



Plan **ONCERca** 2011-2023

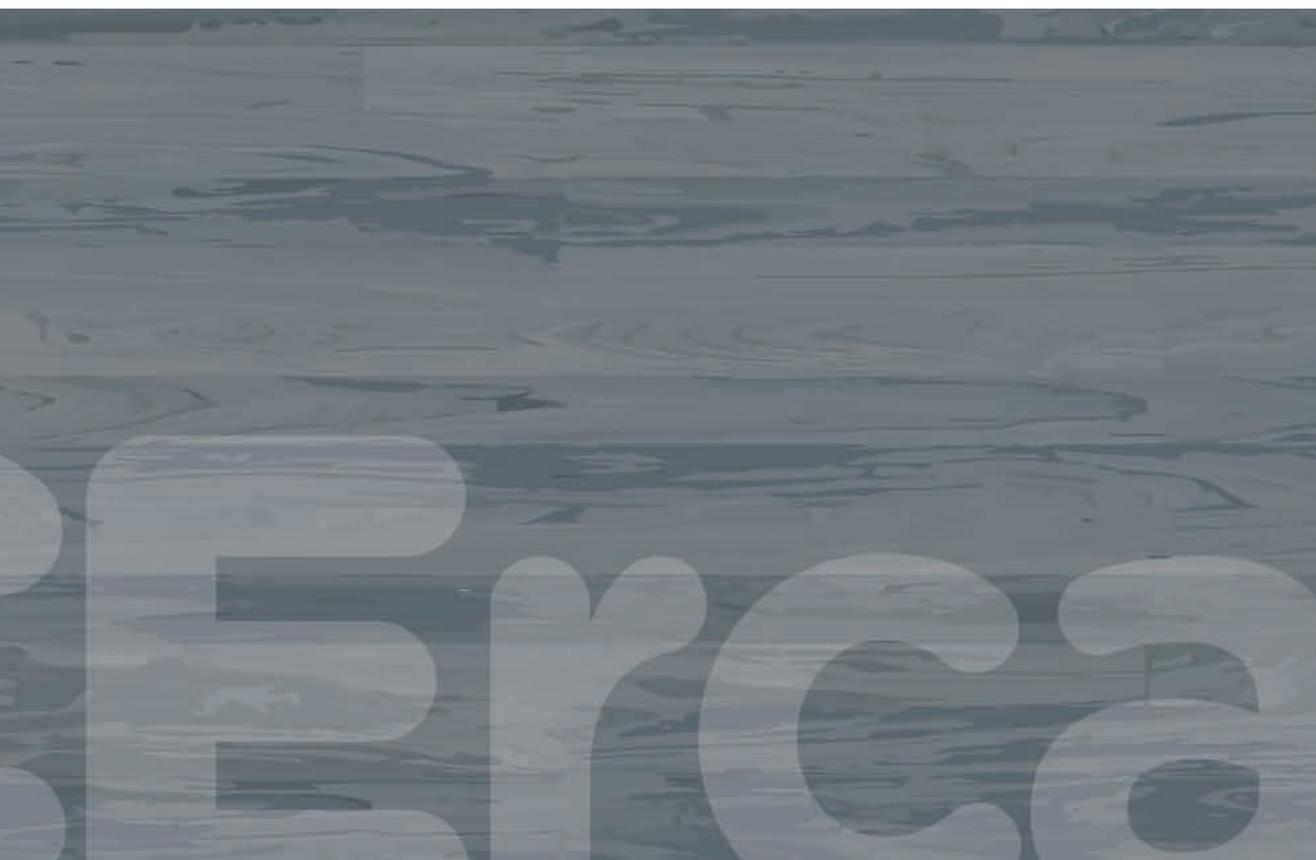
*ONCERCA es compartir una sonrisa,
es escucha, es entrega y voluntad,
es tomarse un café sin tener prisa.*

