visual grave, maquetas, etc.), que pueden ser perceptibles a través del tacto. Durante el ejercicio 2022, fue visitado por 10.966 personas, un 29% más que el año anterior.

Con motivo del 30 Aniversario del Museo, se convocó el Concurso de Artes Plásticas. Asimismo, se realizaron 7 exposiciones temporales, además de distintas actividades complementarias presenciales y online para personas de diferentes grupos de edad que, junto con las visitas guiadas, sumaron un total de 446 actividades.

Imagen 2. Persona afiliada tocando la maqueta del Coliseo de Roma, en el Museo Tifológico



#### **d) Deporte**

La práctica de cualquier deporte supone un elemento de integración y mejora de la calidad de vida de las personas ciegas o con deficiencia visual grave. Para todas las edades y en distintos niveles, hay un deporte adaptado que permite socializarse, entrenar y competir.

##### **- Deporte de Base**

La ONCE impulsa la realización de la actividad física y deportiva en el colectivo de personas afiliadas como vehículo para promover el bienestar social, la autonomía personal, la socialización, etc. Además, se organizan encuentros de Escuelas Deportivas, en las que los escolares ciegos o con discapacidad visual grave procedentes de distintos puntos de España se reúnen con el objetivo de compartir experiencias deportivas y fomentar su inclusión social a través del deporte.

##### **- Deporte de competición y paralímpico**

Desde la ONCE también estimulamos y ayudamos a los deportistas afiliados con especiales aptitudes para la alta competición, preparándoles para la participación en deportes paralímpicos.

La Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC) es la entidad que gestiona lo referente a las disciplinas deportivas de competición y alta

competición realizadas por personas con deficiencia visual grave o ceguera total.

Tabla 9. Actividades deportivas de competición y participantes

	<b>2022</b>
<b>Nº de actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa</b>	147
<b>Total participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave</b>	3.241
<b>Licencias tramitadas temporada 2021/2022</b>	1.627

Durante 2022 se han organizado 147 actividades en todas las especialidades deportivas (ajedrez, esquí alpino, fútbol 5 / fútbol sala, goalball, judo, montaña y tiro con carabina).

Durante 2022 se han obtenido algunos resultados deportivos relevantes, entre los que cabe destacar:

- Ajedrez: el 4º puesto en el XVII Festival internacional de ajedrez GEMA 63 y el 1º puesto sub-2000 puntos Elo en el VI Open Internacional de Ajedrez Semana Santa – Torrevieja.
- Atletismo: 53 récords de España; 1 récord de Europa; y 31 medallas en campeonatos internacionales (13 de oro, 12 de plata y 6 de bronce).
- Judo: 2 primeros puestos y 1 tercero en el Egyptian Pyramids International Championships For Blind and Visually Impaired Athletes; 1 tercer puesto en el Campeonato de Europa; y 1 tercer puesto en el Campeonato del Mundo.
- Natación: 42 récords de España; 1 récord de Europa; 3 medallas de bronce y 2 de plata en el Campeonato del Mundo; 5 medallas (2 oros, 2 platas y 1 bronce) en los Juegos Paralímpicos de la Juventud; y 1 medalla de plata en el World Seies de Berlín.
- Tiro: Medalla de oro en la modalidad de tendido, en el Campeonato del Mundo; medalla de oro en la modalidad tendido y medalla de plata en la modalidad de pie, además de un récord del mundo, en el Campeonato de Europa de tiro con carabina.

Imagen 3. Ager Solabarrieta, Campeón del Mundo de tiro con carabina, en el centro del podio, recogiendo su medalla.



Desde el Observatorio de la Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE se ha analizado la información relativa a la participación de las personas afiliadas en las actividades de promoción deportiva y en las escuelas deportivas que se organizan en los centros de la ONCE, así como los del deporte de alto nivel que gestiona la FEDC. De los documentos que se han aprobado en él, cabe destacar, entre otros, el informe sobre la Práctica Deportiva y la Actividad Física de las personas afiliadas a la ONCE, elaborado por el Grupo de Trabajo para el Fomento de la Práctica Deportiva y el Dossier de Buenas Prácticas correspondiente a 2021.

### 3.9. PERRO GUÍA

La Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG), a través de su Centro de Adiestramiento, es la responsable de la selección, cuidado, atención y entrenamiento de estos perros, así como del adiestramiento posterior necesario para la adaptación entre el usuario y el perro guía asignado.

Cualquier persona afiliada a la ONCE puede solicitar un perro guía siempre y cuando reúna las condiciones físicas, psicológicas, socioeconómicas y de orientación y movilidad establecidas al efecto. El perro guía supone una ayuda inestimable en el desplazamiento de las personas con ceguera que optan por él como auxiliar de movilidad alternativo al bastón.

Durante el año 2022, la FOPG entregó 130 perros (117 procedentes de la FOPG, 9 de la Escuela Leader Dogs for the Blind en Rochester y 4 de Media Can In en Toulouse).

El número total de perros guía en activo es de 956 (799 de la FOPG, 149 de Leader Dogs, 4 de Guiding Eyes for the Blind (Nueva York) y 4 de Media Can In).

Tabla 10. Perros guía entregados y activos

	2022
Total personas renovadoras	66
Total de nuevos solicitantes	64
<b>Nº total de perros entregados</b>	<b>130</b>

2022	
Nº total perros guía activos	956

En este ámbito del perro guía, hay que destacar las aportaciones realizadas en la Ley de Bienestar Animal relativas, entre otras, al acceso a medios de transporte, establecimientos y espacios públicos.

