

Informes

Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia

Benefits: organising one of the ONCE's essential services during the pandemic

F. Tello Pérez

Resumen

En este informe se relata la situación que se ha vivido en la ONCE para poder seguir prestando uno de sus servicios sociales esenciales, el de las prestaciones económicas y materiales para personas con discapacidad visual afiliadas a la entidad. Además de conocer las dificultades que han sorteado los profesionales de la ONCE para que continúen los servicios sociales esenciales, se podrán ver datos cuantitativos que reflejan en números las consecuencias de la pandemia en la ONCE, más concretamente, en las prestaciones. Así mismo, de cara a dar a conocer este servicio y comprender mejor la repercusión que la pandemia ha tenido sobre el mismo, se describirán el tipo de prestaciones, económicas y materiales, que ofrece la ONCE a sus afiliados con discapacidad visual.

Palabras clave

Prestaciones económicas y materiales. Covid-19. Pandemia. Bienestar social. Administraciones públicas. Vulnerabilidad económica. Exclusión social.

Abstract

This report provides an account of how the ONCE continued to provide one of its essential social services, namely economic and material benefits for its affiliates with visual disability,

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

during the pandemic. In addition to discussing the difficulties successfully countered by the organisation's professionals to ensure continuation of such essential services, the article contains quantitative data on the implications of the pandemic for the ONCE and more specifically for benefit payouts. To afford readers a fuller understanding of the service and the impact of the pandemic on its provision, the article also describes the type of economic and material benefits offered by the ONCE to its affiliates with visual disability.

Key words

Social benefits. Covid-19. Pandemic. Social welfare. Public authorities. Economic vulnerability. Social exclusion.

1. Introducción

El 14 de marzo de 2020, el mundo entero se veía golpeado por el ya conocido coronavirus covid-19, en diferente medida según la región del mundo sobre la que se centre la mirada. En España, especialmente, se sucedían las noticias, los titulares, se anunciaba el estado de alarma que paralizó todo tipo de actividad, excepto los servicios esenciales.

En esta tesitura, con una incertidumbre incalculable, se arrancaba el lunes 16 de marzo de 2020 en la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y, más concretamente, en las oficinas de la Dirección General (DG). Ese día fue estratégico, se trataba del único día presencial en la oficina para trasladar o adaptar todas las tareas, y así poderlas realizar telemáticamente. Se dejaron preparados los equipos informáticos y las telecomunicaciones para afrontar telemáticamente, sin saberlo, lo que iba a suponer la mayor crisis global de los últimos 100 años. La ONCE no se arrugó ante el deber de garantizar el cumplimiento de los servicios esenciales que presta en su día a día. En el caso que nos ocupa, nos centraremos en las prestaciones de la ONCE.

Este gran buque que es la ONCE, con más de 80 años de historia, reparte a lo largo de España diferentes centros de gestión, Delegaciones Territoriales (DT), Direcciones de Zona (DZ) o Centros de Recursos Educativos (CRE). Referente a los dos primeros (DT y DZ), al menos encontraremos uno de ellos en cada comunidad autónoma, incluso más de uno en la misma comunidad autónoma si es necesario, según el volumen de personas afiliadas a las que se les presta algún tipo de servicio social. Sin embargo,

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

son cinco los Centros de Recursos Educativos (CRE)¹ que hay en la península ibérica para atender las necesidades de las personas afiliadas que son menores y se encuentran en etapa escolar.

¿Qué son las prestaciones de la ONCE? Las prestaciones de la ONCE son aquellas ayudas que se reconocen a las personas afiliadas² que, o bien se encuentran en una situación de vulnerabilidad socioeconómica, o bien de imposibilidad para acceder a los contenidos necesarios para estudiar, trabajar o buscar trabajo. Por ello, según su necesidad, estas pueden ser prestaciones económicas o prestaciones materiales.

2. Prestaciones económicas

2.1. ¿Qué son las prestaciones económicas?

Como podrá uno comprender, las prestaciones económicas son aquellas ayudas que la ONCE reconoce a las personas afiliadas que solicitan una prestación y cumplen una serie de requisitos, presentando la documentación correspondiente que se analiza exhaustivamente en la Junta de Prestaciones.³ El cumplimiento de dichos requisitos, junto al análisis de la Junta de Prestaciones, avala la situación de necesidad económica y, por ende, su derecho a percibir la prestación solicitada.

