

**ACTUACIONES DEL GRUPO SOCIAL ONCE
EN EL MARCO DE LA CRISIS SANITARIA DEL COVID 19**

El **Grupo Social ONCE** trabaja siempre desde la perspectiva del compromiso social. Es por ello que actualmente estamos poniendo todos nuestros esfuerzos, instalaciones y recursos en manos de quienes más los necesiten con el objetivo de contribuir a la protección de los colectivos más vulnerables ante esta crisis. Para ello desde el Consejo General y desde las áreas ejecutivas se han puesto en común recursos humanos y técnicos para poder atender las necesidades más perentorias de nuestro personal, de nuestros afiliados y de otras entidades sociales.

Ilunion, las empresas del Grupo Social ONCE está en primera línea de batalla en la guerra contra la pandemia, aportando sus recursos, y prestando sus servicios en actividades esenciales. También estamos colaborando con acciones solidarias en favor de colectivos vulnerables.

- **Ilunion Hotels**; Una de las primeras medidas adoptadas de carácter sanitario, ha sido la puesta a disposición del Gobierno de **nuestros 26 hoteles**, muchos de ellos son Centros Especiales de Empleo, empezando con la medicalización de dos de ellos, ya en pleno rendimiento actualmente, como son el hotel ILUNION Atrium e ILUNION Pio XII, con el objetivo de descongestionar el Hospital Ramón y Cajal de Madrid, el hotel ILUNION Alcora en Sevilla, Ilunion Málaga, ILUNION Barcelona, ILUNION Valencia, además de ILUNION Suites Madrid, ILUNION Romareda Zaragoza e ILUNION bel Art de Barcelona que se ha puesto a disposición de los facultativos y sanitarios, mientras que otros hoteles de la cadena están realizando acciones solidarias como donación de alimentos y cesión de camas para personas sin hogar y afectados por el coronavirus y cediendo máquinas de los gimnasios de los hoteles a atletas paralímpicos y que puedan seguir entrenando durante el confinamiento.
- **Todas las Lavanderías Industriales Hospitalarias de ILUNION** están a pleno rendimiento (todas son Centros Especiales de Empleo). Se suma ILUNION Textil que está produciendo batas y sábanas para el mercado español, la limpieza de uniformidades y la esterilización que esos centros de trabajo son igualmente CEE. Las personas con discapacidad están dando una demostración de capacidad y de valentía para que el sistema sanitario pueda seguir funcionando a pleno rendimiento. Destacando el trabajo que realizamos para el Hospital de IFEMA, cesión de ropa plana desde nuestra planta textil al hospital de Campaña de IFEMA de la Comunidad de Madrid, servicio de lavado para toda la ropa del hospital de IFEMA, además de nuevos servicios de lavado para residencias de mayores no clientes que se han visto desbordadas por la situación y con necesidades de mayor control higiénico y el ofrecimiento de trabajadores voluntarios de plantas hoteleras sin actividad para ir a trabajar a plantas hospitalarias. Se añade que están lavando la ropa de varios hospitales de campaña y recintos temporales medicalizados al igual que desinfectando vehículos de servicios de emergencia municipales en varias localidades.