### 3.10. EL SERVICIO BIBLIOGRÁFICO DE LA ONCE: FACILITANDO EL ACCESO A LA CULTURA, LA EDUCACIÓN Y EL EMPLEO

La ONCE dispone de un Servicio Bibliográfico (SBO) cuyo objetivo principal además del fomento de la lectura, es adaptar en braille, sonido o relieve, cualquier material que las personas afiliadas demanden para acceder a la información escrita de cualquier ámbito: educativo, laboral, cultural, etc.; potenciando, de esta manera, su plena inclusión social.

Tabla 11. Solicitudes de adaptación bibliográfica

2022	
% de solicitudes de adaptación en braille	32,4
% de solicitudes de adaptación en sonido	60,4
<b>% de solicitudes de adaptación en relieve</b>	<b>7,2</b>
<b>Total de solicitudes de adaptación bibliográfica</b>	<b>34.305</b>

A continuación, se mencionan algunas actuaciones llevadas a cabo en 2022 desde el Servicio Bibliográfico, por ámbitos:

En el ámbito de la producción:

- Realización de 6.859 obras nuevas y 31.869 copias.
- Cumplimiento del 98,8% de primeras entregas educativas al inicio del curso 2022/2023.
- Edición, producción y distribución del cuento multiformato La ONCE y el abuelo Ramón.
- Producción y distribución del cuento multiformato La oruga glotona, el puzle de España por provincias y el mapa físico de España termoformado.
- Implementación de una nueva voz sintética, Lucía de Amazon.
- Sobre la Biblioteca Digital ONCE (BDO):
  - Incremento de su fondo bibliográfico, alcanzando las 75.303 obras y los 71.588 títulos.
  - Acceso de 11.106 usuarios distintos.
  - Realización de 428.202 descargas.

- El formato oculto de las obras .tlo se ha transformado en un formato visible .bra, con el fin de eliminar barreras técnicas que faciliten el intercambio de obras con otros países.
- Implementación de un nuevo buscador de obras más ágil e inteligente.

En cuanto al fomento de la lectura:

- Préstamo de 12.520 volúmenes y CDs, a través de las Tiflotecas de los centros (bibliotecas físicas).
- Remisión de 11 piezas tridimensionales, relacionadas con la literatura, entre las que se incluyen 4 obras pictóricas.
- Cumplimiento del compromiso de adaptar, en menos de 45 días, los bestsellers, haciéndose en 31,5 días de media.
- Se ha fallado el 5º concurso de teatro leído “Las Manos a Escena” y se ha convocado la 6ª edición.
- Para todos los clubes de lectura, se ha impartido el curso “Aprende a leer como un experto” en colaboración con Cursiva, del grupo editorial Penguin Random House.
- Organización de un encuentro literario en formato webinar en colaboración con el grupo Planeta, con la participación de Carmen Posadas y Pilar Eyre.
- Adaptación en lectura fácil de “El viejo y el mar” y “El coronel no tiene quien le escriba”, para la ampliación de fondos bibliográficos para personas con dificultades cognitivas o en proceso de aprendizaje del braille.
- Gracias al Tratado de Marrakech, la BDO ya cuenta con 366 títulos en Daisy procedentes de entidades autorizadas extranjeras.

En cuanto a actuaciones a nivel internacional:

- Participación en las reuniones anuales de la Asamblea General y del Comité Permanente de IFLA y en las tres reuniones de Daisy relacionadas con el funcionamiento general del Consorcio. Además, también se participó en encuentros relativos a otros proyectos sobre estrategia global del Consorcio para los próximos años y para la creación de un nuevo formato de archivo braille que permita la impresión y lectura correctas en dispositivos electrónicos.
- En el marco del Consorcio, se ha participado en el “Braille Music Project”, que tiene como fin conseguir una herramienta más industrial y otra particular que mejore los procedimientos de adaptación de signografía musical y la creación de una agencia formada por asociaciones de todo el mundo productoras de partituras musicales, para un intercambio más ágil de este tipo de adaptaciones, en ocasiones, muy complicadas de conseguir.
- Del grupo “Braille Music Project” ha surgido otro grupo de trabajo más reducido, el “Metadata Group”, del que forman parte Bookshare, la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, el Consorcio de Libros Accesibles de la

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, el Consorcio DAISY y el SBO, para crear unas pautas mínimas que nos permitan armonizar la catalogación de obras accesibles.

- Participación en foros internacionales con el objeto de favorecer el intercambio de libros al amparo del Tratado de Marrakech, tales como el organizado por el Ministerio de Cultura de Panamá, Tiflonexos Argentina, Biblioteca Nacional del Perú y con ICEVI Latinoamérica.

Por último, en el ámbito de la difusión:

- Participación en la feria internacional del libro de Frankfurt, dentro del pabellón de España como país invitado, con mucho éxito.
- Organización y puesta en marcha de una caseta en la Feria del Libro de Madrid, que despertó gran interés.
- Instalación de un stand en la de Sant Jordi, con un alto nivel de visitantes.
- Realización de un taller externo dedicado a la iniciación en el braille y otro sobre adaptación en relieve.

