



Unidos por la inclusión



Grupo CaixaBank y Grupo ONCE
Octubre 2024

Apoyando capacidades, generando oportunidades

Gracias a la estrecha colaboración entre el equipo de la ONCE y de CaixaBank se han podido **adaptar productos y servicios financieros a los requisitos de accesibilidad e inclusión financiera**, buscando generar un impacto positivo y transformador en la vida de las personas con discapacidad visual.

El asesoramiento de ONCE ha permitido también **avanzar en la adaptación de los procesos internos del terminal financiero de las oficinas de CaixaBank** y

ONCE ha asesorado en la compra idónea de una impresora en braille para conseguir así, terminar de adecuar los materiales y documentación de comunicación con clientes invidentes.

El acuerdo **de colaboración en el Programa de Voluntariado ha permitido ampliar los servicios de acompañamiento de ONCE a sus afiliados**, en zonas con mayores dificultades de cobertura o bien con talleres de educación digital y financiera.



“

A través de un trabajo conjunto basado en la innovación y el compromiso social, ambas instituciones han desarrollado **herramientas tecnológicas de vanguardia** que mejoran significativamente el acceso a los servicios financieros para este colectivo.

Además, nos han brindado la oportunidad de establecer un acuerdo de colaboración para desarrollar actividades de voluntariado en el marco de Programa de Voluntariado Corporativo de CaixaBank.



Servicios de Banca Social



➔
01

Pack Braille

➔
02

TPV accesible

➔
03

Cajeros automáticos accesibles



04
↵

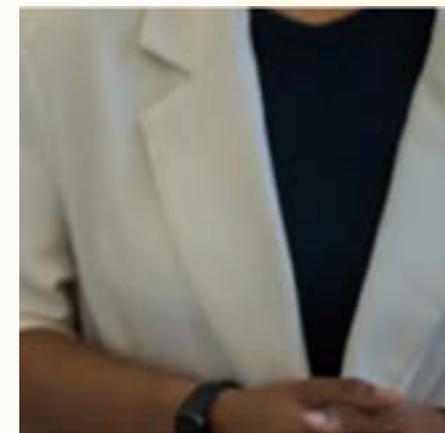
Oferta de servicios financieros para el colectivo ONCE

05
↵

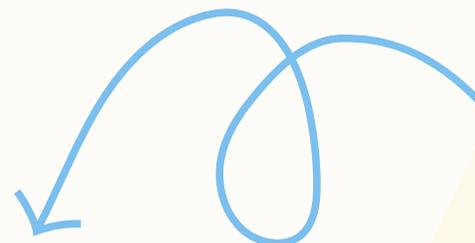
Atención especializada

06
↵

Más líneas de colaboración en equipo



Pack Braille



Desde 2022, en CaixaBank, se puede solicitar **cualquier tarjeta en código de lectoescritura Braille**

El cliente recibe en su pack dos tarjetas:

Una para compras en comercios físicos

Otra para compras en comercio on-line



Además, el proceso de contratación de las tarjetas es 100% accesible, desde la recepción de la carta de bienvenida en tinta y Braille hasta la activación de la tarjeta en cajeros.

El cajero detecta que la tarjeta es Braille y muestra toda la operativa de forma accesible.



TPV accesible




Desde 2023, CaixaBank, **ha implementado en los TPV Android táctiles el modo accesible**, que permite autonomía seguridad y privacidad en el pago con tarjeta



¿Cómo funciona el modo accesible?

- El TPV con el Modo accesible emite una **locución de las instrucciones** de uso en pagos/compras para introducir el PIN en TPV's táctiles.
- Para la plena accesibilidad del TPV queda pendiente disponer de marcas en el propio TPV y en el cristal del teclado que **permita la identificación táctil de teclas y de la posición del teclado**.



Audio ayuda para compras presenciales:

- **Sistema de audio-ayuda en compras en comercio físico** con dispositivos móviles Android - para clientes con servicio de banca digital CaixaBankNow - . Con esta funcionalidad:
 - El importe de la operación se indica antes de realizar el pago
 - **Existe un sonido para operación aprobada** y un sonido para operación no aprobada.

Cajeros automáticos accesibles



El asesoramiento especializado de ONCE ha permitido **implementar mejoras de los sistemas sonoros y flujo de la locución** en los cajeros automáticos.



En la actualidad está previsto que ONCE realice las validaciones oportunas y se implementen los ajustes detectados.



Aportación de valor del equipo ONCE

Acompañamiento y asesoramiento técnico sobre el funcionamiento de los cajeros automáticos y también de las nuevas aplicaciones flujos servicios digitales en CaixaBank, **poniendo a disposición a los técnicos para hacer test de usuario con una visión técnico-práctica.**

Oferta al colectivo de empleados del Grupo Social ONCE



CaixaBank pone a disposición de los empleados del Grupo Social ONCE una línea de **productos financieros y servicios en condiciones especiales y adaptada a sus necesidades**, con soluciones novedosas donde destacan:



- El Pack Braille en tarjetas de crédito



- El Servicio inTouch



- El préstamo Skills & Education de MicroBank

En www.caixabank.es se presenta oferta con contenidos accesibles con un audio y ayuda de transcripciones adecuadas: [Empleados del grupo social ONCE | Colectivos | Particulares | CaixaBank.](#)

Atención especializada

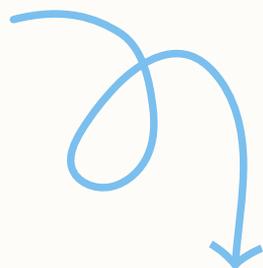


Figura del Responsable de Accesibilidad en CaixaBank, integrado en Customer Experience:

CaixaBank dispone de la figura de un experto en inclusión y accesibilidad. ONCE mantiene relación directa y fluida con ellos, centralizando todas las iniciativas que se vayan realizando.

