**OFICIO-CIRCULAR** **NÚM. 11/2025, DE 28 DE FEBRERO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS**

**ASUNTO:** Desarrollo de diferentes aspectos en relación con la atención a las personas afiliadas a la ONCE para prevenir y mitigar las situaciones de soledad.

***Registro general número: 2025/0038843***

La ONCE, mediante el programa “A tu lado siempre” atiende a las personas afiliadas en situación de soledad no deseada y, conforme a lo establecido en la Circular reguladora, se desarrollan los aspectos concretos relativos a la atención en el presente Oficio.

Por consiguiente, de acuerdo con las facultades conferidas al director general de la ONCE en el artículo 6.3.d) del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su redacción vigente, así como en los vigentes Estatutos de la ONCE, y atendiendo a los procedimientos para la publicación de normativa previstos en la Circular 12/2011, se dispone:

1. **INTRODUCCIÓN**

El presente Oficio-Circular desarrolla la Circular 3/2025, de 28 de febrero, reguladora de la Atención a Personas afiliadas en situación de soledad, iniciativas a desarrollar para mitigar la soledad, sistema de acceso a las mismas y procedimientos a seguir para dar cumplimiento a lo previsto en la referida Circular.

La intervención individual realizada por los trabajadores sociales, se entiende como el primer paso para iniciar la atención de los distintos tipos que se establecen en el presente Oficio-Circular.

En concreto, se desarrollan en detalle las distintas iniciativas del Servicio de Apoyo al Bienestar Social, que desde la aprobación del presente Oficio-Circular quedan establecidas, como son:

1. Intervención profesional desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social en el marco del PIA y su correspondiente desarrollo.
2. Intervención grupal desarrollada por trabajadores sociales.
3. Actividades grupales promovidas desde Dirección General y desde los Centros, desarrolladas desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social.
4. Atención individual a través del recurso Botón de la ONCE.
5. Convenios de colaboración para la participación en acciones grupales organizadas conjuntamente con otras entidades.
6. Comisiones de Soledad.
7. **Intervención profesional desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social en el marco del PIA y su correspondiente desarrollo.**

Dentro de la atención prestada a través del servicio de apoyo al bienestar social y una vez detectada la situación de soledad, el trabajador social de la ONCE abordará las circunstancias que generan soledad en la persona, incluida la aceptación de esta situación.

La intervención profesional desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social, ha de ser el eje principal vertebrador de la atención en materia de soledad, desde el diagnóstico, hasta la derivación a otros Servicios de Atención Personal, pasando por la prescripción del “Botón de la ONCE”, e integración con otras entidades o recursos comunitarios.

El diagnóstico se deberá basar en el resultado de la aplicación de las escalas que se utilicen en la misma entrevista de evaluación de necesidades.

Se deberá registrar la situación valorada en la entrevista de evaluación de necesidades según los tres niveles establecidos: prevención de soledad, situación de soledad y situación grave, considerando los beneficios que puede reportar la atención en los casos en los que se aborde la prevención.

Las actuaciones en materia de soledad, realizadas tanto en el ámbito individual como grupal, deberán ser registradas en el protocolo de apoyo al bienestar social como herramienta de registro de las intervenciones.

1. **Intervención grupal desarrollada por Trabajadores Sociales**

Esta intervención la desarrollarán los trabajadores sociales de la ONCE, para fomentar el conocimiento entre personas afiliadas, como un primer elemento que mitigue los sentimientos de soledad a través de la compañía y las relaciones sociales. Todo ello se deberá producir en un marco de intervención profesional con objetivos concretos debidamente temporalizados, tanto para el grupo como para las personas que lo integran.

Los grupos deberán ser preferentemente de entre 3 y 5 personas, adaptando su dimensión a las posibilidades del Centro y características de la población atendida.

Podrán celebrar sesiones presenciales, a distancia (online o telefónicas), o mixtas.

Los objetivos generales deberán perseguir la interacción entre iguales, mejora del bienestar, fomento del sentimiento de pertenencia al grupo y acercamiento a la ONCE.

Las temáticas serán libres, contribuyendo en todo caso a la mejora del bienestar de las personas participantes, su estado de ánimo y predisposición a las relaciones sociales.