### 3.11. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO

La persona afiliada, en función de las necesidades que presente, puede beneficiarse de los siguientes programas del Servicio de Voluntariado:

- Programa de acompañamiento
- Programa de acceso a la información
- Programa deportivo
- Programa cultural-recreativo
- Programa de difusión-tutorización
- Programa de voluntariado internacional

Tabla 12. Servicios de Voluntariado

	2022
<b>Personas beneficiarias distintas atendidas</b>	7.008
<b>Servicios realizados</b>	102.469
<b>Horas de voluntariado</b>	162.537
<b>Personas voluntarias activas</b>	3.015

En el área de voluntariado destacan, durante 2022, las siguientes acciones:

- Participación en diferentes proyectos de la Plataforma de Voluntariado de España, así como en 27 plataformas territoriales de voluntariado con la

finalidad de crear red con otras entidades del tercer sector y dar visibilidad al movimiento del voluntariado a nivel central y territorial.

- Impartición de una formación práctica de atención a personas con sordoceguera, como complemento a la formación sobre “Atención a personas con sordoceguera”, realizada a los voluntarios ONCE en 2021 y 2022. Han participado un total de 141 voluntarios y 75 personas afiliadas con sordoceguera.
- Realización de 852 encuestas, a nuestros voluntarios, dentro del estudio sobre intangibles del GSO, obteniéndose unas valoraciones muy positivas sobre la imagen de la ONCE como entidad para realizar voluntariado.
- Firma de un convenio con FUNDACIÓN ONCE, cuyo objeto es establecer el marco de colaboración para el desarrollo de proyectos de sensibilización, fomento y promoción del voluntariado social de las personas con discapacidad y contribuir a la prestación de servicios de voluntariado en el ámbito estatal a las personas afiliadas a la ONCE.

### 3.12. CLUBONCE, CERCA DE LAS PERSONAS AFILIADAS

ClubONCE es una herramienta institucional de comunicación, información y prestación de servicios para el colectivo de personas afiliadas. A través de esta plataforma, se puede comprar cómodamente en la tienda del Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI), participar en actividades culturales, consultar e inscribirse en ofertas de empleo, conocer al instante las últimas convocatorias o noticias, además de poder realizar fácilmente diferentes gestiones y solicitudes de servicios.

Con la publicación de la nueva app de ClubONCE para IOS y Android, las personas afiliadas pueden hacer uso de las distintas funcionalidades de esta plataforma a través de sus móviles.

Tabla 13. Acceso a ClubONCE

	2022
<b>Afiliados distintos que accedieron a ClubONCE (web+app)</b>	12.321

## 4. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFILIADAS CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

El conocimiento de la satisfacción de las personas afiliadas respecto a los servicios que reciben es un elemento fundamental de la mejora continua, ya que facilita tanto la identificación de aspectos a optimizar, como el fortalecimiento de aquellos que se valoran positivamente por parte de los usuarios.

En relación con los Servicios de Atención Personal, una empresa externa realiza una encuesta anual a una muestra representativa de las personas que han utilizado este tipo de servicios. En 2022 se ha obtenido un Índice Neto de

Satisfacción de 84,2 sobre 100, lo que supone alcanzar el posicionamiento de “Muy bueno”.

De forma continua, cuando finaliza el servicio, se aplican las encuestas de satisfacción en diferentes programas y actividades, habiéndose obtenido las siguientes puntuaciones (sobre un máximo de 100):

- Animación sociocultural: 94,4
- Perro guía: 93,4
- Servicios bibliográficos: 84,2

## **5. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A BIENES, ENTORNOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La accesibilidad universal es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para que todas las personas puedan participar de manera autónoma y con las mismas oportunidades. Esta característica debe cumplirse tanto en entornos físicos como digitales.

La Agenda Social de la ONCE presenta una relación de entornos donde se debe mejorar la accesibilidad para las personas con ceguera o deficiencia visual grave, mediante la adopción de medidas e iniciativas políticas de promoción y fomento, y en su caso, regulatorias.

Durante 2022, en el marco de esta Agenda Social, se ha continuado trabajando en la orientación, asesoramiento y sensibilización, a las administraciones públicas y empresas privadas, sobre las siguientes cuestiones:

- Voto accesible para los comicios, tanto generales como autonómicos, europeos y municipales.
- Sistema de aviso acústico de los coches eléctricos.
- Gestión de turnos y colas y desplazamiento por interiores, especialmente en el ámbito sanitario.
- Fomento de la accesibilidad a los libros.
- Acceso normalizado a la justicia.
- Etiquetado en braille de bienes y productos, así como utilización de códigos QR.
- Accesibilidad de aplicaciones móviles, principalmente para el uso del transporte público.
- Placas de inducción y vitrocerámicas accesibles.
- Gestión bancaria y supermercados.

La Unidad de Información y Accesibilidad de la ONCE (UIA) resuelve consultas y dudas en materias relacionadas con la accesibilidad y la usabilidad, la autonomía personal, las ayudas ópticas, etc.

Para conseguir que la accesibilidad universal sea una realidad, durante 2022 se ha continuado trabajando en distintos ámbitos, entre los que se destacan los siguientes:

- En patrimonio cultural, se ha asesorado al Museo del Prado con el fin de abordar la accesibilidad de varias obras que formarán parte de la nueva exposición itinerante “Hoy toca el Prado” en 2022.
- En el ámbito de la audiodescripción, se ha colaborado con el Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESYA) con el fin de conseguir mayor número de horas televisivas con contenido audiodescrito y mejorar la audiodescripción de estas.
- Se proporciona asesoramiento en accesibilidad a distintas entidades o empresas, encaminado a solucionar o mitigar los problemas existentes en dicha materia. Se destaca el asesoramiento a las aplicaciones móviles o web de RENFE, así como cuestiones relacionadas con el acceso al entorno de sus estaciones o convoyes, así como la implementación de un sistema de gestión de turnos automatizado que puedan utilizar las personas con discapacidad visual. Otras de las entidades a las que se les presta dicho asesoramiento son: Banco Santander, Correos, Unicaja o CaixaBank, entre otras. A propósito de esta última, destacar la finalización del asesoramiento que ha conseguido que dicha entidad disponga de tarjetas de pago con medidas de accesibilidad como datos identificativos en braille o un correcto serigrafiado en tinta para que las personas con discapacidad visual puedan conocer los datos de estas tarjetas. Igualmente, cabe destacar el asesoramiento proporcionado a distintas entidades bancarias como certificadoras y desarrolladoras de TPV, en la implementación de un sistema que permita que una persona con discapacidad visual pueda introducir el código PIN de su tarjeta bancaria, de forma autónoma y confidencial en TPV táctiles.
- En cuanto a legislación, entre otros, se ha trabajado en el Anteproyecto de Ley en materia de requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, por la que se establecen los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios, además de en la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual.

## **6. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN**

En el ámbito de la discapacidad visual, la investigación aporta métodos y técnicas que permiten avanzar, de forma sistemática, en el conocimiento de la realidad social, el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías

específicas facilitadoras de la autonomía personal y la inclusión social de este colectivo de personas.

La ONCE se centra en los tres ámbitos de investigación que se incluyen a continuación.

## 6.1 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN TIFLOTECNOLÓGICA

El Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI) tiene como objetivo el fomento y la práctica de la investigación y desarrollo tecnológico, así como el asesoramiento técnico y la formación de profesionales. Se trabaja para facilitar a las personas con discapacidad visual el acceso a los medios técnicos necesarios para mejorar su movilidad, su acceso al entorno doméstico, a la información, a las actividades relacionadas con el ocio y, en especial, para hacer posible la adaptación de su puesto de trabajo y estudio y la divulgación de las soluciones tiflotécnicas para los usuarios que lo precisen.

Para ello, se lleva a cabo el análisis y evaluación de equipos, prototipos y programas para adecuarlos a las necesidades de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave.

A lo largo del año 2022 se han desarrollado 143 proyectos relacionados con la tiflotecnología y los productos de apoyo, entre los que podríamos destacar los siguientes:

- Celebración de diferentes ediciones de los webinars de InnovaTec en las que se han tratado temáticas diferentes como la accesibilidad en las tecnologías de Microsoft, el videojuego como ocio accesible para las personas con discapacidad visual, ciberseguridad y seguridad electrónica e inteligencia artificial y conducción autónoma.
- Publicación de una actualización del software Braitico incluyendo 149 nuevas actividades desarrolladas en colaboración con la UCM. Además, durante todo el año, se trabajó en el desarrollo de 170 actividades más que se publicarán en el año 2023.
- Lanzamiento de una nueva versión del software de transcripción Ebrai, que incluye nuevas funcionalidades.
- Publicación de nuevas actualizaciones del software Edico con las que se mejoran algunas funcionalidades desarrolladas.
- Publicación de la primera versión del Gestor ONCE de Libros Digitales (GOLD) para ordenadores con sistema operativo Windows. Este software permite el acceso a los contenidos de la Biblioteca Digital de la ONCE tanto para su descarga como para su reproducción en un ordenador.
- Publicación de la primera versión de APOLO para los dispositivos Apple TV, aplicación que permite el acceso a los contenidos audiodescritos del Club ONCE desde estos dispositivos.
- Actualización del Visualizador Braille en colaboración con el SBO.

- Publicación de la primera versión de APOLO para los dispositivos Fire Stick de Amazon. Además, se lanzó una actualización de las aplicaciones del Gestor ONCE de Libros Digitales para iOS y Android, que incluyen importantes novedades, entre las que se encuentra el acceso a nuevos contenidos publicados por el SBO como Las Manos a Escena o la Fonoteca.
- Se han publicado cuatro números de “Arroba Sonora” (más uno extra con motivo de TifloInnova), revista tecnológica trimestral de carácter divulgativo, editada por el Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE (CTI). Gracias a las nuevas formas de acceso a estos contenidos, ya se han superado las 17.000 descargas entre todos los episodios a través de Podcast.
- En relación a materiales para la vida diaria, se siguen produciendo desde el CTI nuevas remesas de productos, como el soporte lupa móvil, ruedas de multiplicar, tarjetas de comunicación con personas sordociegas, etc. Además, se acomete el desarrollo de nuevos productos, como barajas de cartas españolas, y se continúan elaborando plantillas para adaptar los diferentes dispositivos domésticos con pantalla táctil, que son solicitados por las personas afiliadas. En este año 2022 se han desarrollado más de 400 adaptaciones para materiales de la vida diaria.
- Se continúa dando soporte a la Cátedra ONCE-Tiflotecnología entre la ONCE y la Universidad Complutense de Madrid. En el año 2022 se realizó la primera entrega de premios para Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster, relacionados con la accesibilidad.

Con relación a esta área, también son reseñables las evaluaciones sobre distintos dispositivos susceptibles de poder ser utilizados por personas con ceguera o con deficiencia visual grave (23 en este año); así como la valoración de productos software (143) o páginas web (27).

## 6.2 INVESTIGACIÓN SOCIAL

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con ceguera y deficiencia visual, se llevan a cabo diferentes estudios e investigaciones sociales.