Según su resolución, las prestaciones económicas pueden ser de resolución en la Junta Territorial o de resolución en la Junta Central. Ambas juntas tienen en común la composición de sus miembros. Deberán estar presentes los máximos responsables del centro y área de gestión, una trabajadora social y la secretaria de junta. Por un lado, la junta central se celebra en la Dirección General de la ONCE, en Madrid. Por otro lado, las juntas territoriales tienen lugar en la DT, en la DZ y, también, en los CRE, que se extienden a lo largo de todo el territorio nacional.

La ONCE ofrece una gran variedad de prestaciones económicas que se adaptan a las necesidades de las personas afiliadas, y así prestarles apoyo en los ámbitos de su

1 CRE de la ONCE: CRE de Alicante, CRE de Barcelona, CRE de Madrid, CRE de Pontevedra y CRE de Sevilla.

2 Las personas afiliadas son aquellas que poseen una discapacidad visual grave que cumple con los requisitos para afiliarse a la ONCE.

3 La Junta de Prestaciones es el órgano responsable del dictamen de la resolución de las prestaciones económicas resueltas por la ONCE.

vida que lo requieran. Las diferentes prestaciones económicas tratan de atender las diferentes fases vitales por las que pasa una persona. Por ello, existen prestaciones que van desde la infancia hasta la tercera edad. *Grosso modo*, se podrán distinguir entre Prestaciones Educativas, Prestaciones de Bienestar Social y Prestaciones de Empleo. Dentro de las tres grandes familias de prestaciones económicas de la ONCE, se encuentran los diferentes tipos de ayudas que tratan de adaptarse a la situación de la persona afiliada, según su necesidad.

- **Prestaciones Educativas.** Se podrán contemplar distintas ayudas por cada ciclo formativo.⁴ Encontramos ayudas comunes para cada ciclo, como la ayuda de transporte, material didáctico complementario, comedor y libros de texto. Además, existen otras ayudas más específicas de cada ciclo formativo como tratamientos especiales para alumnos con necesidades educativas especiales (NEE), alojamiento y manutención para estudios superiores, o ayudas para estudios complementarios, como música, idiomas o informática.
- **Prestaciones de Bienestar Social** (favorecedoras del bienestar social y favorecedoras de la autonomía personal). Para el bienestar social se encuentran la ayuda de primera necesidad,⁵ las ayudas para la atención a domicilio y/o teleasistencia, la ayuda para la atención en centros y residencias, la ayuda para necesidades especiales de adultos y la ayuda para transporte de adultos; para la autonomía personal, se dispone de la ayuda para asistir al Servicio de Rehabilitación Integral de la ONCE y la ayuda para material óptico y/o tiflotécnico.⁶
- **Prestaciones para el Empleo.** Ayudas de formación (individual o colectiva) para el empleo, que se desgranar en ayuda para transporte, ayuda para alojamiento y manutención, ayudas de medios humanos (apoyo de tercera persona para docentes) y ayudas para el autoempleo (préstamo económico para autónomos).

Después de conocer los diferentes tipos de prestaciones económicas que la ONCE pone a disposición de las personas afiliadas, vamos a detallar algunas cuestiones para entender mejor a quién van dirigidas.

4 Atención temprana, 1.º y 2.º ciclo de educación infantil, ciclo de enseñanza obligatoria, bachillerato, Formación Profesional de grado medio y superior, universitarios, doctorado y alumnos con necesidades educativas especiales (NEE).

5 Estas ayudas están destinadas a cubrir las necesidades más básicas (suministros de la vivienda, manutención o alojamiento) de una persona afiliada en riesgo de exclusión social.

6 Tiflotécnico: *tiflos* significa «ciego» en griego, por lo que se trata de materiales técnicos/específicos para personas con discapacidad visual grave. Por ejemplo, un bastón blanco o un reproductor de audiolibros.

En términos generales, las personas afiliadas que solicitan una prestación económica a la ONCE tienen en común la falta de ingresos suficientes para poder afrontar todos los gastos necesarios para vivir en España. Por tanto, si la ONCE apoya a una persona afiliada a través de una prestación económica, esta podrá destinar su ingreso (o parte de ellos) a otras necesidades que se quedaban sin cubrir. Entre otras, se pueden encontrar familias que no pueden cubrir los gastos educativos de sus hijos (desde la guardería hasta la universidad); de nuevo, familias que no pueden pagar los tratamientos especiales que requieren sus hijos al ser plurideficientes;⁷ personas afiliadas en edad laboral que no encuentran oportunidades para ser emprendedores/ autónomos y las encuentran en la ONCE, o que necesitan formación para el empleo; personas afiliadas que necesitan apoyo para adquirir material óptico y/o tiflotécnico; personas pensionistas afiliadas que no tienen ingresos suficientes para cubrir los gastos generados por su situación de dependencia, a causa del deterioro de la salud a edades avanzadas, y un largo etcétera que comprenden diversos casos de necesidad.

