

## Informes

# El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19

*Volunteering in the ONCE: a versatile and dynamic service to mitigate the needs of people with visual disability in the face of covid-19*

J. Á. Barazal Rodríguez

### Resumen

En el presente informe se hace una breve descripción de cómo el servicio de voluntariado de la ONCE, presente en la institución desde el 2001, ha respondido a las necesidades de las personas afiliadas ante la situación provocada por la covid-19 y de cómo sus voluntarios y voluntarias han valorado su experiencia durante el 2020. Así mismo, para entender el funcionamiento de este programa, tan importante y necesario para las personas afiliadas, y que está abierto a la incorporación de cualquier persona interesada a sumarse a él, se describen sus señas de identidad, cómo va evolucionando favorablemente incrementando el número de usuarios y servicios realizados, así como las novedades más relevantes de la nueva normativa que regula el programa, normativa cuya publicación se realizó poco antes del inicio de la pandemia, en enero de 2020.

### Palabras clave

Voluntariado. Covid-19. Personas con discapacidad visual. Acompañamiento telefónico. Voluntariado digital. Normativa.

### Abstract

This report contains a brief description of how ONCE's volunteer service, active in the organisation since 2001, responded to the needs of its affiliates in the face of covid-19-associated adversity

Barazal, J. Á. (2021). El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 151-157. <https://doi.org/10.53094/NHDE4381>.

and how the volunteers involved judged their 2020 experience. To further understanding of the programme, so important and necessary for affiliates and open to anyone interested in taking part, the article also outlines its distinguishing characteristics. Its success in terms of the rising number of users and services rendered is discussed, along with the most prominent additions to the new regulations governing the programme, published in January 2020 shortly before onset of the pandemic.

## Key words

Volunteering. Covid-19. People with visual disability. Telephone support. Digital volunteering. Legislation.

---

## 1. Introducción

Desde siempre se ha tenido clara en la ONCE la importancia de la labor social como motor que impulsa el cambio en la sociedad, en pro de las personas con discapacidad visual afiliadas a esta institución, en primera instancia, y, por extensión, al conjunto de todas las personas con discapacidad que conforman el movimiento asociativo del tercer sector en España.

La ONCE, a través de su labor social, pone a disposición de su colectivo una amplia cartera de servicios, recursos y prestaciones, como pueden ser: servicio de apoyo al bienestar social, la rehabilitación integral, educación, apoyo al empleo, apoyo psicosocial, animación sociocultural y promoción deportiva..., y, entre ellos, destacar uno que va ganando fuerza y arraigo en los últimos años, como es el servicio de voluntariado, más si cabe en estos momentos de «nueva normalidad y crisis sanitaria mundial».

Este servicio, gracias al compromiso de los voluntarios y voluntarias, está contribuyendo de forma decisiva y eficaz a paliar muchas situaciones de necesidad con lo más valioso de las personas, como es el compartir de forma altruista el tiempo en beneficio de los demás.

Esta esencia del voluntariado cobra especial valor cuando se mezcla con las señas de identidad del Grupo Social ONCE, donde destacan dos ideas con fuerza como son: «Con la unidad del Grupo se llega más lejos» y «La resiliencia como motor para afrontar y superar nuevos retos en el día a día». Esta combinación da como resultado

---

Barazal, J. Á. (2021). El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 151-157. <https://doi.org/10.53094/NHDE4381>.

un modelo de voluntariado con una identidad corporativa propia que lo hace singular, como singular es la ONCE como realidad social en todo el mundo.

A nadie se le escapa que esta crisis sanitaria ha dado un vuelco tanto a la clasificación de las prioridades de cada uno, pasando por las formas de relación interpersonal y los medios para evitar el contacto en la comunicación, como con los cambios en los métodos de trabajo. En definitiva, todo se ha transformado en más digital, menos presencial y siempre con la distancia social de seguridad, y teniendo los diferentes modelos de mascarillas como otro complemento más de la vestimenta. Todos estos cambios, obviamente, al colectivo de personas afiliadas a la ONCE, por su discapacidad visual, han supuesto un obstáculo mayor por el déficit visual, al tener que adaptarse más, si cabe, que el conjunto de la sociedad, a las nuevas reglas del juego.

## 2. El voluntariado de la ONCE ante la covid-19

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el servicio de voluntariado se ha tenido que ser «creativos» con grandes dosis de resiliencia, y así poder transmitir a las personas afiliadas a la ONCE que «juntos se puede salir adelante». En todo este proceso de adaptación, ha sido clave la reconexión desde la ONCE con todos sus 70 000 afiliados y afiliadas a través de los diferentes contactos que se han mantenido desde diferentes ámbitos de la institución, como son los órganos de representación, pasando por los responsables de gestión, el personal técnico y el servicio de voluntariado, donde se han detectado personas afiliadas que necesitaban ayuda, bien para hacer compras de alimentos o medicamentos o para poder hablar con alguien y paliar la soledad.