Por un lado, se establecen diferentes colaboraciones con centros y equipos de investigación e innovación (públicos o privados), con Universidades y con profesionales de diversos ámbitos, para la puesta en marcha de proyectos orientados a mejorar la autonomía y/o la inclusión social de las personas a las que atendemos. Por otro lado, se llevan a cabo estudios de carácter interno sobre distintas temáticas, con el objetivo de profundizar en el conocimiento sobre las características, las expectativas y las necesidades de las personas afiliadas.

Tabla 14. Proyectos de investigación social

### Proyectos investigación social: 3

- En colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid, se ha continuado desarrollando un proyecto de investigación social sobre el impacto de diferentes aprendizajes en torno a la representación espacial para la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual.
- Se ha finalizado el trabajo de campo del estudio sobre soledad no deseada en las personas afiliadas y se ha llevado a cabo el análisis de los datos generales extraídos.
- Se ha desarrollado el estudio que tiene como objetivo conocer si se están respetando los derechos de las personas con discapacidad visual.

Además de la investigación con recursos propios y la financiación de proyectos externos, la ONCE apoya las actividades de innovación y buenas prácticas mediante la convocatoria anual del Concurso de Experiencias de Innovación y Buenas Prácticas en Servicios Sociales. En 2022 se publicó la resolución del VI Concurso, convocado en 2021, con tres premios económicos y tres accésits sobre las siguientes temáticas: adaptación de materiales y recursos, innovación en la atención de casos de especial complejidad y aplicación de la metodología de las historias de vida para hacer frente a la soledad no deseada.

### 6.3 INVESTIGACIÓN EN VISIÓN Y ASESORAMIENTO GENÉTICO

Uno de los fines de la Institución es promover la prevención y detección precoz de patologías causantes de ceguera, con especial atención a las necesidades de los grupos de personas afiliadas de atención prioritaria.

En este sentido, la ONCE promueve actuaciones que propician avances del conocimiento científico sobre ceguera y deficiencia visual, que aportan innovaciones y perfeccionamiento en los métodos y técnicas de intervención, así como en el diseño y desarrollo de materiales y tecnologías.

Tabla 15. Proyectos de investigación en visión

### Proyectos de investigación en visión: 6

- Distrofias hereditarias de retina causadas por PRPH2: correlación genotipo-fenotipo y búsqueda de nuevos casos y posibles alelos modificadores.
- BioTEP-DOA: Generación de RGCs candidatas a terapia celular para la DOA por diferenciación de iPSCs sobre biomateriales escalables.
- Profundizando en las bases moleculares de la hipoplasia foveal mediante secuenciación de nanoporos y el desarrollo de nuevos modelos celulares basados en hiPSCs.
- Aproximación terapéutica para las distrofias hereditarias de la retina basadas en anticuerpos de camélidos.
- Desarrollo de una estrategia genómica integral para la medicina de precisión en las distrofias hereditarias de la retina.
- Protocolos traslacionales de grado clínico en terapia celular avanzada: El potencial de las células progenitoras pluripotentes inducidas para la regeneración de la córnea y de la retina (ReCor-REG).

### Servicio de Asesoramiento Genético

A través de este servicio las personas afiliadas a la ONCE que tienen una patología visual de naturaleza hereditaria y/o congénita pueden recibir información y orientación acerca de la transmisión de la misma enfermedad a la posible descendencia, riesgo de aparición de otros síntomas asociados a la enfermedad genética, posibilidades de prevención, etc.

En 2022 se emitieron 31 informes de asesoramiento genético de la patología ocular.

## 7. ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES

### 7.1. PERSONAS CON SORDOCEGUERA

Las personas con sordoceguera suelen presentar dificultades de interacción social, de comunicación, de acceso a la información y de autonomía personal, lo que les convierte en un colectivo de atención prioritaria.

Tabla 16. Personas afiliadas con sordoceguera

	2022
<b>Nº de personas afiliadas con sordoceguera</b>	3.249*
% de afiliados con sordoceguera que han accedido a los Servicios Sociales de la ONCE	68%

\*4,6% con respecto al total de la población afiliada.

La ONCE cuenta actualmente con varias áreas específicas de apoyo a estas personas: la Unidad Técnica de Sordoceguera (UTS), la red de especialistas en

sordoceguera distribuida por todo el Estado (PESZ) y la Fundación ONCE para la Atención a Personas con Sordoceguera (FOAPS).

La Unidad Técnica de Sordoceguera (UTS) se encarga de detectar las necesidades específicas de los afiliados con sordoceguera y orientar los criterios técnicos que facilitan la cobertura de estas necesidades.

Desde el área de Competencias para la comunicación, el Profesional Especialista en Sordoceguera (PESZ) proporciona a la persona con sordoceguera y su entorno habitual, un sistema de comunicación, mediante el aprendizaje de un sistema alternativo, o la adaptación a su situación sensorial del sistema que tuviera adquirido, al objeto de optimizar su capacidad comunicativa, y facilitar su interacción con los demás, así como el acceso a la información.

Tabla 17. Servicios de competencias para la comunicación

2022	
<b>Servicios prestados de Competencias para la Comunicación</b>	138

La Fundación ONCE para la Atención de las Personas con Sordoceguera (FOAPS) se encarga de promover el desarrollo de programas dirigidos a la atención de las necesidades específicas de las personas con sordoceguera, incidiendo especialmente en las relacionadas con la educación y el empleo, al objeto de procurar la integración sociolaboral, mejorar la calidad de vida de este colectivo y favorecer su desarrollo integral.