- **En la división de Facilities**, En nuestros servicios de limpieza seguimos en primera línea en todos aquellos centros que permanecen abiertos y especialmente volcados en los servicios a hospitales, que ya veníamos prestando y a nuevos centros como el hospital de campaña que se ha montado en Galicia y los vigilantes de la seguridad están siendo muy importantes en esta situación de estado de alarma por el coronavirus y están ayudando durante estos días al buen funcionamiento de instalaciones como supermercados, centros de abastecimiento, aeropuertos o los propios centros médicos. Además, hemos seguido aportando nuestros servicios para clientes con necesidades especiales en estos momentos del sector Retail, Logístico, etc.
- **Desde nuestra área de Contact Center** hemos seguido prestando nuestros servicios esenciales para todos los clientes públicos y privados del sector sanitario y asegurador. En ese sentido, hemos tenido que ampliar servicios relacionados con el sector sanitario con una agilidad enorme en distintas zonas de Valencia, Andalucía y Madrid. De esta forma, hemos podido dar cobertura a la atención al ciudadano que se ha generado en cuanto a emergencias, citas previas o consultas de Atención Primaria, entre otras. En este sentido, también destacamos que, al ser nosotros los que prestamos el servicio, hemos transformado la línea de atención telefónica de IFEMA en una línea de atención a familiares de pacientes, tras su transformación. Mediante la máxima colaboración con entidades públicas y privadas, hemos logrado reforzar y transformar servicios que ya se prestaban en nuestros *Contact Center*, orientándolos al refuerzo y ayuda de la población, con el reconocimiento y orgullo de haber logrado aportar nuestro granito de arena en toda la ayuda posible que en estos momentos se necesita.
- Nuestro servicio de información de **IFEMA**, se ha transformado, para dar servicio y atención a familiares de pacientes allí ingresados, servir de canal entre ellos, mejorando la comunicación, liberando tiempo de efectivos sanitarios y transmitiendo algo más de tranquilidad y cercanía entre familiares que no tienen forma de verse o informarse.
- Hemos reforzado los servicios de información habituales de la **CAM**, generando una línea de información concreta acerca de dudas sobre el Real Decreto generado a raíz del COVID19.
- Igualmente se ha reforzado el servicio de información de **Salud Responde** en esta misma línea.
- Así mismo la compañía gestiona en la actualidad servicios de emergencias como el **112 Gobierno de Cantabria**, **112 de la Generalitat Valenciana** y **061 de Andalucía**, que durante las últimas 5 semanas hemos reforzado mediante la incorporación de más de 200 personas para apoyo de información específica y requerida por las especiales circunstancias del covid19.
- Se ha creado como resultado del COVID 19, un servicio de información sobre dudas acerca de los ERTES, del **Ministerio de Trabajo y Economía Social**

- Cita previa para el **Servicio Extremeño de Salud** ha colaborado desde el primer día de alarma por el Covid -19 con la recogida de llamadas de usuarios que no podían contactar con el teléfono de emergencias 112 y con los centros de salud por estas saturados, por lo que hemos procedido a la recogida de datos del paciente y esta información es directamente trasladada a diario a los servicios centrales del SES.
- **ILUNION Correduría de Seguros** no ha dejado de trabajar para garantizar la tranquilidad de nuestros clientes, tanto particulares como entidades del Tercer Sector, ofreciendo tranquilidad y respuesta ante todas las dudas que han ido surgiendo por la pandemia. Aun sabiendo que la posibilidad de venta y nuevos clientes es casi nula, nuestro servicio de atención se ha convertido en imprescindible para combinar el que ofrecen las propias compañías aseguradoras.
- **ILUNION Comunicación Social** donde trabajamos para clientes en todas las vertientes relacionadas con la Comunicación, estamos haciendo un esfuerzo enorme por acompañarlos en estos momentos donde la gestión de la comunicación de crisis es importante. De esta manera clientes del mundo colegial, sanitario, fundaciones y patronales han visto como hemos redoblado esfuerzos para estar a su lado.
- **ILUNION Fisioterapia**; Pese a vernos obligados a cerrar nuestros centros de Fisioterapia, nuestros profesionales están atendiendo por teléfono y de manera individualizada a los pacientes crónicos para que puedan seguir sus tratamientos y ejercicios desde su domicilio.
- **ILUNION Sociosanitario** está suministrando materia prima para que un grupo de voluntarios formado por trabajadores, familiares y gente afín pueda elaborar material de protección.
- En **ILUNION Reciclados** siguen con la operación al 100% apoyados en el stock que tienen de material y con capacidad de producción de al menos 2 meses.
- **ILUNION IT Services** El compromiso con la crisis de la Covid-19 está siendo especialmente relevante en determinados servicios de esta actividad que, o se han tenido que reforzar, o se han tenido que implementar, debido a las circunstancias.