En cada Comisión Territorial de Soledad se determinará cómo se denominan las distintas líneas de intervención grupal en su ámbito a efectos organizativos y de información a Dirección General. Desde la Comisión Central de Soledad se propondrán distintos modelos a seguir o adaptar según corresponda, siendo flexible la ejecución. La prioridad, en todo caso será el desarrollo de intervención grupal en el plano de lo micro y bajo la intervención profesional de los trabajadores sociales.

1. **Actividades grupales promovidas desde Dirección General**

Desde Dirección General se convocará una vez al año un evento de tipo mixto, (webinar y presencial), para que cada DT, DZ, DAP y Agencia, difunda y promueva el encuentro de la población mayor de 55 años en torno a una temática alineada con los objetivos del bienestar.

Este punto de encuentro y esfuerzo de difusión servirá para convocar tanto a personas que se atienden en esta materia, como con otras que pueden contribuir a enriquecer las relaciones de la “comunidad”, aunque no se vean afectadas directamente por esta realidad.

Desde los centros se podrán hacer propuestas de temáticas que fueran de interés general.

Se deberá reportar a la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado, sobre los datos de participación y resultados que sean consultados.

1. **Atención individual a través del recurso “Botón de la ONCE”, como un elemento más para paliar la soledad**
   1. **Personas Beneficiarias**

Las personas afiliadas beneficiarias potenciales de este servicio son las mayores de 70 años, que vivan solas y realmente sientan el aislamiento social, encontrándose afectadas de manera severa por la soledad no deseada.

* 1. **Características del “Botón de la ONCE”**

El objetivo del “Botón de la ONCE”, es facilitar un medio adecuado para atender de forma especial a las personas beneficiarias y que puedan revertir su situación de soledad a través de una atención personalizada, de periodicidad semanal, generadora de una relación centrada en la afectividad y la confianza para motivar la modificación de situaciones de apatía y desánimo.

La temporalización de la consecución de los objetivos es fundamental ya que una vez vencida la barrera de la apatía, el desánimo y el desconocimiento, los profesionales asignados por el proveedor encargado de prestar el servicio de manera directa, deberán conseguir que la persona disfrute de los servicios de voluntariado telefónico, tertulias telefónicas de animación sociocultural, participación en actividades de Cultura Global ONCE, o incluso vacaciones sociales de la ONCE. Además de los Servicios Sociales de la ONCE, se fomentará también la inclusión en el entorno comunitario y, en todo caso, mitigar la percepción de aislamiento.

CARACTERÍSTICAS:

* Personal de atención profesional, trabajadores sociales, psicólogos, formados específicamente para el servicio.
* Atención individualizada mediante un profesional asignado que contacta con la persona beneficiaria que le corresponda atender con carácter estable.
* Periodicidad semanal de la llamada de contacto, de duración media de 15 minutos.
* Atención telefónica para la recepción de llamadas 24 horas, 365 días al año, mitigando la necesidad puntual de conversar y tomando nota para que el contacto habitual genere llamada en horario de mañana.
* Horario de 10:00 a 14:00 h para la realización de llamadas por parte de los profesionales asignados a las personas beneficiarias.
  1. **Proceso de asignación del “Botón de la ONCE”**

Tras la valoración e informe realizado por parte del trabajador social, el gestor de servicios sociales elevará la propuesta a la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado mediante la remisión de correo electrónico indicando los datos de la persona que se propone sea atendida a través del “Botón de la ONCE”.

En la Comisión Central de Soledad, o en su Comisión Permanente, se valorarán mensualmente las peticiones y se concederán o denegarán según proceda. La Comisión Central de Soledad deberá actualizar el registro de personas usuarias del Botón de la ONCE cada mes a efectos de seguimiento del presupuesto destinado a este recurso.

La Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado en caso de concesión o denegación, trasladará comunicación al Centro mediante COMOFI y, si procede, remitirá el dispositivo correspondiente.

En la Aplicación de Servicios Sociales PIA de la persona beneficiaria deberá quedar reflejada la concesión o denegación, los objetivos perseguidos con su correspondiente temporalización, así como los avances experimentados.

A través del proveedor se prestará el servicio, siendo el primer contacto establecido entre el profesional asignado por el proveedor, el trabajador social de la ONCE y la persona beneficiaria a través del teléfono de la persona beneficiaria o bien desde el dispositivo de sobremesa en caso de que sea más idóneo.