Plan **ONCerca** 2011-2023

*ONCERCA es compartir una sonrisa,
es escucha, es entrega y voluntad,
es tomarse un café sin tener prisa*

Los inicios





El año 2011 fue un año muy especial para la ONCE. Durante todo el ejercicio pudimos celebrar la coincidencia cuasi cabalística de los 2 dígitos finales que numeraban al año (11), con el nombre de la Institución. Desde su nacimiento en 1938, hace ya 85 años, no se había producido esta coincidencia que abrió las puertas a 12 meses de proyectos impregnados del ADN solidario inherente al Grupo Social ONCE. En marzo de ese año tuvieron lugar las IX Elecciones a Consejos Territoriales y Consejo General de la ONCE de las que surgieron el nuevo equipo de gobierno y los nuevos equipos de representación territorial.

Los inicios de la década de 2010 estuvieron marcados por la crisis socio-económica que se inició en toda Europa en el año 2007 que afectó, lógicamente, a todas las empresas y entidades de España, incluido por supuesto, el Grupo Social ONCE y que nos obligó a tomar importantes decisiones a nivel de gestión económica y de estructura administrativa que pondrían los cimientos de solidez que permitieron a la Institución ir remontando su posición financiera hasta llevarnos en el día de hoy a una situación consolidada y estable.

2011 es también el año en el que se puso en marcha, aprovechando la coincidencia número-onomástica mencionada al principio, el cupón extraordinario del 11/11 de la ONCE que tan buenos resultados ha ido obteniendo con el transcurso de los años y que hoy se presenta como un producto de la ONCE conocido y esperado por la clientela.

Pero 2011 trajo además un proyecto social y de acompañamiento a las personas afiliadas, inédito en la Institución y único en nuestro país. Nació el plan ONCERCA, un programa que buscaba contactar presencialmente con todas las personas afiliadas por parte de los responsables de gestión y representación de todos los centros. El ONCERCA fue aprobado en el Pleno del Consejo General de 29 de junio 2011 y como planteamiento inicial presentaba una línea operativa más voluntarista que estructurada. Sin embargo, el objetivo era claro y sigue absolutamente vigente hoy en día, y no era otro que el de conocer de primera mano a todas las personas afiliadas, su historia y sus necesidades y facilitarles un referente institucional en el día a día de su participación en la ONCE.

La apuesta por el nombre del proyecto, ONCERCA, define también de forma inequívoca su misión: que la ONCE esté cerca de sus afiliados y afiliadas y que a la vez éstos se sientan cerca de la Institución.

La puesta en marcha del ONCERCA perseguía realizar al menos 2 contactos presenciales con cada uno de los afiliados y la tarea la debían realizar de forma obligatoria Consejeros Generales, Consejeros Territoriales, Directivos y Mandos Intermedios de la ONCE, además de un pequeño grupo de voluntarios diferentes a los mencionados. En todo caso los colaboradores que dedicaban parte de su tiempo a desarrollar el plan ONCERCA apenas superaban los 400 en un inicio.

La bisonñez del proyecto y los escasos medios humanos y materiales utilizados provocaron que, durante el primer cuatrienio, los resultados no fueran tan buenos como los esperados. Aunque no existen datos consolidados con un orden y una estructura prefijada, podemos afirmar que entre 2011 y 2014 el porcentaje de afiliados visitados nunca superó el 50% y los colaboradores apenas superaron los 500.

A pesar de las dificultades en el arranque y primeros pasos del programa, se fue comprobando que era una herramienta muy útil para potenciar la cultura corporativa entre afiliados y afiliadas, además de un baño de realidad para los responsables de la ONCE que se encontraban con historias protagonizadas por personas con nombre y apellidos, lo que les permitía opinar y tomar decisiones con una base de conocimiento real de las situaciones.

El hilo conductor que garantiza la consistencia del plan ONCERCA es el contacto presencial, que después de varias visitas se convierte en un lazo que acaba siendo personal, aún enmarcado en un claro escenario institucional. Las visitas se aprovechan para recopilar información del visitado y también para ofrecerle todo tipo de explicaciones relacionadas con el Grupo Social ONCE y en su caso, invitarle a participar de sus actividades.