ILUNION IT Services es **servicio técnico oficial de Biomerieux** en España, fabricante de los equipos de diagnóstico clínico y microbiología desde los que se hacen los análisis del COVID-19, instalados en hospitales, clínicas y centros de salud por toda España. Nuestro servicio consiste en la instalación y mantenimiento correctivo y preventivo de los dispositivos tan necesarios en estos momentos, ya que son la forma más fiable de detectar la enfermedad.

Instalación y mantenimiento de sistemas de gestión de espera (turnos) en hospitales en la Comunidad de Madrid.

112 Valencia: Ilunion IT Services presta el servicio de gestión de la plataforma tecnológica y el mantenimiento de las más de **120** agencias de **emergencias y seguridad pública** repartidas por toda la Comunidad valenciana. Entre nuestros servicios están, no solo el mantenimiento de la plataforma de teleoperación, sino también el mantenimiento del Data Center, la gestión de la información, reporting del 112 y el desarrollo de aplicaciones de soporte y ayuda al ciudadano. Durante la presente crisis sanitaria se han implantado nuevas salas de atención telefónica dando cobertura al servicio telefónico específico para las actuaciones relacionadas con COVID-19, coordinando las actividades de atención al ciudadano con servicios de emergencia sanitaria y centros de salud pública. Otras actuaciones tecnológicas significativas se han realizado en el entorno de la coordinación de actividades de las policías locales y coordinación de ayuda humanitaria.

- ILUNION Estructura de oficina de CEEs; Queremos destacar también que en todos aquellos CEEs de ILUNION con estructura de oficinas y en la propia cabecera del grupo y centro de servicios compartidos, hemos logrado ser un ejemplo de flexibilidad y teletrabajo incluso unos días antes del inicio del estado de alarma.

Esta organización ha sido clave para que el trabajo de los CEEs mencionados o de otras líneas ordinarias (residencias de mayores, por ejemplo) haya podido contar con los servicios centrales del grupo sin mayores dificultades.

Desde la **ONCE** se han puesto en marcha diversas medidas, tanto para proteger el empleo de más de 20.000 vendedores, el 100% personas con discapacidad, y acciones para proteger y cuidar a nuestros afiliados, especialmente más mayores;

Los trabajadores sociales de la ONCE, durante estos días de la cuarentena han ido actuando en la línea de acompañar a los afiliados para identificar y atender necesidades que puedan tener. Para ello, han contactado con todos los usuarios que se pudieran encontrar en situación de necesidad, especialmente con los mayores que viven solos o que, aun viviendo acompañados, su pareja también, debido a su edad u otras circunstancias, necesitan de nuestro apoyo. Estamos gestionando y consiguiendo los recursos de su entorno más cercano, prestándoles apoyo, información, orientación, y tranquilidad. Con un teléfono y ordenador se ha contactado con los mayores en situación más vulnerable.

Estos profesionales han atendido desde situaciones para conseguir que una persona pudiera tener comida en su domicilio, hasta hablar con una farmacia para que le acerquen las medicinas a su casa, pasando por localizar dónde conseguir las pilas de un audífono a una persona sordociega o prestando apoyo emocional a otras muchas personas que se encuentran solas y aisladas y tienen a un hijo, un esposo o un familiar o amigo enfermo u hospitalizado. Han transmitido sensación de tranquilidad al saber que se sienten acompañados y cuidados desde el otro lado del teléfono y que tienen a un profesional cualificado para dar respuesta a las situaciones de necesidad que se les puedan plantear.