Tratamiento preferente para vendedores ONCE:

Disponemos de un procedimiento especial para el tratamiento de moneda de los vendedores de ONCE. Disponen de la consideración de clientes de confianza, mediante las bolsas autoprecintables de efectivo. También se les mantiene, de forma excepcional, el formato blíster en los ingresos en moneda.

Accesibilidad de los contratos:

Fomentar la accesibilidad de los contratos para las personas con discapacidad visual y que actualmente tienen impedimentos para la lectura y firma de contratos en oficina.



Más líneas de colaboración I

Participación en vídeo en curso de formación interno sobre accesibilidad



Participación de Luis Palomares en un vídeo sobre **“Trato y accesibilidad de las personas con discapacidad”** dentro de la formación normativa de Impacto de la ley 8/21 en el tratamiento de las personas con discapacidad para empleados de CaixaBank.

Nueva APP móvil



Asesoramiento técnico para la definición de la accesibilidad de la nueva APP. En el lanzamiento se prevé disponer del mismo **nivel de accesibilidad actual** -Voiceover, etc-. Se introducirán progresivamente mejoras en los flujos.



En 2025 la **nueva APP móvil será mucho más accesible** en servicios de transaccionalidad básica como la gestión de la cuenta, tarjeta, recibos, transferencias, Bizum, etc.



El Contact Center de CaixaBank ayudará a los clientes con requisitos de accesibilidad con el objetivo de **facilitar y acompañar la experiencia de cliente** durante este periodo transitorio.



Ilunion colaborará en la auditoría y consultoría de la nueva APP que se realizará a finales del 2024.

Más líneas de colaboración II

Visita de ONCE a oficinas CaixaBank:



ONCE visitó una Oficina Store para **mostrarles las ventajas de este tipo de espacios en lo relativo a accesibilidad**, trasladando sus recomendaciones e impresional equipo de CaixaBank Facilities Management.

Fiesta de la Policía 2023 en el Parque de Atracciones:



Con la aprobación de la Policía Nacional, **invitamos a 150 afiliados voluntarios de la ONCE al Parque de Atracciones.**

Formación a los empleados de la DT Madrid para atender a los clientes con discapacidades:



Se organizó un curso con EIDÓS de formación para empleados de banca **para atender las necesidades de clientes con discapacidad visual o auditiva.** <https://www.elmundo.es/uestudio/2020/11/19/5fb65fbb21efa00f588b456f.html>.

Visita Institucional a la Sede del Grupo Ilunion en Madrid

El director territorial de Madrid, Xicu Costa, y el director del centro de Instituciones Madrid, Juan Antonio Peña, visitaron la sede Central del Grupo Ilunion, **para conocer de cerca sus modernas instalaciones y su modelo económico único**, que cuenta con una fuerte carga social.



Sesión de divulgación en AIO Madrid:

Fue un completo éxito, tanto por el número de asistentes como por el contenido y todos los que acudimos **podimos aprender un poco más de cómo es vuestrodía a día y aprovecharemos este conocimiento**, tanto en nuestra vida personal como en la profesional cuando tengamos que atender a personas ciegas con deficiencias visuales graves.





Un año
en acción



**Convenio Voluntariado
CaixaBank y ONCE**

Balance Anual | Julio 2023 -2024

Resumen ejecutivo

Resultados

Contexto

Nuestros objetivos

➔
01

➔
02

➔
03

➔
04



05
←

Plan de actividades

06
←

Plan de comunicación

07
←

Historias
en primera
persona

08
←

Historias
de dos



01



Resumen
Ejecutivo



Resumen ejecutivo

01 Misión, complementar a ONCE



La ONCE y la Asociación de Voluntarios de CaixaBank firman el 4 de julio del 2023 un acuerdo de colaboración para impulsar el voluntariado con actividades para beneficiarios situados en localizaciones donde la red de voluntarios de la ONCE no logra cobertura. Suficiente. Esta experiencia permitirá contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias/afiliadas a ONCE.

02 Programas diseñados



La colaboración se define con **programas pensados en dos líneas de actuación:**

- **Acompañamiento** → **6 programas** de acompañamiento presencial, telefónico, perros guía, deportivo, cultural-recreativo y apoyo a las familias.
- **Educación** → **3 programas** de educación financiera y de refuerzo de competencias digitales