Tabla 18. Servicio de mediación comunicativa

2022	
<b>Horas de mediación comunicativa facilitadas por FOAPS</b>	92.499

A continuación se destacan algunas acciones relacionadas con el ámbito de la sordoceguera desarrolladas durante este ejercicio:

- Concesión del Premio Reina Letizia 2021 en el área de Tecnología Accesible por el proyecto del Sistema Dactyls, galardón que reconoce la labor de la ONCE en pro de la mejora de la calidad de vida de las personas afiliadas con sordoceguera en el ámbito de la comunicación.
- Celebración del Día Internacional de las Personas con Sordoceguera que bajo el lema “Ponte en mi piel”, permitió a los asistentes vivenciar situaciones que se encuentra en la vida cotidiana este colectivo, participando en un Escape Room accesible para todos.
- Realización de la parte práctica de los Cursos de formación sobre Sordoceguera para el colectivo de voluntarios de la ONCE en todo el territorio español, con el fin de que puedan conocer, comunicarse y prestar sus servicios al colectivo de personas con sordoceguera que lo desee.

- Se ha trabajado intensamente en el proyecto del sistema Dactyls con el objeto de darlo a conocer, difundirlo y potenciar su aprendizaje y uso entre las personas con sordoceguera y las personas de su entorno. Este sistema les permite estar más conectados y comunicados con las personas que les rodean y con otros grupos de afiliados con sordoceguera que no comparten su sistema de comunicación habitual. En total, 43 afiliados con sordoceguera han empezado el aprendizaje a través de 30 cursos (22 individuales y 8 grupales), de los cuales 27 cuentan con el apoyo de mediación. En ellos, también participan 10 personas no afiliadas (del entorno de la persona con sordoceguera). Para poder llevar a cabo estos cursos, previamente se hicieron:
  - 9 acciones formativas dirigidas a los mediadores de FOAPS.
  - 2 acciones formativas dirigidas a profesionales de la ONCE.
  - 7 acciones formativas dirigidas a profesores del Ciclo de CFGS de Mediación Comunicativa de centros de diferentes CC.AA., 2 de ellas en el segundo semestre.
  - 1 acción formativa dirigida a guías-intérpretes de FASOCIDE en activo.
- En cuanto a la difusión, se han llevado a cabo durante el año 2022 presentaciones del sistema Dactyls en Madrid, Murcia, Cataluña y Comunidad Valenciana, en actos con mucha repercusión institucional y mediática, en los que participaron unas 300 personas, de ellas 40 personas sordociegas.
- Presentación de una comunicación sobre el Dactyls en el Congreso organizado por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE) celebrado en Madrid.
- El número de descargas de la App Dactyls ha sido de 2.251 (1.520 en iOS y 731 en Android).
- Publicación de un artículo sobre el sistema de comunicación Dactyls: A Step Forward in the Communication of People Who are Deafblind: the DACTYLS System. ICEVI European Newsletter. ISSUE 79, VOLUME 28 NUMBER 1, APRIL 2022.

## 7.2. PERSONAS MAYORES

Cerca de la mitad de las personas del censo de afiliación a la ONCE son mayores de 65 años; por ello, diseñamos programas y actividades específicas destinadas a este colectivo, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses.

A continuación, se incluyen algunas acciones relevantes desarrolladas en 2022 dirigidas a este colectivo:

- Realización de la actividad “Navidad en familia”, con el fin de que las personas que no cuentan con una familia o red social puedan estar acompañadas en esas fechas tan especiales. Participaron 231 personas de las cuales 144 personas eran afiliadas.

- En el programa de vacaciones sociales se cubrieron 1.992 plazas, de las cuales 850 eran del Turno ONCE, 658 del turno de IMSERSO Termalismo y 484 del Turno de IMSERSO Turismo. Enmarcado en este programa se llevan a cabo actividades de carácter social, cultural y turístico-recreativo que facilitan el envejecimiento activo y saludable.
- Los Clubes del Mayor, espacios de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores afiliados han ido retomando su dinámica presencial, combinada con el desarrollo de actividades online. La participación en estos Clubes ha pasado de 3.670 usuarios a 5.884 personas en 2022.
- En ClubONCE se ha actualizado y adecuado la estructura y contenidos específicos para los seniors.

### 7.3 PERSONAS QUE SE SIENTEN SOLAS

La soledad no deseada es un fenómeno que puede afectar a cualquier persona, independientemente de su edad u otras condiciones sociales, de ahí que se hayan articulado estrategias y acciones específicas para paliar esta situación en el colectivo de personas afiliadas.

#### **Programa “A tu lado siempre”**

La ONCE, consciente de que la soledad no deseada es un problema que afecta a distintas esferas de la vida (salud mental y física, relaciones sociales y participación), viene trabajando en los últimos años en detectar, canalizar y atender estas situaciones.

El programa “A tu lado siempre” desarrolla una estrategia global para llevar a cabo una actuación integral y coordinada por parte de los servicios sociales de la ONCE con otros programas y recursos existentes en la Institución, y con redes de nuestro entorno, tanto públicos como privados. El fin último de esta actuación global es detectar y abordar los casos de soledad no deseada de las personas con ceguera y deficiencia visual grave afiliadas, especialmente las que tienen 55 y más años, a través de las Comisiones de Soledad, y atenuar en lo posible este sentimiento.