El dispositivo será entregado e instalado por el trabajador social de la ONCE o persona que determine el gestor de servicios sociales del centro.

Mensualmente, el proveedor comunicará a la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado el detalle de la evolución de los beneficiarios.

El profesional asignado, se comunicará mediante correo electrónico con el trabajador social de la ONCE para informar y consultar sobre las cuestiones que atañen a la persona beneficiaria.

El trabajador social de la ONCE informará al profesional asignado sobre las cuestiones relevantes que resulten de interés para el seguimiento de la relación con la persona beneficiaria.

Transcurridos 9 meses desde el alta del “Botón de la ONCE”, la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado elevará a la Presidencia de la Comisión Central de Soledad un informe sobre la idoneidad de la finalización de la atención para su resolución.

El dispositivo deberá ser retirado del domicilio de la persona beneficiaria cuando así se resuelva y según determine el gestor de servicios sociales.

* 1. **Copago**

La persona beneficiaria deberá asumir un copago de 2 € mensuales si requiere dispositivo y de 1 € mensual si es atendida a través de su propio teléfono, sin necesidad de dispositivo específico. El copago de los 9 meses de servicio se podrá realizar en un pago único de 18 o 9 €, según corresponda.

Quedarán libres de este copago aquellas personas afiliadas solicitantes que cumplan con el límite económico establecido en la normativa vigente de prestaciones económicas para el Bienestar Social y la Autonomía Personal, para las prestaciones de transporte.

1. **Convenios de colaboración para la participación en acciones grupales organizadas** **conjuntamente con otras entidades**

En el marco de las relaciones ya establecidas con otras entidades sociales o que se puedan establecer, se deberá valorar la oferta de las mismas para favorecer la participación de las personas afiliadas que se puedan beneficiar de su organización y proximidad geográfica.

Por tanto, los recursos de estas entidades, como puede ser Cruz Roja, se deberán considerar para que las personas afiliadas puedan integrarse con el debido apoyo de la ONCE a través de la intervención desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social y también desde el Servicio de Voluntariado.

En este marco de actuación la ONCE podrá realizar formación específica sobre ceguera y deficiencia visual.

1. **Comisiones de Soledad**
   1. **Comisión Central de Soledad**
2. Periodicidad: El Pleno de la Comisión Central se reunirá semestralmente en sesión ordinaria, pudiendo la Presidencia acordar la celebración de las sesiones extraordinarias que considere oportuno.
3. Funciones: Corresponde a la Comisión Central:

* Coordinar las líneas de trabajo relacionadas con la atención en materia de soledad de la ONCE en todo el territorio nacional.
* Tomar conocimiento de las resoluciones sobre las solicitudes del “Botón de la ONCE”, así como del total de usuarios activos cada mes.
* Determinar las líneas de actuación relacionadas con convenios con otras entidades, contempladas en el punto 6 del presente Oficio-Circular. Anualmente, realizará la evaluación final de estas colaboraciones, incluyendo tanto los aspectos técnicos observados por la ONCE, como la propia percepción de la entidad externa y de las personas afiliadas beneficiarias.

1. Comisión Permanente: la Comisión Central de Soledad contará con una Comisión Permanente compuesta por los siguientes miembros:

* Presidencia de la Comisión Central de Soledad.
* Secretaría de la Comisión Central de Soledad.
* Un vocal designado por la Comisión Central de Soledad.

La Comisión Permanente se reunirá de forma mensual, y resolverá sobre las solicitudes del “Botón de la ONCE”, reportando al Pleno en las sesiones semestrales que celebre.

* 1. **Comisiones Territoriales de Soledad**

1. Periodicidad: Las Comisiones Territoriales se reunirán trimestralmente.
2. Funciones: Las Comisiones Territoriales deberán:

* Tomar conocimiento tanto de las intervenciones grupales realizadas como de las personas beneficiarias del “Botón de la ONCE” cada mes en su ámbito territorial.
* Reportar semestralmente sobre la marcha de las actividades grupales y otras líneas de actuación desarrolladas en su ámbito, remitiendo a la Dirección Técnica de Bienestar Social, Prestaciones y Voluntariado la información necesaria mediante la cumplimentación de los modelos que se establezcan para cada tipo de acción.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL**

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar para que en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista. Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo. No obstante, en los documentos normativos en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.

**DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Oficio-Circular entrará en vigor el 1 de marzo de 2025.

EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS

Andrés Ramos Vázquez

**RESPONSABLES DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS, DIRECCIONES EJECUTIVAS, DELEGACIONES TERRITORIALES, DIRECCIONES DE ZONA Y DE CENTRO DE LA ONCE.**

**ÍNDICE**

[1. INTRODUCCIÓN 1](#_Toc189829803)

[2. Intervención profesional desde el Servicio de Apoyo al Bienestar Social en el marco del PIA y su correspondiente desarrollo. 2](#_Toc189829804)

[3. Intervención grupal desarrollada por Trabajadores Sociales 2](#_Toc189829805)

[4. Actividades grupales promovidas desde Dirección General 3](#_Toc189829806)

[5. Atención individual a través del recurso “Botón de la ONCE”, como un elemento más para paliar la soledad 3](#_Toc189829807)

[5.1. Personas Beneficiarias 3](#_Toc189829808)

[5.2. Características del “Botón de la ONCE” 3](#_Toc189829809)

[5.3. Proceso de asignación del “Botón de la ONCE” 4](#_Toc189829810)

[5.4. Copago 5](#_Toc189829811)

[6. Convenios de colaboración para la participación en acciones grupales organizadas conjuntamente con otras entidades 5](#_Toc189829812)

[7. Comisiones de Soledad 6](#_Toc189829813)

[7.1. Comisión Central de Soledad 6](#_Toc189829814)

[7.2. Comisiones Territoriales de Soledad 6](#_Toc189829815)

[DISPOSICIÓN ADICIONAL 7](#_Toc189829816)

[DISPOSICIÓN FINAL 7](#_Toc189829817)

[SOLICITUD DEL RECURSO BOTÓN DE LA ONCE](#_Toc189829818)

**ANEXO**

# **SOLICITUD DEL RECURSO BOTÓN DE LA ONCE**

Sello del Centro

Fecha registro entrada: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE** *(cumplimentar siempre)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Primer apellido | | | | | |
| Segundo apellido | | | | | |
| Nombre | | | | | |
| D.N.I. (número y letra) | | | | | |
| Domicilio (calle, plaza, etc.) | | | | | |
| N.º | Piso | Puerta | Escalera | | Código Postal |
| Población | | | | Provincia | |
| Teléfono | | | | | |
| N.º de Carné de Afiliado a la ONCE | | | | | |

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL** *(cumplimentar sólo cuando el solicitante actúe por medio de representante legal)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Primer apellido | | | | | |
| Segundo apellido | | | | | |
| Nombre | | | | | |
| D.N.I. (número y letra) | | | | | |
| Tipo de representación | | | | | |
| Tutor |  | Otro representante legal |  |  |  |

**DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN** *(cumplimentar sólo cuando se desea consignar una persona o domicilio de notificación distintos a los consignados en los datos del solicitante)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Primer apellido | | | | | |
| Segundo apellido | | | | | |
| Nombre | | | | | |
| Domicilio (calle, plaza, etc.) | | | | | |
| N.º | Piso | Puerta | Escalera | | Código Postal |
| Población | | | | Provincia | |
| Teléfono | | | | | |

SOLICITA SER BENEFICIARIO DEL RECURSO “BOTÓN DE LA ONCE”.

**fORMA DE COPAGO** (*Marcar la casilla del tipo de copago preferente*)

* mensual con dispositivo (*no se dispone de teléfono propio*): 2€..
* mensual sin dispositivo (*se dispone de teléfono propio*): 1€.........
* pago único con dispositivo (9 meses): 18€.............................
* pago único sin dispositivo (9 meses): 9€.................................

En \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_a\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Nombre y apellidos del solicitante o de su representante legal)

**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS AFILIADAS DE LA ONCE**

*De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informamos de que los datos proporcionados y reseñados por el solicitante o por su representante legal en este documento y en su correspondiente expediente, serán tratados por la ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE), como responsable del tratamiento, con la única finalidad de gestionar esta solicitud y, en su caso, prestar los servicios solicitados. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y demás derechos, dirigiendo una comunicación al Delegado de Protección de Datos de la ONCE a la dirección postal de la calle Prado n.º 24 de Madrid (28014) o al correo electrónico* [*dpdatos@once.es*](mailto:dpdatos@once.es)*.*