2.2. Las prestaciones económicas durante la pandemia

¿Cómo logró adaptarse la ONCE a la adversidad? Si se retoma la situación descrita al inicio de este texto, nos encontramos inmersos en el segundo estado de alarma (14 marzo al 21 junio de 2020) que se decreta en España desde la Constitución de 1978. En marzo, una de las primeras proezas fue adaptar los procesos y las vías de comunicación que estaban a nuestro alcance para que se pudiera seguir trabajando en equipo y conseguir que no parara la «rueda» de los servicios sociales esenciales; en este caso, de las prestaciones económicas. Parte de la adaptación a estas comunicaciones fue la formación y el aprendizaje en el funcionamiento de las mismas. Y esto sucedió en los 28 Centros de ONCE en los que se resuelven prestaciones a lo largo de todo el territorio nacional.

A pesar de la situación, se resolvieron con éxito las prestaciones que se tramitaban, sin retrasos. Cabe destacar que la ONCE cumplió su objetivo anual de 2020 de resolver las prestaciones económicas por debajo de los 25 días de media. Esto quiere decir que una persona afiliada que solicitaba una ayuda económica no tardaba más de un mes en recibir el primer pago, lo cual garantizaba unos ingresos mínimos a las personas más necesitadas de este gran buque que es la ONCE.

⁷ Personas que no solo tienen una discapacidad visual grave, sino que tienen asociadas otras discapacidades, ya sean físicas, sensoriales, intelectuales u orgánicas.

Cabe reseñar que el segundo golpe que recibe la ONCE en abril de 2020 se produce cuando el país estaba pasando por sus peores momentos de la pandemia, y se decide que la ONCE tiene que acogerse a un ERTE. Por primera vez en su historia, la ONCE tuvo que tramitar la prestación por desempleo a una gran parte de su plantilla. De esta forma, se ponía a salvo la institución de las pérdidas económicas que se comenzaron a generar desde el mismo día 14 de marzo de 2020. Por la naturaleza de la empresa, su recaudación cae en picado ya que no pertenece a una actividad esencial, por lo que se tuvo que «echar el cierre» a todos los quioscos de venta de productos de la ONCE en España.

Por tanto, todos los equipos de personas trabajadoras de los Centros de gestión de la ONCE que resuelven prestaciones económicas y materiales tuvieron que adaptarse a las circunstancias que imponían, no solo la pandemia, sino las circunstancias del ERTE también. A partir de abril hasta junio de 2020 se contó con menos recursos humanos, tanto en la Unidad de Prestaciones, como en el resto de equipos de Servicios Sociales de cada territorio. Durante estos meses, no se tramitaron todos los tipos de prestaciones económicas, sino aquellas que eran de carácter esencial. Por ejemplo, en estos meses, se tramitaron fundamentalmente las prestaciones económicas de primera necesidad, atención temprana, tratamientos especiales y ayudas extraordinarias (estas últimas son aquellas que no cumplen uno o varios requisitos y, por ello, se valora su resolución de forma extraordinaria, en base a circunstancias socioeconómicas determinadas). Lamentablemente, surgieron nuevos perfiles de solicitantes debido a la falta de oportunidades laborales y también debido al retraso por parte de la Administración pública en la resolución de ayudas económicas.

En relación con lo anterior, se añade la falta de documentación imprescindible para el trámite de las prestaciones y la falta de accesibilidad de las telecomunicaciones. La prioridad fue solventar la gran problemática que generó el cierre de toda actividad no esencial, a causa del estado de alarma que, previsiblemente, duraría 15 días. Se cerraron todas las instituciones y organismos oficiales que emiten la documentación necesaria para tramitar una prestación en la ONCE, algo que afectaba de lleno a las personas afiliadas que querían solicitar ayuda institucional y no tenían toda la documentación. A través de los profesionales de trabajo social, fundamentalmente, se hizo un gran esfuerzo para recabar herramientas que permitieran conseguir aquella documentación que habitualmente se obtenía presencialmente en ayuntamientos, sedes de la Seguridad Social, delegaciones de la Agencia Tributaria, etc. Se trata de organismos afectados por esta situación y que fueron habilitando canales telemáticos