A partir de 2015 se revisan los criterios de funcionamiento del plan ONCERCA para determinar entre otras las siguientes consideraciones:

- Sería obligatorio al menos un contacto presencial con cada uno de los afiliados asignados a cada colaborador que subirían hasta dos contactos si el visitado es además trabajador del Grupo Social ONCE.
- Todos los contactos telefónicos serían adicionales, si bien muy aconsejables para estrechar los lazos entre colaborador y afiliado.
- Se hacía necesario una herramienta informática fiable para el seguimiento de la ejecución del programa de visitas.
- Se hacía imprescindible incrementar el número de colaboradores a fin de bajar la ratio de afiliados asignados y garantizar un cumplimiento efectivo del plan.
- Si bien los Consejos Territoriales son los órganos coordinadores del plan ONCERCA en cada ámbito, la gestión de las tres áreas ejecutivas, ONCE, Fundación e Ilunion, debían adquirir un claro protagonismo en la ejecución del plan. La coordinación entre las diferentes estructuras se garantiza a través de las Comisiones Rectoras de cada ámbito y de la Comisión Rectora Central dependiente del Consejo General.

Esos nuevos criterios y algunos cambios posteriores que se han ido incorporando hasta 2023 han supuesto, como veremos, un importante crecimiento en el número de contactos directos con los usuarios.

El plan ONCERCA está pensado para que todos los colaboradores, después de recibir la oportuna formación, puedan participar de él concertando visitas con los afiliados asignados al mismo.

Contactar directamente con un afiliado potencial usuario de servicios sociales no debe malentenderse como una injerencia en el trabajo de los técnicos especializados, sin duda los mejores técnicos en esa materia y algo lejos del objetivo del ONCERCA, que en caso de detectar necesidades cuenta con los cauces oportunos para hacerlas llegar a los responsables. El desarrollo adecuado del programa permite ser mucho más eficientes dado que, en ningún caso, un colaborador ejercerá de técnico.

En la actualidad podemos afirmar que el ONCERCA contribuye de forma medida y controlada a alcanzar los objetivos de atención de afiliados y afiliadas en un reto comprometido en el programa de gobierno, que persigue llegar al 60% de los afiliados y al 70% en el caso de los afiliados con sordoceguera. ■



ONCERCA



*El ONCERCA es un beso solidario,
un aleteo de manos tendidas,
un abrazo que se abre en la caída,
es valor y compromiso diario.*

*ONCERCA es nueva voz del diccionario,
es puerta si se busca una salida,
disfrutar de las cosas de la vida,
jugar y no ganar en solitario.*

*ONCERCA es compartir una sonrisa,
es escucha, es entrega y voluntad,
es tomarse un café sin tener prisa,*

*un canto celebrando la amistad,
mostrar el corazón sin cortapisa,
ONCERCA es cercar a la soledad.*