03 Plan de comunicación



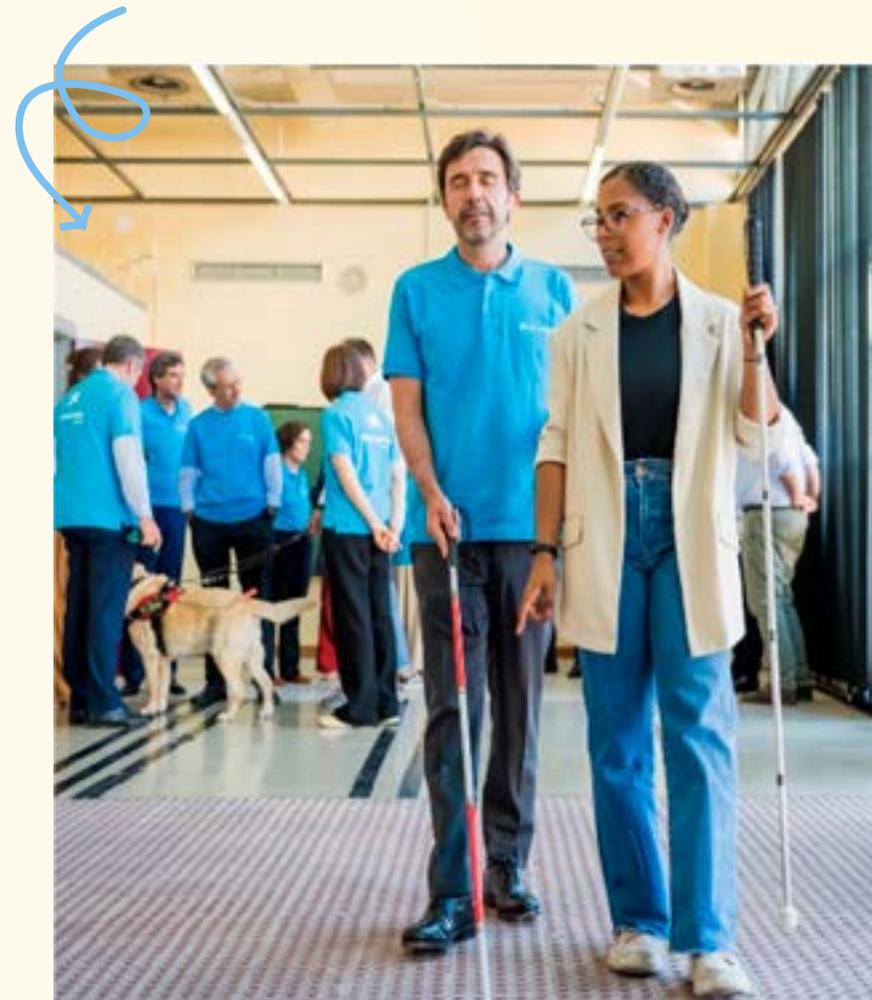
- Acción de **captación de voluntarios**, a nivel interno, dirigido a empleados del Grupo CABK, que contará con más de **1 000 visualizaciones en la intranet**.
- Newsletter de difusión en toda la base de voluntarios de la AVCABK,
- Campaña de activación con las **31 delegaciones** territoriales de la Asociación, mediante los equipos de coordinación
- Difusión de la campaña entre julio-septiembre en la **web de Voluntariado**.

04 Actividades y voluntarios



El plan de acción consiguió la captación inicial de 120 voluntarios que mostraron su interés en participar. Finalmente se han organizado casi **400 actividades** de carácter recurrente y puntual en las que han participado **74 voluntarios**, que recibieron **formación específica de la ONCE** y con el que se ha atendido a más de **1 000 personas beneficiarias/afiliadas a ONCE**.

Todas las imágenes que aparecen en este informe **corresponden a actividades reales** celebradas en el marco de este proyecto.





02

Resultados

Resultados

Programa con alta capilaridad en territorio

12
Comunidades
Autónomas

23
Provincias

Implantación del programa



Más de 1.000 beneficiarios han participado en las casi 400 actividades tanto de carácter individual como recurrente.