Además, están realizando las gestiones y apoyos necesarios para que todas aquellas personas afiliadas que tenían alguna prestación económica crítica (prestaciones de primera necesidad para pago de manutención y alojamiento, ayudas para el abono de personal de apoyo o asistentes en domicilio o ayuda de residencias) puedan seguir manteniéndola. En este sentido, están prestando ayuda a las familias para conseguir la documentación necesaria para el trámite de estas ayudas por vía telemática.

Están contactando con aquellos afiliados que viven en una residencia de mayores o centro específico, y hablando con los profesionales de los mismos y sus familias.

Los voluntarios de la ONCE están realizando el apoyo a los afiliados más vulnerables (sobre todo mayores que viven solos) en las actividades del día a día tal, como la compra de alimentos y medicinas, así como paliando los estados identificados de soledad con una buena escucha y conversación a través del acompañamiento telefónico por parte de las personas voluntarias.

Los coordinadores y colaboradores de voluntariado de la ONCE, están realizando la asignación y seguimiento diario de los servicios a realizar por los voluntarios a los beneficiarios, teniendo en cuenta la necesidad y la urgencia de los casos detectados y de las solicitudes recibidas. Mantienen además un contacto continuo con todos los voluntarios que están colaborando con nosotros, con la finalidad de testar posibles incidencias, estados de ánimo y agradecer y motivar su continua participación en el servicio. Así mismo les proporcionamos los equipos de protección individual para la realización de los servicios de atención presencial con más riesgo.

Se ha contactado con otras Entidades de Voluntariado u Organismos Públicos, tales como Cruz Roja, Protección Civil, Ayuntamientos, etc., con los cuales poder apoyar a nuestros afiliados cuando no podemos dar la cobertura por nuestros propios medios.

En el área educativa, se han suspendido las clases presenciales y se están manteniendo en todas las comunidades autónomas de forma online, usando diversos recursos, desde plataformas educativas propias de las comunidades, plataformas libres e incluso recursos digitales ordinarios de uso común, como el WhatsApp.

Ante esta situación, los maestros de los equipos específicos, tanto de la ONCE como de las administraciones educativas, siguen realizando su trabajo, en vez de forma presencial, lo hacen a distancia. Este trabajo consiste en contactar en primer lugar con los tutores de aula, para valorar qué herramientas van a usar y orientarles para que estas sean accesibles, además de adaptar aquellos materiales que vayan a requerir el alumnado para hacer las tareas solicitadas. También están contactando con las familias, para orientarles en el apoyo que pueden ofrecer a sus hijos, tanto en la realización de las tareas diarias, como en el uso de los diversos recursos o materiales, y en la resolución de cualquier duda que pueda surgir. Y con el alumnado, ayudándoles y orientándoles en el uso de los recursos digitales, resolviendo sus dudas, enseñándoles a usar algunos de ellos y fomentando su participación en el aula virtual, para que puedan participar en igualdad de condiciones.

Además, los especialistas de los Centros de Recursos Educativos de la ONCE (CRE), han preparado actividades de plástica, música y tecnología, para que las hagan en su tiempo libre.

En las diversas atenciones que se están haciendo, se está escuchando a algunas personas afiliadas que han perdido algún familiar, dando apoyo a la ausencia y a la particularidad de la despedida en estas circunstancias. Para ello, aparte de la intervención con la persona afiliada, se habla con algún familiar para recabar información y aconsejar en cómo apoyar mejor a esa madre o a ese padre.

Desde el primer momento del periodo de alarma, se han mantenido los servicios mínimos en cuanto a facilitar a los afiliados aquellos productos Tiflotécnicos, tanto de primera necesidad (termómetros, bastones, etc.) como otros productos de interés, tanto a través de la tienda online como a través del servicio telefónico.

El Servicio Bibliográfico de la ONCE, ha puesto a disposición la fabricación de máscaras protectoras frente al Covid-19, todas las impresoras 3D, que habitualmente utilizamos para el diseño de elementos literarios en relieve en pro del fomento de la lectura. Han estado trabajando 24 horas, habiendo realizado hasta el momento unas 300 protecciones.