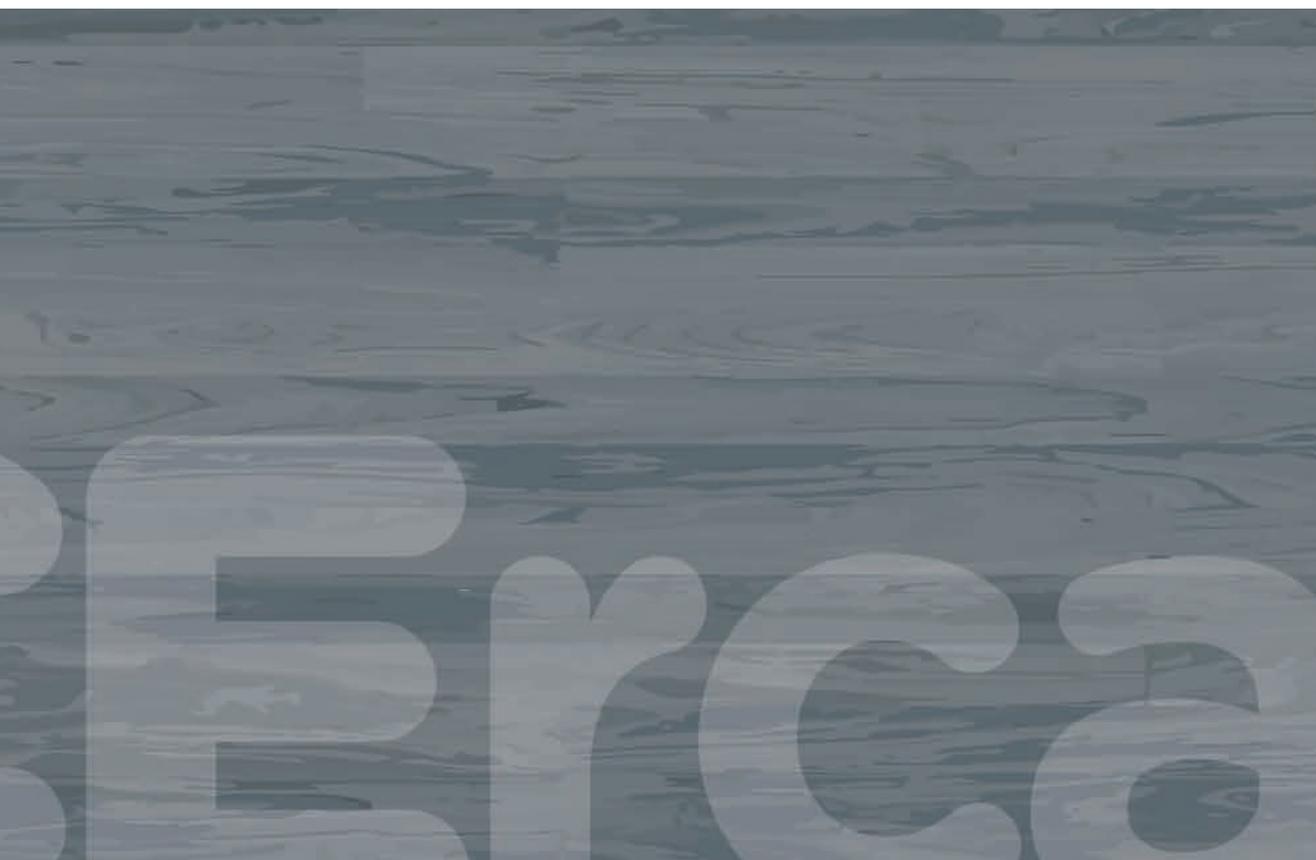
EL ONCERCA en cifras

El cuadro que se detalla a continuación refiere los datos porcentuales de contactos presenciales alcanzados entre 2015 y 2022 y el número de colaboradores participantes en el plan en los mismos años. Si bien como se ha indicado, del ONCERCA en 2011 no existen datos consolidados del primer cuatrienio salvo la certeza de que en ninguno de esos cuatro ejercicios se superó el 50% de contactos, y apenas los 500 colaboradores.