1.022
Beneficiarios

74
Voluntarios únicos
participantes

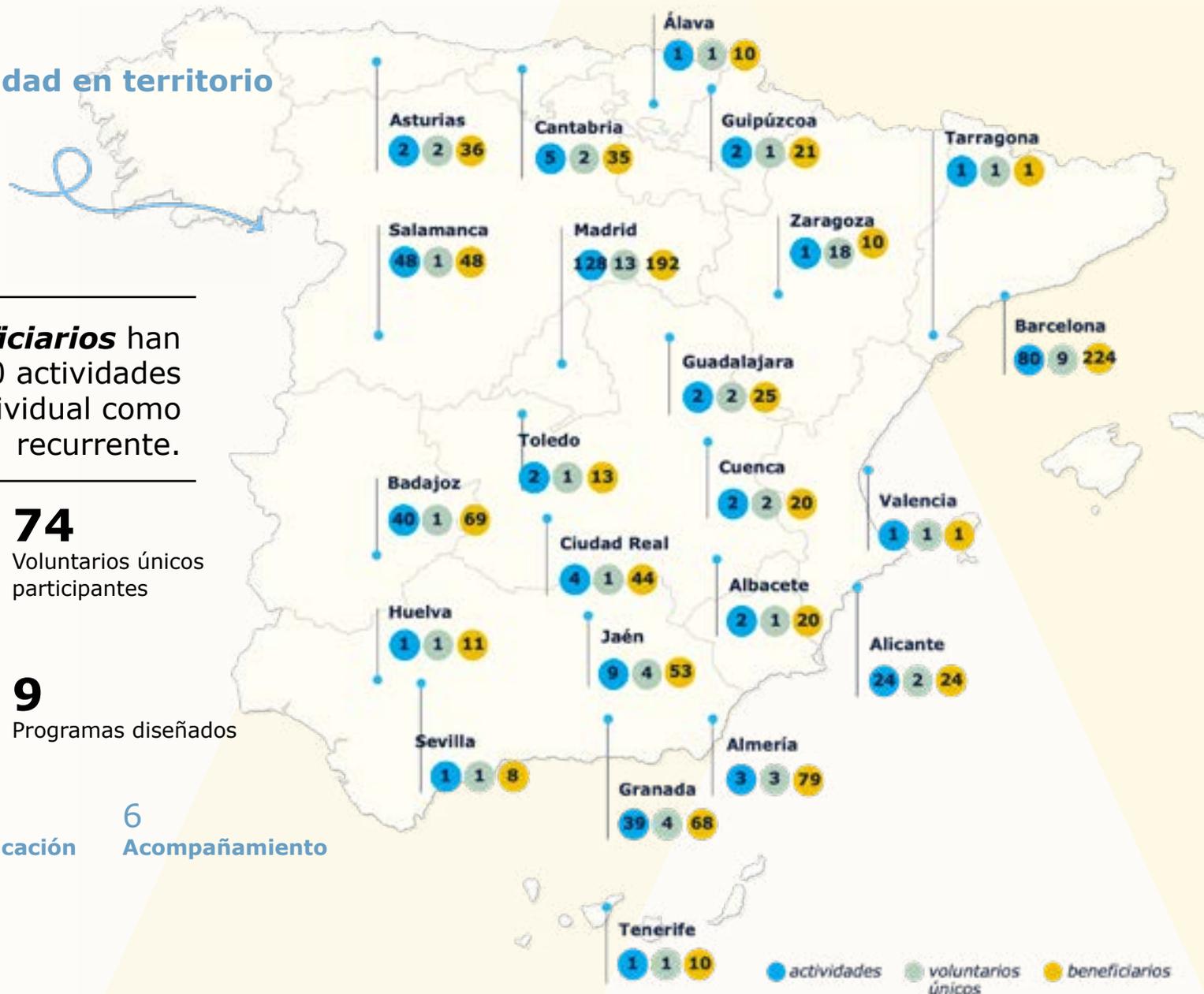
399
Actividades

9
Programas diseñados

63%
recurrentes 37%
puntuales

3 6
Educación Acompañamiento

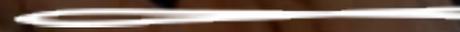
90%
individuales 10%
grupales



03



Contexto



Contexto

El **programa de Voluntariado CaixaBank** tiene como uno de sus pilares estratégicos el **acompañamiento a personas**, siendo una de sus prioridades, las personas de colectivos vulnerables o personas con algún tipo de discapacidad.

Este acuerdo se firma por primera vez, con carácter estatal, con el objetivo de **ampliar y complementar las actividades de voluntariado que ya realiza propiamente la ONCE con su más de 3.000 voluntarios** y con la intención de **desarrollar iniciativas de sensibilización** y fomento del voluntariado con personas con discapacidad visual afiliadas a la ONCE entre los empleados del Grupo CaixaBank.

Los voluntarios de CaixaBank, tras recibir una formación cualificada por parte de ONCE, acompañarán a sus afiliados en diferentes **actividades de educación o de acompañamiento** para atender las necesidades de sus afiliados derivadas de su ceguera o deficiencia visual contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.



Por primera vez y con carácter estatal se firma un acuerdo para la promoción de **voluntario y la atención de personas** con discapacidad visual entre la Asociación de Voluntarios de CABK y la ONCE



Firma del convenio suscrito por **Josep Parareda**, presidente de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank y el director general adjunto de Servicios Sociales para Personas Afiliadas de la ONCE, **Andrés Ramos**.

El comité operativo de implantación del acuerdo está formado por **Maria José Sánchez Lorenzo** y de **Jose Ángel Barazal** de la ONCE y **Meritxell Ripoll** y **Cristina Tello** de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.





04

Nuestros
objetivos

Nuestros objetivos



Impacto Social



Promover el **voluntariado** como herramienta contra la exclusión social **facilitando la autonomía y la plena inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad.**

Impulsar **actuaciones transformacionales y de calidad** de impacto para la sociedad en general.

Orgullo de pertenencia



Facilitar a los profesionales del Grupo CaixaBank una participación activa en este programa solidario diseñado para **acompañar a personas con discapacidad visual** y conseguir así potenciar **orgullo de pertenencia** a esta entidad través de nuestro **compromiso social.**

Alianza con la ONCE



Reforzar la **alianza CaixaBank - ONCE**, entidad referente del cambio en nuestro país, ofreciéndole nuestra plataforma de voluntariado para **apoyar, sensibilizar y multiplicar el impacto del voluntariado y la solidaridad** entre sus afiliados.

Multiplicación actuación



Movilizar **recursos y canales** con el objetivo de conseguir el mayor impacto posible en cuanto a captación de voluntarios, visibilidad, sensibilización.

Estrecha colaboración entre el equipo de implantación para conseguir implantar los ajustes necesarios y conseguir unos **resultados de calidad.**



Momentos del programa

La **puesta en marcha** requerirá de una serie de acciones previas de **captación, formación de voluntarios y organización** necesarias para su consolidación

Planificación del programa

Desarrollo del programa



Siempre se ha **priorizado conseguir una experiencia satisfactoria y de calidad** para el afiliado de la ONCE.

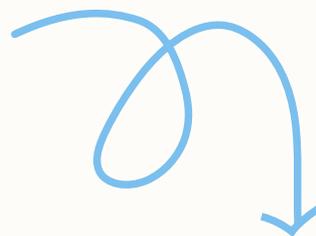


05



Programas y
actividades

Programa de Acompañamiento



Presencial



Aun desenvolviéndose de manera muy autónoma estas personas necesitan ayuda para realizar **gestiones del día a día**: consultas médicas, trámites administrativos o de acompañamiento.



Actividades deportivas



Facilitar el deporte individual o grupal con el acompañamiento a instalaciones deportivas, la práctica de senderismo, footing o como guías de competiciones deportivas.



Telefónico



El teléfono es una gran herramienta para ayudar a **paliar situaciones de soledad** consiguiendo, con tan solo una llamada, y una **buena conversación**, disminuir la sensación de aislamiento de las personas de este colectivo.



Actividades culturales y recreativas



Hacer más accesible **la cultura y el ocio**, facilitando la participación en estas actividades como visitas temáticas, conciertos, conferencias y exposiciones.



Perros guía



Como cualquier mascota, los perros guías necesitan tiempo de **esparcimiento y ejercicio físico al aire libre**. Contribuimos a su cuidado y felicidad en un marco de control y seguridad.



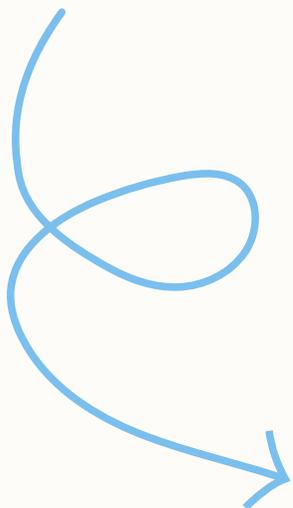
Apoyo a las familias



Ayudar a las familias con hijos menores en sus salidas como paseos, visitas al zoo, parques de atracciones, excursiones a la naturaleza, actividades culturales y lúdicas.