Partiendo de esas necesidades, los programas de voluntariado más relevantes han sido «el acompañamiento telefónico» a través de un uso más intensivo del teléfono para estar en contacto permanente con las personas más vulnerables, y el «voluntariado digital», en el que se explicaba y practicaba el uso y manejo de aplicaciones tales como WhatsApp, Zoom y videollamadas, con la finalidad de que nadie quedara desconectado del exterior y de su red social.

Si algo positivo ha tenido esta crisis ha sido la gran difusión de este servicio, la cuál ha sido muy potente, puesto que se ha continuado en contacto con los usuarios habituales, además de atraer a otros nuevos que desconocían la existencia del servicio, lo que ha permitido llegar a muchas «pequeñas grandes historias diarias»

---

Barazal, J. Á. (2021). El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 151-157. <https://doi.org/10.53094/NHDE4381>.

de personas afiliadas vulnerables (mayores, solas, residentes en zonas alejadas o rurales, personas sordociegas...) que, de otra forma, no se hubiera conseguido con esta efectividad y dinamismo, produciéndose, a la vez, una cascada incesante de agradecimientos y muestras de cariño de los usuarios del servicio hacia los voluntarios, así como hacia la plantilla de coordinadores y colaboradores que adjudican los servicios en cada centro de la ONCE, y viceversa, pues nunca había estado tan «a flor de piel» la utilidad palpable del servicio, lo que ha generado una gran inyección de «sentimiento de pertenencia a la ONCE y al Grupo Social ONCE», ya que los afiliados se han visto arropados por la institución, los voluntarios han dado lo mejor de sí mismos y los coordinadores y colaboradores han estado las 24 horas asignando servicios para paliar el mayor número posible de situaciones de vulnerabilidad detectadas.

Este impulso en la difusión se plasma en una atención a 5430 personas afiliadas y 99338 servicios a cierre del 2020, lo que supone un crecimiento de un 29,78% en personas atendidas y de un 33,57% en servicios, si lo comparamos con el cierre del ejercicio 2019; todo ello gracias a nuestros 2635 voluntarios y voluntarias. Se debe apuntar que, en la actualidad, esta tendencia se continúa manteniendo, y que el colectivo de personas afiliadas continúa utilizando el servicio como otra actividad más de apoyo en su día a día.

En un año tan atípico como el 2020, como agradecimiento por el trabajo realizado y como colofón al mismo, se realizó, vía telemática, una gala central para conmemorar el Día Internacional del Voluntariado el 5 de diciembre, la cual fue retransmitida por el canal oficial de YouTube de la ONCE, dando paso, posteriormente, en las diferentes sedes de la ONCE por toda España a la conmemoración de dicho día en cada circunscripción, y así poder realizar las entregas de placas conmemorativas a los voluntarios y voluntarias en agradecimiento a su acción durante el 2020.<sup>1</sup>

### 3. El nuevo marco de gestión del Servicio de Voluntariado

Si bien el 2020 ha sido un año importante para el servicio de voluntariado por lo comentado anteriormente, se debe destacar que está instaurado en la ONCE desde el año 2001, siempre con la idea de ayudar y apoyar de forma complementaria a la autonomía de las personas afiliadas. Pero, en estos momentos de máxima necesidad,

---

<sup>1</sup> En el Apéndice se transcribe la carta de agradecimiento del presidente de la ONCE a todos los voluntarios y voluntarias en la conmemoración del mencionado día.

ha venido a dar un «plus de solidaridad y apoyo», como se comentó anteriormente, coincidiendo con la evolución y dinamización de este servicio, a través de un nuevo marco de actuación, con la publicación en enero de 2020 de una nueva normativa reguladora del servicio, donde se incluyen nuevos programas, como son el «voluntariado digital» para paliar la brecha tecnológica, el «apoyo a familias» de personas con discapacidad visual para hacer actividades recreativas con sus hijos menores, o el «voluntariado internacional», además de impulsar otros programas o iniciativas vigentes, como el «acompañamiento telefónico» o poner el foco, más si cabe, en la atención a colectivos vulnerables, como son las personas ciegas totales, las personas mayores que viven solas o alejadas de los centros de la ONCE o en zonas rurales y, por supuesto, la atención a las personas sordociegas.