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

para obtener diferentes documentos para los ciudadanos. Los trabajadores sociales les facilitaron a las personas afiliadas los diferentes canales telemáticos para obtener dichos documentos, después de haber probado su funcionamiento. Igualmente, se seguían presentando dificultades añadidas —como numerosas personas afiliadas sin acceso a internet o que no sabían utilizarlo— para poder solicitar la documentación pertinente en los canales telemáticos facilitados. Estas personas afiliadas tenían derecho a solicitar dichas ayudas, pero, dada la situación, no disponían de los medios. De nuevo, los trabajadores sociales volvieron a solventar dichas situaciones, excepcionales, a través de visitas con distancia de seguridad y EPI, autorizando la persona afiliada al profesional para poder tramitar, por internet, la documentación que necesitaba.

En junio de 2020, la ONCE salió del ERTE y recuperó a todos los trabajadores que tuvieron que aguantar más de dos meses parados. Con la totalidad de los miembros de los equipos de trabajo, se retomaron las solicitudes de todas las prestaciones que están a disposición de las personas afiliadas en condiciones normales. Se siguieron mejorando los métodos de conexión telemática y se fue normalizando el uso del teletrabajo y la digitalización, los dos grandes retos que han experimentado un gran impulso. Los equipos de trabajo fueron volviendo a las oficinas, con algunas modificaciones que eran necesarias para cumplir con las medidas de seguridad dentro del edificio de trabajo. En algún edificio se tuvieron que establecer dos turnos para acudir a la oficina, porque no se podían cumplir las distancias de seguridad entre todos los componentes de un departamento, por lo que acuden a la oficina unos días y teletrabajan otros. A partir de este momento, la ONCE cogió velocidad de cruce y los servicios sociales esenciales trabajaban a pleno rendimiento. A pesar del tercer estado de alarma que se decretaría en otoño de 2020, la ONCE pudo ir adaptándose a las restricciones de cada territorio sin tener que parar ninguno de los Servicios Sociales que presta.

Como ya se ha comentado, la situación excepcional acontecida durante el año 2020, por motivo de la covid-19, ha repercutido en las prestaciones económicas. Durante el año 2020, se han solicitado y tramitado un total de 4384 prestaciones económicas (Tabla 1). Aunque durante los meses de confinamiento total se adaptaron los procesos para continuar tramitando las prestaciones prioritarias, el nivel de solicitudes presentadas se redujo en esos meses, y en los posteriores, por las limitaciones generales de movilidad y porque algunos de los tratamientos y servicios para los que se solicitan estas prestaciones económicas no se han podido desarrollar con normalidad. No obstante, se está exponiendo que son más de

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

cuatro mil ayudas que la ONCE gestiona y paga para las personas afiliadas que más lo necesitan, en un año tan difícil como el 2020, a pesar de que esta gran entidad no tuvo ingresos desde el 14 de marzo de 2020 hasta finales de junio de 2020. Se ha producido, en este sentido, una reducción del 15,5% en las solicitudes recibidas respecto al año 2019.

Tabla 1. Número de prestaciones económicas según su resolución

Estado	2020
Concedidas	3595
Denegadas	452
Archivadas	143
En tramitación	194
Total solicitadas	4384

Fuente: base de datos de la ONCE.

Datos: primarios de elaboración propia.

Tal y como se puede ver en la siguiente tabla (Tabla 2), en la que se expone el número de ayudas solicitadas por tipo de ayuda, se observa que en el 2020 el tipo de ayuda que aglomera más del 50% de las prestaciones solicitadas son aquellas que se engloban dentro del apartado «educativas». Estas prestaciones están destinadas a apoyar económicamente a los estudiantes que más dificultades presentan para acceder a los estudios. Por detrás, le siguen las prestaciones de bienestar social, que suponen más de un 25% del total de prestaciones solicitadas. En tercer lugar, y no por ello menos importante, se encuentran las prestaciones económicas destinadas a fomentar el empleo entre las personas afiliadas.

Tabla 2. Número de prestaciones económicas solicitadas por tipo de prestación económica

Tipo	2020
Bienestar social y autonomía personal	1357
Educación	2930
Empleo	97
Total solicitadas	4384

Fuente: base de datos de la ONCE. Datos: primarios de elaboración propia.