Programa de Educación



Los programas de educación financiera y competencias digitales han sido todo un éxito siendo programas con una gran acogida por parte de las personas afiliadas a ONCE.

Acceso a la Información



Apoyo a las personas con dificultades o imposibilidad de acceder a la información a través de las herramientas tecnológicas y/o informáticas, leer y organizar documentación como correspondencia o cumplimentar impresos.



Competencias digitales



Orientar a personas con dificultades en el manejo de internet: gestiones online, descarga de apps, RRSS, y refuerzo en el uso de herramientas informáticas como dispositivos táctiles, móviles o SmartPCs.



Educación financiera



A través de talleres prácticos y con materiales generados ad hoc se pretende dar a conocer, identificar y comprender los conceptos y productos financieros de uso más común, y así ir generando una cultura básica en el mundo financiero.





06

Plan de
comunicación

El concepto creativo de la campaña de difusión, “no ver, para creer”



Se diseña una **campaña** ad hoc con el claim “**NO VER, PARA CREER**”, con el objetivo de que los voluntarios **puedan vivir**, en primera persona, **las dificultades** del día a día de las **personas con discapacidad visual**.

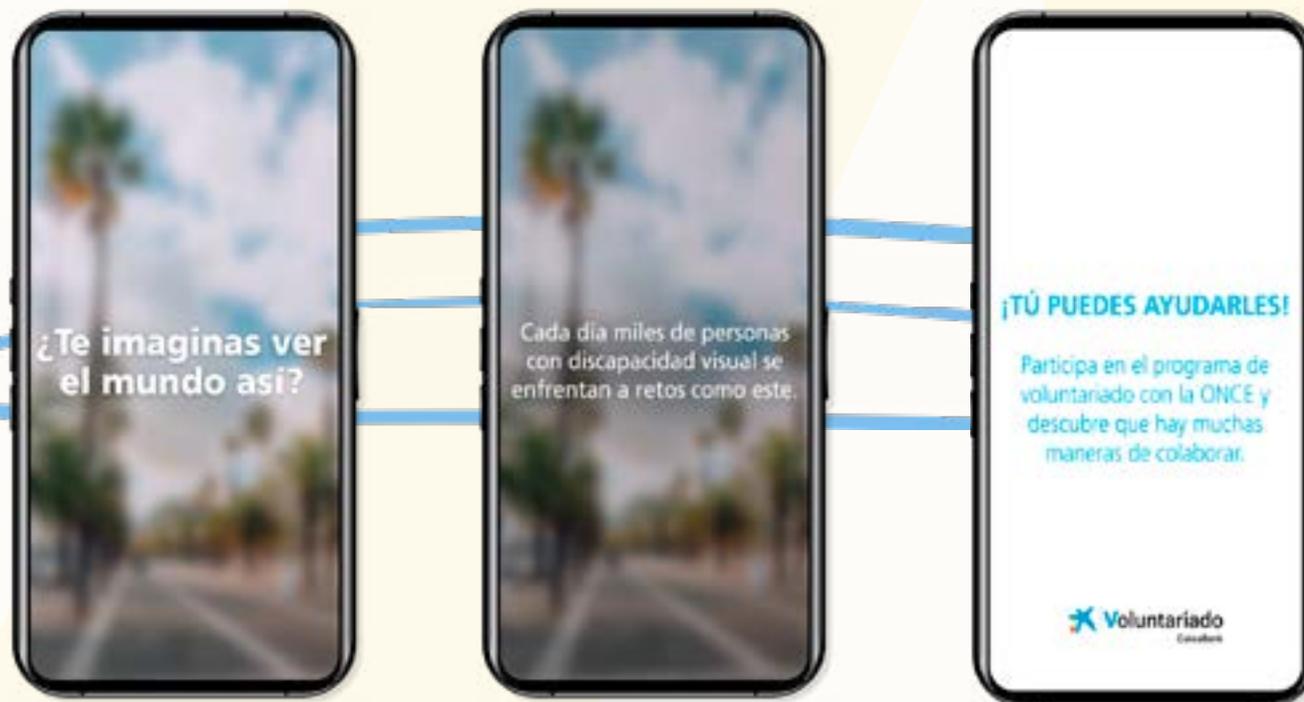


Para ello, **la imagen de la campaña se mostrará tal y como la ven** las personas **con pérdida de visión** parcial y total.

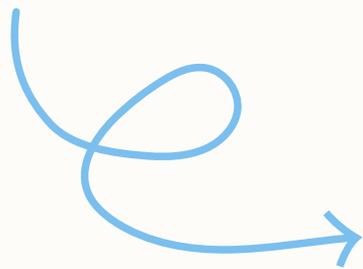


Este concepto creativo se aplicará a la campaña de **comunicación interna**, en la intranet PeopleNow, para la **captación de voluntarios** entre los empleados del Grupo CaixaBank y en la web www.voluntariadocaixabank.org

Con la campaña “**No ver, para creer**” se pretende **empatizar con las dificultades cotidianas de las personas con discapacidad visual**



Campaña de captación de voluntarios



“¿Te imaginas ver el mundo así?”



El 5 de julio de 2023 se lanza la campaña para la **captación de voluntarios** entre los empleados del Grupo CaixaBank y también en la comunidad de voluntariado de la Asociación a través de nuestra web

www.voluntariadocaixabank.org

Todas las Delegaciones Locales de Voluntariado CaixaBank y de la ONCE se implican en la **promoción e implantación del programa**

PeopleNow
PEOPLENow

1.076

Visualizaciones de empleados a la noticia de la campaña

Valoraciones



www.voluntariadocaixabank.org



Desde su lanzamiento el **call to action** a los voluntarios se mantendrá de forma destacada en la home de la web de Voluntariado CaixaBank



07



Historias
en primera
persona



Voluntariado
Cataluña

Voluntariat
Catalunya

El punto de vista: el impacto del programa



Representantes de ONCE, voluntarios y beneficiarios del programa nos dan su valoración sobre este **proyecto común**

M^a José Sánchez Lorenzo

Directora Técnica de Bienestar Social y Prestaciones de Voluntariado de ONCE

“Destacaría la **fluidez y la facilidad para encontrar proyectos en común.**”

La valoración de este proyecto es totalmente positiva, ya que **apreciamos enormemente la atención personal** en la que encajan los perfiles de persona voluntaria y persona atendida.”