Todo lo anterior está interrelacionado dentro de un nuevo marco de gestión más flexible y en el que el objetivo final, como en cualquier servicio social de la ONCE, es no dejar a ninguna persona afiliada sin atención o ayuda por muy lejos que se encuentre; es decir, con el voluntariado se amplían las vías y posibilidades de contacto con los usuarios al objeto de que sientan que la ONCE está ahí para ayudarles y apoyarles en su día a día.

La única certeza clara es que el futuro es incierto y que nada va a volver a ser igual que lo conocíamos, pero también es claro que, sin la labor, el cariño, el apoyo y la colaboración de nuestros voluntarios y voluntarias, no es posible consolidar este proyecto.

Teniendo claro que la piedra angular del servicio son el colectivo de los voluntarios, nos parece importante destacar cómo nos valoran y ven ellos. Del estudio de Intangibles del Grupo Social ONCE, que se llevó a cabo durante el mes de octubre de 2020 y donde participaron 1026 voluntarios y voluntarias de ONCE, se desprende que, a juicio de este colectivo, nuestra institución:

- Realiza una función de gran importancia para la sociedad (9,21 sobre 10 de valoración).
- Tiene buena reputación (8,96 sobre 10 de valoración).
- Es un referente en actividades y labores de inclusión social (8,93 sobre 10 de valoración).

Con lo que se puede afirmar que el voluntario de la ONCE tiene un sentimiento de pertenencia muy arraigado y una sensibilidad en pro de la inclusión social de las personas con discapacidad.

---

Barazal, J. Á. (2021). El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 151-157. <https://doi.org/10.53094/NHDE4381>.

## 4. Conclusiones

Tomando una visión retrospectiva desde el inicio de la covid-19, se observa que, en esta nueva e incierta «nueva normalidad», solo una actitud creativa mezclada con recursos versátiles y con grandes dosis de trabajo en equipo hacen que la realidad no sea percibida de manera tan trágica por cada persona, y el programa de voluntariado de la ONCE tiene todos esos ingredientes, lo que ha impulsado su demanda como servicio importante y transversal en la ONCE.

Además, la crisis pandémica ha venido a coincidir en el tiempo con un nuevo modelo de voluntariado más dinámico, versátil y moderno, con nuevas ideas y elementos dinamizadores que configuran la esencia de un nuevo marco regulatorio interno. Con todo ello, se han puesto las bases de un nuevo proyecto de voluntariado con largo recorrido de presente y futuro.

Aquellas personas interesadas en ayudar a continuar en nuestro proyecto de «conseguir la utopía de un mundo sin barreras», puede acudir a cualquier centro de la ONCE al objeto de conocer nuestros programas, o escribirnos a través de la [web de la ONCE](#).

Nos pueden ayudar, entre otros, a dar compañía en cualquier lugar, apoyar en la práctica deportiva, a que la palabra escrita esté al alcance de todos, a compartir la cultura y la diversión y a difundir nuestro Servicio de Voluntariado.

«Nos ganamos la vida con lo que recibimos, pero hacemos la vida con lo que damos».

*John Maxwell*

Figura de código QR para descargar un folleto divulgativo



---

**José Ángel Barazal Rodríguez.** Coordinador General del Servicio de Voluntariado. Dirección General de la ONCE. Calle del Prado, 24; 28014 Madrid (España). Correo electrónico: [jabr@once.es](mailto:jabr@once.es).

---

Barazal, J. Á. (2021). El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 151-157. <https://doi.org/10.53094/NHDE4381>.

## Apéndice

*Estimado/a amigo/a:*

*En este año, teñido de una nueva realidad social por las secuelas del COVID 19, queremos desde la ONCE agradecer tu apoyo en esta tarea nuestra de cubrir necesidades y hacer más llevaderos estos momentos tan complicados a las personas a las que atendemos.*

*El día 5 de diciembre, con la conmemoración del «Día Internacional del Voluntariado», es una estupenda oportunidad de poner en valor tu labor como voluntario y agradecerte personalmente las llamadas a esos afiliados, que han podido sentir que estabas cerca a pesar en muchos casos de estar solos durante meses entre cuatro paredes; los acompañamientos presenciales a hospitales y centros de salud; el posibilitar que muchas personas hayan podido tener acceso a medicamentos y comida, o por enseñarnos a estar conectados digitalmente y no perder los abrazos aunque fueran virtuales.*

*Gracias por estar ahí siempre y poner a los más vulnerables en un lugar preferente en tu vida.*

*Gracias por estar ahí y ser el alma del Servicio de Voluntariado de la ONCE.*

*Gracias por ayudarnos a seguir impulsando «la capacidad de ser capaces».*

*Un fuerte abrazo, Miguel Carballada Piñeiro, Presidente de la ONCE.*