Se ha seguido adaptando, imprimiendo y distribuyendo todo el material que han necesitado o van a necesitar los alumnos ciegos o con discapacidad visual grave que deben continuar el ritmo de los contenidos impartidos a distancia, igual que sus compañeros de clase.

Para mantener la lectura de ocio de los más aficionados, se han subido a la Biblioteca Digital de la ONCE, 420 nuevos títulos.

En relación con las personas con sordoceguera, hablamos de personas sordociegas; cuando la comunicación se basa en el contacto físico o muy cercano con las personas con las que interactuamos y precisamente sobre esta cercanía y contacto físico se establecen medidas que, para evitar los contagios, se limitan absolutamente, las personas sordociegas se ven en situación total de aislamiento.

El confinamiento les aboca al uso exclusivo de la comunicación a distancia a través del uso de la tecnología accesible y, ante la imposibilidad y limitación de comunicarse, poder acceder a la información a través de la tecnología, se convierte en fundamental. En esta situación, muchas personas sordociegas pierden completamente su autonomía y entran en una situación de vulnerabilidad que desde la ONCE intentamos paliar. Nuestros profesionales están en contacto con todos los afiliados sordociegos. Por ello, podemos conocer y canalizar necesidades y situaciones que se les puedan presentar y que no puedan solucionar por sí mismos. Servicios y gestiones básicas de la comunidad que podemos ayudarles a realizar, sirviendo de interlocutores válidos, telefónicamente, por Internet, o, en el caso de la necesidad de presencia física, con el apoyo del servicio de voluntariado.

Algunos datos de interés:

1. Personas afiliadas que han utilizado los servicios sociales
 - Total, personas distintas: 23.011 (incremento del 15% respecto a 2019)
 - Porcentaje del censo: 31,9% (en 2019 fue el 27,8%)
2. Servicios de Atención Personal (adultos)
 - Personas distintas atendidas: 4.576 (aumento del 3,5%)
 - Servicios finalizados: 4.933 (incremento del 9,6%)
3. Voluntariado
 - Personas distintas: 2.470 (aumento del 75,2%)
 - Servicios prestados: 22.578 (incremento del 70,6%)

4. ClubONCE
 - Personas distintas: 5.861 (aumento del 15,6%)
5. Audiodescripción
 - Personas distintas: 7.911 (incremento del 15,1%)
6. Biblioteca Digital
 - Personas distintas: 7.299 (aumento del 13,6%)
7. Atención a personas sordociegas
 - Personas sordociegas que han utilizado los servicios sociales: 1.158 (aumento del 20,4%)
 - Porcentaje del censo de personas sordociegas: 38,7% (34,2% en 2019)
 - Personas sordociegas que han recibido servicios de voluntariado: 194 (incremento del 44,8%)

Y como último elemento, pero no menos importante, desde el sábado 21 de marzo, nuestra residencia de estudiantes ciegos y sordociegos del Centro de Recursos Educativos (CRE), en Moratalaz, acoge a personas enfermas crónicas o infectados con Covid-19 que están en situación de alta hospitalaria pero no médica. Mientras, la atención educativa que se presta a estudiantes del CRE se mantiene por vía telemática.

Desde la **Fundación ONCE**; Que tiene como público objetivo a;

- Personas con discapacidad y entidades del ámbito de la discapacidad.
- ONG en general
- Personas dependientes.
- Personas mayores.
- Personas en riesgo de exclusión.
- Red Sanitaria externa e interna.

Se han puesto en marcha las siguientes iniciativas ;

VOLUNTARIADO

Se han incorporado 160 nuevos voluntarios. Sumamos un total de 300. Disponemos de una red en varios puntos de la geografía.