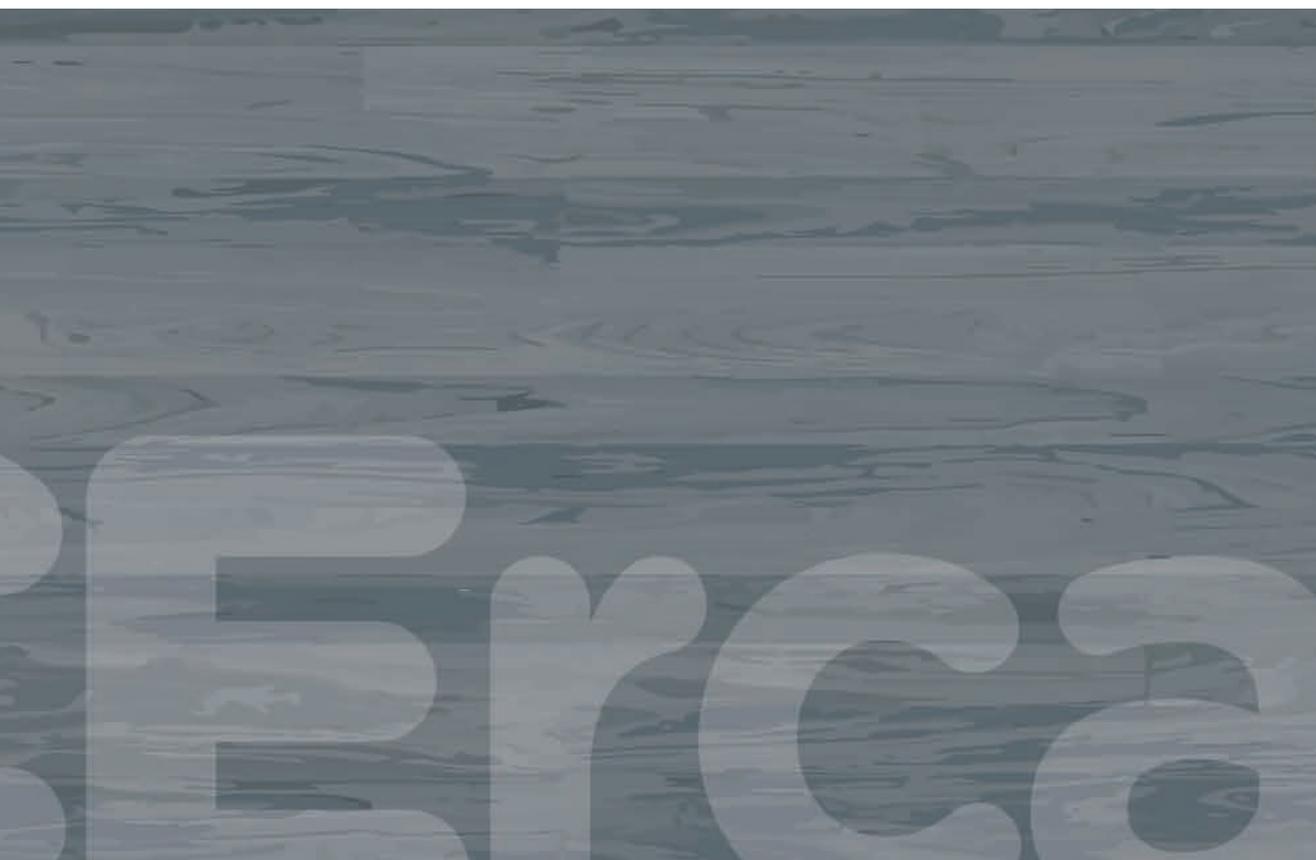
Año	% de visitas	Colaboradores/as
2015	57,43	1.722
2016	63	1.818
2017	54,66	1.910
2018	70,79	1.894
2019	57,23	2.234
2020	75,90	2.266
2021	80,50	2.263
2022	75,76	2.431

Como puede comprobarse en la tabla, la evolución de contactos ha sido de crecimiento asimétrico, aunque parece indicar claramente que a partir de 2020 se consolida una inercia ascendente muy relacionada con el incremento de colaboradores. No obstante 2020 y 2021 son años muy particulares afectados de una u otra manera por la pandemia y que requieren su propio capítulo. ■



Crisis sanitaria: la pandemia





Un proyecto como el ONCERCA, cuyo pilar principal es el contacto humano, se vio lógica y profundamente condicionado por las normas de prevención sanitaria que restringían, en aras de la salud de la población, los contactos humanos.