Susana Langa

Voluntaria y empleada de CaixaBank, afiliada de ONCE y vicepresidenta de la Asociación de Perros Guía de Aragón

“Colaboraciones como ésta, entre Voluntariado CaixaBank y ONCE **ayudan a visibilizar nuestra realidad.**”

Sensibilizar es clave para que la sociedad entienda que, **aunque somos iguales, tenemos una realidad diferente**, y muchas barreras que franquear que ayuden a mejorar nuestro día a día.”



Visita al mundo Harry Potter

Rosa Coral

Voluntaria y empleada del Área de Riesgos del Centro Corporativo de CaixaBank en Barcelona

“He descubierto que la ONCE es una gran organización que pone a disposición de todos sus afiliados amplios recursos, abarcando desde aspectos médicos, a deportivos, culturales, etc...”

Estando de voluntaria con ellos **no te aburres nunca**, porque cada colaboración es diferente. La verdad es que me he dado cuenta de que **las personas con discapacidad visual son unos héroes y es alucinante ver cómo se desenvuelven en su día a día.**

Te sensibilizas ante cosas a las que tú no das importancia y que para ellos son vitales.

Por ejemplo, si vas en un bus y el conductor no activa la locución de las paradas, no saben dónde se encuentran.

O cuando tienes que ir a comprar, si el super cambia las cosas de sitio, ellos que van por memoria donde saben que está lo que les gusta, les cuesta muchísimo encontrar lo que necesitan. Son solo dos ejemplos cotidianos, pero os podéis imaginar muchos más”.



Te sensibilizas ante cosas a las que tú no das importancia y que **para ellos son vitales.**

Paliar la soledad a través del teléfono

Para Lola, el acompañamiento telefónico, en comparación con otro tipo de voluntariado, al que está muy acostumbrada y que realiza de forma recurrente, le ha resultado mucho más complejo y ha supuesto un reto personal para ella.

Considera que estas iniciativas conjuntas con grandes corporaciones sirven para **poner en valor nuestro voluntariado. Ayuda a los voluntarios a ver diferentes perspectivas y nuevas formas de colaboración.**



Lola Frieros

Delegada de Extremadura de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank y empleada de Acción Social de la Territorial Cast. La Mancha y Extremadura (Badajoz)

“En las llamadas no ves al beneficiario y te percibe solamente por teléfono por lo que tienes que **esforzarte para transmitir a través de un móvil, empatía y complicidad y, sobre todo, mucha felicidad.**

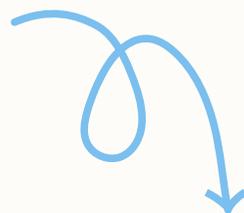
Tenemos la gran responsabilidad de hacer la vida más fácil a los demás, en definitiva, hacerlos felices. Es nuestro voluntariado y me esfuerzo por hacerlo así.

Me han emocionado especialmente sus vivencias y lo vulnerables que somos. En algunos casos, la ceguera no es de nacimiento, puede ser debido a una enfermedad y te das cuenta de que nos puede pasar a cualquiera. La entereza con la que la afrontan su situación es admirable.

Te cuentan sus historias y te hacen sentir como parte de su entorno y **nos dan una lección de vida que nos saca inmediatamente de nuestra zona de confort”.**

“ Tenemos la gran responsabilidad de hacer la vida más fácil a los demás, en definitiva, hacerlos felices. Es nuestro voluntariado y me esfuerzo por hacerlo así.

En familia al Aquarium



Acompañamiento a un grupo de 58 niños con discapacidad visual a una actividad lúdico formativa en Aquarium de Roquetas de Mar en Almería.

A través de una visita guiada táctil con materiales formativos adaptados para ellos, los niños realizaron un recorrido por el mundo marino aprendiendo la importancia de la conservación de los fondos marinos y las praderas de posidonias. Es tal el éxito de esta actividad que se seguirá celebrando de forma recurrente con este mismo voluntario en Almería.

Antonio Martos

Delegado de Almería de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank

“Como voluntario fue una de esas actividades que te genera tantas satisfacciones que **te reafirma en que lo que haces vale realmente la pena.**

Reconforta **ver la sonrisa de satisfacción de los niños** al tocar los peces payaso, tortugas, pulpos, estrellas de mar. Su entusiasmo y su esfuerzo por no perderse ningún detalle, y el afán de los tutores por transmitirles con palabras aquello

que muchos de los niños no podían ver me emocionó especialmente. Francamente, me siento orgulloso de haber participado en una actividad que, durante una tarde, hizo felices a estos niños.

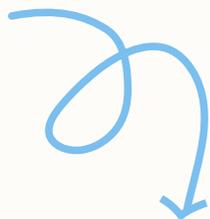
Se trata de una iniciativa con un importante impacto social y medioambiental y nuestro compromiso es promover iniciativas similares en el futuro.”



La jornada en imágenes



Acercando la cultura financiera



Este programa pretende facilitar a las personas afiliadas a la ONCE los **conocimientos necesarios** que les ayuden a identificar y comprender los **conceptos y productos financieros de uso más común**, y así ir generando una cultura básica de su día a día financiero y **ayudarles a ser lo más autónomos posible en la toma de sus decisiones**.