- Entrega de alimentos a domicilio.
- Compra de alimento y entrega a domicilio. Diferentes puntos geográficos.
- Compra de productos farmacéuticos y entrega a domicilio.
- Recogida medicamentos refrigerados en Hospital Gregorio Marañón y entrega a domicilio.

IMPRESIÓN 3D

Disponemos de 9 impresoras de del Grupo Social ONCE que sumadas a una red de más de 200 en Madrid, participan en la iniciativa “Coronavirus Maker”. Nuestra producción de pantallas faciales es de 100 diarias. Entregamos a nuestras residencias, el CRE y red hospitalaria, Samur, Policía. Así, movimiento “Coronavirus Maker” es una red de más de 13.000 colaboradores que utilizan tecnología 3D para fabricar equipos de protección y material sanitario con los que contribuir a la emergencia del coronavirus. Entre los voluntarios figuran médicos, ingenieros, diseñadores, profesores y enfermeros, así como voluntarios de la Fundación ONCE.

OTRAS COLABORACIONES

Conjuntamente con Mensajeros de La Paz y la Asociación de Ciegos Católicos, hemos puesto en marcha un Call Center para dar apoyo espiritual y/o confesión al ciudadano que lo demande. Coordinamos a 20 sacerdotes.

LOGÍSTICA

- Recogida y entrega de EPIS a los centros de Ilunion, entidades de la discapacidad y el CRE.
- Equipamiento de ayudas técnicas en el CRE.
- Equipamiento de ayudas técnicas y sanitarias a Ilunion Sociosanitario.
- Apoyo logístico incluido Canarias y Baleares para entidades de la discapacidad. Envíos de EPIS en coordinación con el Ejército.
- El lunes se hace el primer envío de EPIS a CATALUÑA. Lo gestionará nuestra DT. con equipo de voluntarios.

COMPRAS Y DONACIONES

- Gestión de Compras de EPIS.
- Gestión de donaciones EPIS.
- Gestión de donaciones material de impresión 3D.
- Gestión de donaciones de alimentos.
- Gestión de donaciones de ropa infantil.
- Gestión de donaciones equipamiento del CRE.
- Gestión de donaciones dinerarias para EPIS, equipamiento CRE, impresión 3D, compra de alimentos.

FORMACIÓN

Diseño y puesta en marcha de cursos de formación en materia de formación ocupacional, accesibilidad y derecho. Abiertos para toda la ciudadanía. Así, desde Fundación ONCE, y a través de Inserta Empleo, nuestra entidad para la formación y el empleo, más de un millar de personas con discapacidad han sido atendidas, desde el inicio del confinamiento.

CAPTACIÓN DE FONDOS Y PRODUCTOS CON OTRAS ENTIDADES

- Leroy Merlín.
- City.
- Axa.
- Siro.
- ACS.
- ALCAMPO
- ALSTOM
- F. VODAFONE
- QUESOS ENTREPINARES.
- El Corte Inglés.
- Pascual.
- Campofrio.
- Kiabi.

En definitiva, mediante estas iniciativas y las que sin duda seguiremos impulsando durante las siguientes semanas, con todo nuestro empeño e ilusión, nuestro objetivo es de proporcionar el máximo esfuerzo para que cada niño, niña o persona con discapacidad que vive en nuestro país pueda sentirse igual de amparado y protegido que el resto de niños y niñas, igual que el resto de personas en estos momentos de crisis y de emergencia sanitaria global.

Y este trabajo de nuestra gente, muy importante sin duda, no sería posible sin la confianza de todos los hombres y mujeres que también a diario se acercan a nuestros más de 20.000 vendedores, todos con discapacidad, para comprar no sólo la ilusión de que les toque uno de nuestros productos de juego responsable, sino también para adquirir su derecho a sentirse partícipes de nuestro proyecto social, un proyecto que no cotiza en bolsa, que no reparte dividendos, pero que reparte oportunidades, autonomía, dignidad y sueños.