La ONCE reaccionó con rapidez a las nuevas circunstancias dictadas por las autoridades sanitarias y redefinió temporalmente el plan, conminando a los colaboradores que durante los meses de encierro realizaran llamadas periódicas muy frecuentes a los afiliados para hacerles llegar, dentro de lo posible, compañía y seguridad y que se cercioraran de que no existía ningún elemento de primera necesidad que no estaba cubierto a causa de la difícil situación.

Estos contactos telefónicos, que se extendieron durante todo el año 2020 dieron como fruto un indiscutible refuerzo de las relaciones entre afiliados y colaboradores, supusieron una indudable mejora en la experiencia del usuario.

A través de esas llamadas se incorporaron muchos afiliados con necesidades concretas a programas específicos de atención desarrollados por la ONCE, por la Fundación ONCE, por Ilunion y por otras entidades sociales, que cubrían: el envío de alimentos a domicilio, acompañamientos a la compra para garantizar las distancias sociales, acompañamientos a consultas médicas o a consultas de urgencia... entre otras.

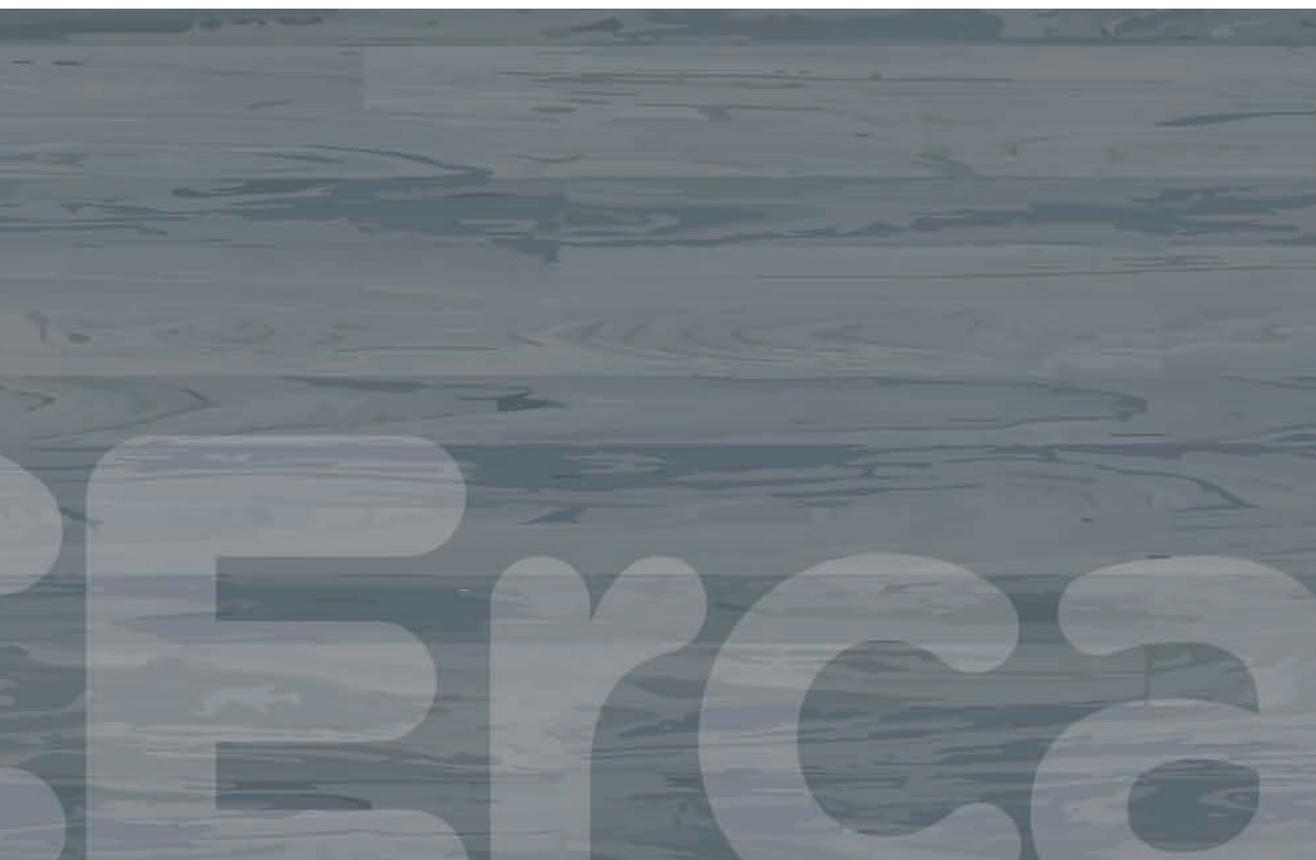
En 2021 se inició el ejercicio con el desarrollo del plan idéntico a los 3 últimos trimestres de 2020, es decir, se planificaron contactos a través de llamadas telefónicas. Una vez pasado el verano y superados los repuntes de contagios la Comisión Rectora Central pidió un esfuerzo más a los colaboradores y estableció que al menos el 30% de los contactos totales de cada colaborador debía ser presencial. Esa fórmula intermedia permitiría que en 2022 se retomara el plan original con la totalidad de los contactos presenciales.