Tabla 19. Programa “A tu lado siempre”

	2022
<b>Total beneficiarios distintos</b>	509
<b>Nº intervenciones individuales</b>	693
<b>Nº acciones tipo global o general</b>	75

#### **Estudio sobre la soledad no deseada**

A finales de 2021 y durante 2022, se realizó un estudio sobre la soledad no deseada en el colectivo de personas afiliadas, analizando información

cuantitativa y cualitativa relevante para comprender mejor esta realidad y planificar diferentes acciones institucionales para abordarla.

Una de las principales conclusiones del estudio es que la soledad no deseada afecta en algún grado al 60% de la población afiliada (según el indicador de soledad calculado a partir de la soledad declarada por parte de los propios afiliados y los resultados extraídos de la escala de Jong), y un 12% siente soledad severa.

Dentro de los factores que se han mostrado más determinantes en el surgimiento de la soledad no deseada se encuentra el vivir solo, pero, específicamente, quien lo hace de manera obligada, no quien lo hace de manera voluntaria, y aspectos relacionados con las habilidades sociales o la participación en la comunidad. Otros factores señalados son la situación económica del hogar, la frecuencia de contactos con tres colectivos clave (familiares, amistades y profesionales de la ONCE), el tamaño de población y el hecho de estar separado o divorciado.

### **Encuentro soledad: un reto que nos une**

El 26 de mayo de 2022 tuvo lugar una jornada organizada por el Grupo Social ONCE con el objetivo de visibilizar la situación de soledad no deseada, así como la actuación tanto de la ONCE y su Fundación como de diferentes administraciones públicas y organizaciones del tercer sector. En la misma, participaron técnicos y representantes de la ONCE y del mundo de las organizaciones sociales y las distintas administraciones, aportando su visión y trabajo contra la soledad no deseada, resaltando la necesidad de continuar en la línea de unir sinergias y conocimiento. Asimismo, se constató la necesidad de contar con recursos económicos suficientes, un personal humano motivado y formado, una nueva legislación que se adapte a los nuevos tipos de necesidades, una menor burocracia y el apoyo prioritario a los más vulnerables.

## **8. SOLIDARIDAD CON PERSONAS CON CEGUERA Y DEFICIENCIA VISUAL GRAVE NO AFILIADAS**

### **8.1. ATENCIÓN A PERSONAS DE NACIONALIDAD NO ESPAÑOLA**

La ONCE, teniendo en cuenta las necesidades que presentan algunas personas ciegas o con deficiencia visual grave de nacionalidad no española y/o a las que se les haya concedido por el Ministerio del Interior el derecho de asilo o la protección subsidiaria en España, residentes en nuestro país, ha venido prestando determinados servicios especializados a estos colectivos.

Así, durante 2022 se ha autorizado el acceso a diferentes servicios que presta la ONCE a un total de 119 personas extranjeras adultas, de 30 nacionalidades.

Los servicios a los que se ha autorizado acceso son: 115 de rehabilitación, 21 de comunicación y acceso a la información, 12 para adquisición de obras adaptadas, 10 para préstamo de obras adaptadas y 10 para suscripción a diferentes publicaciones.

Por otra parte, como ya se ha indicado, también se ha atendido a 585 alumnos en los distintos niveles educativos, de 63 nacionalidades distintas a la española.

## 8.2. **SOLIDARIDAD CON PERSONAS CON CEGUERA Y DEFICIENCIA VISUAL GRAVE DE AMÉRICA LATINA**

En 1998 se creó la Fundación ONCE para la Solidaridad con las Personas Ciegas de América Latina (FOAL), con el objetivo de promover la plena inclusión social de las personas con discapacidad visual en la región latinoamericana.

Esta Entidad, que trabaja en el ámbito de la Cooperación Internacional para el Desarrollo bajo un enfoque de derechos, realiza su actividad en 19 países mediante programas de educación inclusiva, equitativa y de calidad; rehabilitación y habilitación; inclusión laboral, formación profesional y empleo; fortalecimiento institucional y participación de sus miembros y acceso a la cultura, el ocio y el deporte.

A continuación se presentan los principales indicadores correspondientes al ejercicio 2022:

### - **Educación**

FOAL contribuye en América Latina a que las personas con discapacidad visual de los diferentes países tengan acceso a una educación inclusiva, equitativa y de calidad a lo largo de la vida y atendiendo a su diversidad cultural, perspectivas e intereses. Nuestro compromiso es potenciar el impacto de programas de entidades públicas y organismos internacionales, y de cercanía y trabajo diario con instituciones que atienden directamente las necesidades educativas de personas con discapacidad visual.

Esto es posible gracias a la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) llevados a cabo por los diferentes Ministerios de Educación de América Latina en el marco del Convenio entre OEI, FOAL y el Ministerio de Educación y Formación Profesional de España, a través de los planes operativos que se han ido ejecutando.

Hemos seguido asumiendo el reto que ha supuesto atender a los niños y niñas con discapacidad visual que han desarrollado su educación de modo virtual, enfrentando la nueva situación que ha supuesto la falta de accesibilidad, la necesidad de formación para el manejo de dispositivos tecnológicos y la ausencia de conectividad.

Gracias a la colaboración de ICEVI Latinoamérica y la OEI, el apoyo de los ministerios de educación a través de los Centros de Recursos existentes en muchos de los países en los que FOAL desarrolla su actividad, y la implicación de otras entidades públicas y privadas, el seguimiento y atención se ha mantenido.

### ***Principales indicadores:***

- Familias atendidas: 33
- Docentes capacitados: 1.460
- Estudiantes beneficiados: 2.197
- Materiales producidos en formatos accesibles: 6.898
- N° de descargas de recursos de ocio realizadas: 444.071

#### - **Empleo**

Trabajamos para garantizar la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad visual, para que puedan ejercer el derecho a un trabajo digno, libremente elegido o aceptado y en un entorno laboral abierto, inclusivo y accesible.