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

También cabe destacar el resultado de las prestaciones económicas educativas, porque han sufrido menos reducción que los otros tipos de prestación. Esto se debe a que las prestaciones educativas se tramitan entre los meses de septiembre y octubre de 2020 (al comienzo del curso escolar 2020-2021). En los meses de septiembre y octubre la población disponía de mayor movilidad, puesto que no había estado de alarma y las Administraciones públicas habían retomado durante el verano sus funciones y la atención al ciudadano, incluso presencialmente, lo cual facilitó que, para comienzos del curso escolar, las familias pudieran obtener toda la documentación necesaria y tramitar así las prestaciones deseadas.

Para finalizar, se pretende mostrar todo este impacto, toda esta experiencia vivida durante el 2020 en términos cuantitativos de las prestaciones económicas, para lo que se facilita otra tabla resumen que se corresponde con el importe ejecutado (en miles de euros) en las prestaciones concedidas durante el período de referencia (fecha de concesión hasta el 31 de diciembre de 2020).

Tabla 3. Cuantía económica invertida (en miles de euros) en prestaciones económicas por tipo de prestación

Tipo de ayudas	2020
Educación	1692,08
Bienestar social y autonomía personal	1991,03
Empleo	136,16
Total	3819,27

Fuente: base de datos de la ONCE.

Datos: primarios de elaboración propia.

Como bien se refleja en la Tabla 3, son casi cuatro millones de euros los que se han destinado a paliar las dificultades económicas que atraviesan las personas afiliadas a la ONCE durante el 2020. Se puede observar un dato curioso, y es que, a pesar de que las prestaciones educativas sean más numerosas que las prestaciones de bienestar social, son estas las que reflejan una mayor inversión económica. Esto se debe al coste de los servicios y tratamientos que se cubren a través de las prestaciones de bienestar social (primera necesidad, ayuda a domicilio, ayuda para centros y residencias, ayuda para material óptico, ayuda para tratamientos especiales, etc.).

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

3. Prestaciones materiales

3.1. ¿Qué son las prestaciones materiales?

Las prestaciones materiales son aquellas adaptaciones de puesto de estudio (APE), de trabajo (APT) o de búsqueda de empleo (APB) que atendemos para dar solución a la falta de accesibilidad de algunos puestos, falta de accesibilidad que, lamentablemente, es algo que las personas afiliadas experimentan a lo largo de toda su vida en diversas ocasiones.

De forma gratuita, y a través de un contrato de préstamo entre la persona afiliada y la ONCE, esta le facilita los diferentes materiales ópticos y tiflotécnicos durante el tiempo que duren la acción formativa, la actividad laboral o los estudios. La ONCE proporciona el material que mejor se adapta a la situación que requiere hacerse accesible, con un análisis previo por parte de los profesionales (técnico de rehabilitación y/o técnico de tiflotecnología). Una vez analizada la carencia o falta de accesibilidad, se emite un informe recomendando el material adecuado para adaptar dicho puesto y se resuelve por parte del responsable de las prestaciones en cada centro de la ONCE, de acuerdo con los informes mencionados anteriormente y los requisitos a cumplir. Algunos de los materiales específicos que se prestan a las personas afiliadas son, por ejemplo: máquinas de escribir braille, teclado braille, lector de pantalla (*software* para leer el contenido de la pantalla del ordenador), línea braille (dispositivo que se conecta al ordenador y va reproduciendo el texto del ordenador en formato braille directamente), monitores de ordenador de grandes dimensiones, mesa atril para corregir la postura al leer o escribir (la persona afiliada se acerca mucho más al libro de texto para poderlo leer, provocando malas posturas de espalda), impresora braille personal, magnificador de pantalla, calculadora científica, editor matemático, lupas electrónicas (manuales, portátiles o compactas), etc. Como se puede observar, se trata de materiales muy específicos para la discapacidad visual grave y que permiten a la persona realizar su actividad de manera normalizada.

3.2. Las prestaciones materiales durante la pandemia

¿Cómo se logró desde la ONCE mantener las prestaciones materiales? Una vez que ya conocemos qué son las prestaciones materiales de la ONCE, se puede comprender mejor qué se hizo para la adaptación a partir del martes 17 de marzo de 2020. Especialmente en las prestaciones materiales, se tuvieron que atender numerosas de-

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

mandas por parte de las personas afiliadas. Los materiales que estaban instalados en los centros de trabajo o estudios no se pudieron desinstalar, porque estos se cerraron en menos de 24 horas, prácticamente. Desde la Unidad de Prestaciones de Dirección General, se puso a disposición de dichas personas, a través de los centros de gestión territorial de la ONCE, los materiales necesarios para poder continuar el curso escolar o el teletrabajo desde casa. El préstamo de dos materiales iguales se admitió para aquellas personas afiliadas que acreditaron la necesidad de combinar teletrabajo con presencialidad en los casos en los que el material no se puede transportar fácilmente. Las entregas de los materiales se realizan, en algunas ocasiones, en los domicilios de las personas afiliadas, con el sobrecoste logístico que conlleva el reparto a domicilio. A esto se añadía que no podíamos entregar materiales en algunos centros de gestión de la ONCE porque se encontraban cerrados, como los CRE. En estos casos, los materiales se reorientaron para ser entregados a domicilio, como se comentaba anteriormente.