M^a Pilar Villa

Voluntaria de CaixaBank en Asturias

“Mi experiencia como voluntaria ha sido muy satisfactoria. Tuvimos la suerte de encontrarnos con un grupo totalmente entregado, participativo y siempre atento, a pesar de que la mayoría de ellos no podía ver las proyecciones.

Es increíble constatar como cuando careces de un sentido tan importante como la vista, agudizas otros como el oído y otras como la escucha activa, la concentración y a mi modo de **ver una inteligencia mucho más desarrollada**”.

Adolfo J. Villanueva

Voluntario CaixaBank en Santander

“Esta iniciativa me parece muy interesante y necesaria para estas personas ya que, aparte de transmitirles nociones básicas de cómo administrar su dinero y controlar los gastos, necesitan charlar sobre cómo afrontan su situación cotidiana.

En definitiva, creo que ha sido y es **una experiencia muy positiva para todos**”.



Navegando en el mundo digital



Gracias al taller de “Certificado Digital y Mi Carpeta ciudadana”, a los beneficiarios de ONCE, se les facilita la formación necesaria para obtener, a través de las plataformas digitales, el **Certificado Digital** así como la instalación que le permite **el acceso a Mi Carpeta Ciudadana** con lo que se simplifican mucho los trámites necesarios con las administraciones rebajando su nivel de estrés y mejorando sensiblemente su calidad de vida.



Este taller es una de las novedades recogidas en nuestro catálogo de actividades 2024 con una gran aceptación.

Paco Aguilar

Voluntario de CaixaBank en Huelva

“Ser voluntario en esta etapa de mi vida, que ya estoy jubilado, me hace sentirme útil, especialmente si la actividad es con los colectivos desfavorecidos, donde notas más el agradecimiento de los participantes y la ilusión que les hace aprender cosas nuevas.

Animo a seguir realizando este tipo de talleres a nuestra organización de Voluntariado CaixaBank”.



Pedro Pérez

Voluntario de CaixaBank en Huelva

“Mis vivencias como voluntario siempre son muy satisfactorias. Lo que más me ha gustado es ver como los asistentes atienden y participan en los talleres.

Destaco que estas iniciativas, sobre todo las realizadas con los colectivos más vulnerables, son muy bien recibidas.”



Jornadas de sensibilización

En el **marco del Mes Social**, se ha realizado **jornadas de sensibilización** varios equipos como el equipo directivo de CaixaBank Asset Management, de las direcciones territoriales de Madrid y de Castilla La Mancha-Extremadura.

En estas jornadas tuvieron la oportunidad de **experimentar las dificultades del día a día de las personas con discapacidad visual** y han podido conocer la importancia de saber cómo ayudar a estas personas en la vida diaria.

Ana Martín Santa Olalla

Directora general de CaixaBank Asset Management

“Vivimos esta **jornada de concienciación** con muchas expectativas porque la podemos aplicar mañana en la calle.

Todos vemos en alguna ocasión personas invidentes por la calle y ahora **sabemos lo que sienten**, como tenemos que dirigirnos a ellos y **cómo podemos ayudarles.**”



Jornada de sensibilización para directivos de CaixaBank Asset Management



Jornada de sensibilización para directivos de CaixaBank Asset Management

Javier Ramos Acedo

Responsable de Desarrollo de Negocio de Banca Empresas DT Castilla-La Mancha y Extremadura

“Me parece una iniciativa maravillosa; pienso que es algo que todos deberíamos conocer.

Puede que no tengamos a nadie cercano con problemas de visión, pero gran parte de las personas mayores pueden tener este tipo de dificultades y casi todos, antes o después lo viviremos, por lo que estos consejos son útiles para la vida”.



Jornada de sensibilización voluntarios de la DT Castilla-La Mancha y Extremadura



Jornada de sensibilización voluntarios de la DT Madrid



Jornada de sensibilización voluntarios de la DT Castilla-La Mancha y Extremadura

Los coordinadores de ONCE nos dan su visión



Desde la ONCE, se valora positivamente todo tipo de contribución al crecimiento del servicio de voluntariado.

Natalia Manzano

Colaboradora de voluntariado de la ONCE en Salamanca

La solidaridad, es un pilar fundamental en la acción voluntaria, su enfoque desde una empatía crea lazos sólidos, pudiendo llegar a revertirse la acción social.

Es de suma importancia, que este modelo de programas pueda seguir en funcionamiento, tal y como ha sucedido con la **Asociación de Voluntarios de CaixaBank** que han demostrado una **especial sensibilidad y sentido de inclusión social** en la dotación del servicio de voluntariado a nuestro colectivo



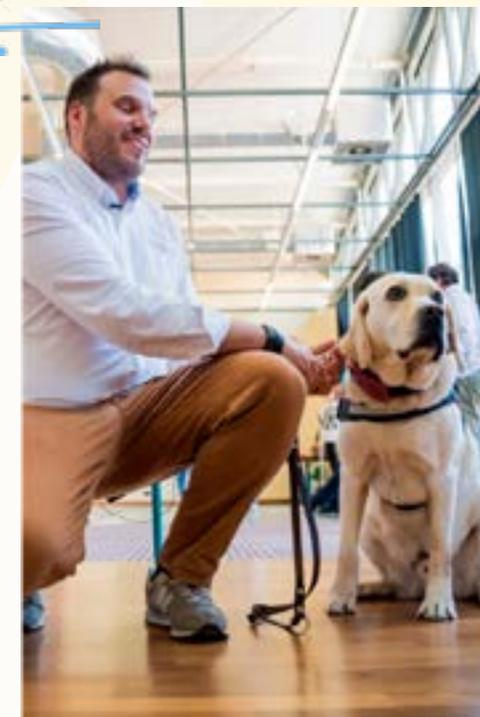
Francisco Tello

Coordinador de voluntariado de la ONCE en Madrid

Desde la ONCE, se valora positivamente todo tipo de contribución al crecimiento del servicio de voluntariado.