Mediante el Programa ÁGORA, llevamos a cabo acciones de orientación, formación para el empleo e intermediación laboral para la inclusión en el mercado de trabajo, bien en empresas, bien acompañando en la puesta en marcha de emprendimientos.

En estos momentos, el Programa ÁGORA se está desarrollando en 12 países latinoamericanos: Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Uruguay, Nicaragua, Guatemala, El Salvador, Paraguay, Colombia, México y República Dominicana.

Trabajamos con agentes locales de naturaleza pública o privada, fundaciones, ONGs, centros de rehabilitación y con las organizaciones de personas con discapacidad visual de cada país.

Para apoyar el trabajo de ÁGORA se promueve la adopción de acuerdos con empresas multinacionales y plataformas empresariales, que coadyuven en la inclusión de personas con discapacidad visual en sus plantillas.

#### ***Principales indicadores:***

- N° personas orientadas: 2.427
- N° personas formadas: 3.495
- N° inclusiones laborales: 186
- N° personas que acceden a programa de prácticas profesionales: 86
- N° adaptaciones de puestos de trabajo: 211

#### - **Habilitación y Rehabilitación**

Prestamos Servicios de Habilitación y Rehabilitación, para que las personas con discapacidad visual se desplacen y lleven a cabo las tareas de su vida diaria con autonomía, sean independientes en todos los ámbitos y logren desarrollar su propio proyecto de vida, y siempre bajo el enfoque que marca la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con

Discapacidad, en sus artículos 19, 20 y 26. Los Servicios de Habilitación y Rehabilitación son fundamentales como vehículo para conseguir una plena autonomía que facilita la inclusión social.

Potenciamos las alianzas y el aprovechamiento de sinergias con instituciones que trabajan en esta área, desde un enfoque de derechos, en iniciativas de atención individualizada basadas en el modelo de Rehabilitación en la Comunidad (RBC), propugnado por la Unión Latinoamericana de Ciegos (ULAC).

### ***Principales indicadores***

- N° beneficiarios con discapacidad visual o sordoceguera que han recibido rehabilitación funcional: 444
- N° profesionales capacitados: 274
- N° unidades de rehabilitación equipadas: 2

### **Programas específicos**

#### **Programa IBERFOAL**

Acción educativa dirigida a estudiantes universitarios con ceguera o baja visión de cualquiera de los 19 países en los que FOAL desarrolla su actividad, con el fin de contribuir a una formación de calidad y que genere mayores oportunidades de empleo.

Se ha puesto en marcha en 2022 al haber estado suspendido como consecuencia de la pandemia.

- Curso académico 2022/2023: 4 estudiantes becados, 2 estudiantes en último cuatrimestre 2022 y otros 2 estudiantes en el primer cuatrimestre de 2023.

#### **Programa FOAL Violeta**

FOAL Violeta tiene como objetivo general que las mujeres con discapacidad visual participen activamente y de forma autónoma en la vida familiar, social, económica, cultural y política en una sociedad incluyente.

Busca empoderar a las mujeres con discapacidad visual, promoviendo el desarrollo de sus habilidades y capacidades, con la implicación de su entorno, para mejorar su empleabilidad mediante el acceso a la formación reglada y al trabajo.

Asimismo, promueve su participación en los espacios de decisión política, tanto en el ámbito asociativo de la discapacidad como en el del movimiento de defensa de derechos de las mujeres en general. Favorecer la participación de las mujeres con discapacidad visual en la gestión pública y los consejos consultivos de ámbito local, provincial y estatal, posibilita que las políticas

públicas que se impulsen garanticen los derechos y cubran las necesidades de las niñas y mujeres con discapacidad visual.

Si bien es un programa dirigido a fortalecer y empoderar a las mujeres con discapacidad visual, hay muchas acciones que requieren la participación tanto de hombres como de las propias mujeres, siendo por tanto personas beneficiarias del mismo.

En 2022, se aprobaron dos proyectos con cargo a este Programa:

- “Empoderamiento de niñas, niños y mujeres indígenas con discapacidad y debilidad visual en Oaxaca”, México, para la entidad Género y Flor de Maiz.
- “Promover el desarrollo de la mujer con discapacidad visual con enfoque de derecho, hacia su incorporación a la vida organizativa”, de la Organización de Ciegos de Nicaragua Maricela Toledo, iniciado en noviembre de 2022.

Dado que este segundo proyecto se inició prácticamente a final de año, procedemos sólo a consignar beneficiarios del primero de los proyectos, con un total de 208 personas beneficiadas.

### **Programa YOUTH FOAL**

Programa de liderazgo para jóvenes con ceguera o baja visión de la región latinoamericana, futuros líderes de las principales organizaciones de y para personas ciegas en todos los países latinoamericanos.

- En 2022 se aprobó la siguiente de las acciones que ha sido convocada ya en 2023, no existiendo datos por tanto para 2022.

### **Programa FOAL de Voluntariado**

El servicio de voluntariado de FOAL es un recurso muy preciado para la Fundación en todas nuestras áreas. Contamos con la experiencia de 45 profesionales en la materia que contribuyen a la consecución de nuestros objetivos.

- Nº personas voluntarias que han prestado Servicios de Voluntariado en el año 2022: 10 voluntarios que han prestado un total de 13 servicios.