A continuación, se muestran, en la Tabla 4, los datos desglosados de las prestaciones materiales durante el 2020. A pesar de las dificultades, expuestas anteriormente, se puede decir que la ONCE realizó un gran esfuerzo para llegar a 841 personas afiliadas que necesitaban un material para adaptar el puesto de estudio (516), de trabajo (316) o de búsqueda de empleo (9). Además, cabe destacar que, actualmente, la ONCE tiene desplegados más de 6000 materiales a lo largo del territorio nacional.

Tabla 4. Número de prestaciones materiales entregadas por año

Tipo de adaptación material	Entregados 2020
APE	
Equipos entregados en el periodo	516
Equipos en uso	4000
APT + APB	
Equipos entregados en el periodo	325
Total de equipos en uso	2056
Total	
Equipos entregados en el periodo	841
Total de equipos en uso	6056

Fuente: Base de datos de la ONCE.

Datos: Primarios de elaboración propia.

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.

4. Conclusiones

Las conclusiones obtenidas son numerosas, después de hacer diferentes análisis sobre el año 2020 y la gestión de los recursos de los servicios esenciales de ONCE. La primera conclusión que se ha obtenido es la vital importancia del trabajo en equipo, que ha permitido que los servicios esenciales de la ONCE se sigan prestando con la mayor normalidad posible. En una etapa de crisis sanitaria, pandemia global e incertidumbre sin límites, la ONCE se ha vuelto a poner a prueba, y a pesar de las dificultades generadas por la discapacidad visual grave, se ha sabido adaptar a las circunstancias para poder garantizar el éxito de los servicios sociales esenciales; en el caso aquí expuesto, las prestaciones. Por eso, el trabajo en equipo, una actitud positiva (dentro de lo que se podía), colaboración, coordinación, comunicación, han sido pilares fundamentales para afrontar con éxito esta etapa. Dicho con otras palabras, gracias a todo esto «no se ha quedado nadie atrás en la ONCE». De las grandes crisis debemos extraer los puntos fuertes que se han logrado: cómo la solidaridad ha movido recursos para llegar a las personas más necesitadas, poniendo en valor la capacidad del ser humano cuando centra esfuerzos, se une y busca los mejores caminos para mitigar nuestras debilidades. Solo así nos hemos hecho más fuertes, lográndonos adaptar a lo que será, sin duda, un nuevo tiempo en este planeta.

La ONCE ha invertido, en el año 2020, casi 4 millones de euros para cubrir las necesidades económicas de las personas afiliadas más vulnerables, consiguiendo así, bien a través de su función de empleador laboral (el cuarto mayor empleador de personas con discapacidad en España) o bien a través de las prestaciones económicas que concede, promover la autonomía de las personas con discapacidad visual grave y que no tengan que vivir sin recursos. A esto se le suma la inversión que realiza la ONCE en materiales de adaptación al puesto para poder suministrar más de 800 materiales en el 2020.

Por último, cabe destacar que, gracias a toda esta situación, y como lectura positiva, también se debe reconocer que los procesos de digitalización para prescindir cada vez más del papel se han visto fuertemente impulsados. La pandemia ha sido el catalizador para tomar este rumbo y cumplir con el compromiso de instaurar la «oficina sin papeles». Esto ha demostrado que la documentación digitalizada presenta muchas más ventajas que la documentación en papel, además de que, durante muchos meses, se ha trabajado de este modo por fuerza mayor, llegando a quedarse en nuestro hábito diario de trabajo.

Francisco Tello Pérez. Jefe de la Unidad de Prestaciones. Dirección General de la ONCE. Calle del Prado, 24; 28014 Madrid (España). Correo electrónico: frtp@once.es.

Tello, F. (2021). Prestaciones: cómo se ha garantizado uno de los servicios esenciales de la ONCE durante la pandemia. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 139-150. <https://doi.org/10.53094/EWSV3598>.