Cada servicio que **CaixaBank** realice con una persona afiliada de la ONCE, será una **ayuda directa a una persona con necesidades muy particulares.**

Las personas afiliadas se sienten muy agradecidas por el servicio que reciben en forma de ayuda. Esperemos que esta solidaridad vaya creciendo más y más, conforme pase el tiempo.





08

Historias
de dos



La experiencia de Rubén y David

Acompañamiento recurrente presencial

Su historia...

Hacia muy poco tiempo que Daniel voluntario de CaixaBank, se había trasladado a Granada. Al principio necesitó que Rubén afiliado de ONCE, le echara una mano para conocer la ciudad.

Su relación ha crecido gracias a esta actividad y ahora salen cada quince días a pasear para poder soltar libremente a Korcky, el perro guía de Rubén.

Daniel Ramírez

Voluntario y empleado del Centro de Recuperaciones de Carteras Singulares en Granada

“Cada vez que quedaba con Rubén me preparaba una ruta distinta por Granada para que cada encuentro fuera diferente. Ahora, a nivel personal, no solo le he cogido el gusto, gracias a esta actividad, sino que me encanta.

Encuentro una gran satisfacción siempre que puedo echar una mano y animo fervientemente a todas las personas que dispongan de un poquito de tiempo a que se adentren en el mundo del Voluntariado.”

Rubén Martínez Valdivieso

Persona afiliada a ONCE y beneficiaria de este servicio

“Cada vez que quedo con Daniel realizo diferentes rutas por el casco histórico de Granada lo que permite no solo pasear a mi perro guía sino conocer la ciudad.

Esto me emociona especialmente ya que soy un amante de la historia y esta actividad me ha permitido seguir y darle continuidad a uno de mis grandes hobbies: la cultura.”

Para Daniel, su integración en la ciudad ha sido muchísimo más fácil y gratificante gracias a Rubén.



Un café con M^a Dolores y Amelia

Acompañamiento recurrente presencial

Su historia...

María Dolores, beneficiaria de ONCE tiene 83 años y vive en una residencia en Madrid. Amelia, voluntaria de CaixaBank la acompaña dos veces por semana a realizar cosas tan cotidianas, pero difíciles para hacer en soledad en el caso de personas con discapacidad visual, como pasear, tomar un café o realizar pequeñas compras.

Amelia Santamaría Pagán

Voluntaria de CaixaBank

María Dolores es una mujer muy activa pero por sus problemas de visión no puede salir sola a la calle. En nuestras salidas el tiempo se nos pasa volando, hablamos sobre su vida y su experiencia y todas las dificultades que ha tenido que ir superando.

Esta actividad me ha enseñado lo importante que es aceptar las situaciones difíciles y afrontarlas con optimismo y determinación."



María Dolores Puig

Persona afiliada a ONCE y beneficiaria de este servicio

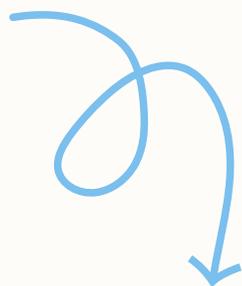
"Lo que más me está gustando de esta experiencia es la cercanía y la calidez humana de Amelia, mi voluntaria, y que gracias a ella puedo hacer cosas tan cotidianas, pero tan difíciles para mí sola como pasear tomar un café o sencillamente hablar de nuestras cosas".



El tiempo que pasan
juntas se les pasa
volando.

Susana y su perro guía

Actividad con perro guía



Su historia...

Susana es protagonista por partida doble en esta historia; voluntaria de CaixaBank y afiliada a Once en Zaragoza.

En el marco del Mes Social participó, junto a 15 voluntarios más, en una actividad en la que se acompañó a personas con discapacidad visual junto a sus perros guías, familiares y mascotas, hasta el parque Tío Jorge de Zaragoza donde los perros disfrutaron de una feliz jornada de juegos y esparcimiento.

Susana Langa

Empleada equipo de retail de la DT Ebro y voluntaria de CaixaBank en Zaragoza. Afiliada de Once en y Vicepresidenta de la Asociación de Perros Guía de Aragón

“Las personas ciegas, por un tema de seguridad, no tenemos la posibilidad de soltar a nuestros perros guía para que puedan disfrutar de momentos de libertad, tan beneficiosos y necesarios para ellos.

Gracias a esta actividad, que fue un éxito rotundo, tuvimos la oportunidad de disfrutar de una jornada en la que tanto los voluntarios como nuestros familiares y sobre todo nuestros perretes se lo pasaron bomba”.



La jornada en fotos



Un relato conjunto



Para Pablo, acceder a las herramientas tecnológicas, ordenar su correspondencia, su documentación y **sobre todo sus manuscritos que para él son muy importantes, hubiera sido imposible sin Raúl.**

Raúl le ayuda a leer, a organizar su documentación administrativa, cumplimentar impresos, entre otras cosas que le **ha propiciado crear un vínculo afectivo y de confianza entre los dos.**

Raúl Jiménez

Voluntario de Caixabank

“Ha sido una experiencia muy vital, enriquecedora y, por algunos momentos, también un poco dura.

En mi caso, las visitas semanales a Pablo me han posibilitado conocer de cerca su situación, crear un vínculo de confianza, **desarrollar juntos un proyecto** y todo esto ha sido muy satisfactorio y estimulante, creo que para ambos”.



Pablo Población

Persona afiliada a ONCE y beneficiaria de este servicio

“Me ha gustado la calidez humana con la que se ha realizado esta actividad y la ayuda prestada por Raúl. Gracias a él he podido avanzar mucho en lo que estaba escribiendo, cosas que **para mí ha sido muy importante**”.



Ha sido una **experiencia muy vital**, enriquecedora y, por algunos momentos, también un poco dura.

Convertir
nuestro trabajo
en solidaridad
nos convierte en
CaixaBank