Si para una persona sin discapacidad el contacto humano es muy importante, para una persona ciega, dadas las limitaciones de identificación visual, el contacto humano es imprescindible. ■



Las personas usuarias





Leyendo hasta aquí esta breve historia del ONCERCA nos permite hacernos una idea de los objetivos institucionales, sociales y personales que una correcta ejecución del programa conlleva; no sólo se trata de cumplir los retos señalados en los documentos oficiales que dan forma al proyecto sino que el adecuado desempeño de los intervinientes provoca consecuencias muy positivas en otros órdenes de la participación de los afiliados no previstos en el diseño del plan. Por supuesto, se ofrece un referente institucional al usuario, se facilita información de todo tipo al afiliado, se recaba conocimiento de la situación real del interesado, se encauzan las posibles necesidades mostradas por el usuario hacia los correspondientes técnicos de servicios sociales, pero sobre todo, se abre un vínculo de relación personal llenando espacios temporales vacíos de los usuarios. El contacto entre visitado y visitante se convierte en confianza mutua cuando se repiten los contactos.

Hoy los contactos del ONCERCA no tienen un escenario exclusivo, puesto que se adaptan según las circunstancias de cada afiliado. El colaborador se desplaza al domicilio del interesado, o a la residencia si es necesario. Pero también pueden quedar en el puesto de trabajo de alguno de los dos, o en un parque cercano, o en una cafetería disfrutando de un café y de buena compañía.

El ONCERCA da la oportunidad en muchos casos al colaborador de conocer a los familiares del afiliado según las circunstancias personales de éste último, con lo que se amplía el círculo de los que conocen el Grupo Social ONCE y su función. El ONCERCA contribuye en muchas ocasiones a combatir la soledad no deseada de nuestros afiliados, pero sobre todo de nuestros afiliados mayores. Téngase en cuenta que el 45,14% de la afiliación tiene más de 65 años.

Este programa se suma a otras iniciativas específicas desarrolladas por la Institución en pro de combatir la soledad no deseada, como pueden ser el proyecto “A tu lado siempre”; las vacaciones sociales de “Navidad en familia, que a partir de 2024 contará con una edición más; o “Primavera sénior” que da la oportunidad a

los afiliados mayores que viven solos de compartir unos días de ocio con personas que están en su misma situación.

El ONCERCA es el programa institucional más humano puesto que para su desarrollo sólo son necesarias dos personas: el visitado y el visitante.

Formando parte del ONCERCA los colaboradores se encuentran historias particulares como la de Nemesio, un afiliado ciego total de 83 años que vivía de sus recuerdos como guitarrista en el cuadro flamenco de Antoñita Moreno. Nemesio residía en una antigua corrala, mínimamente reformada de Malasaña (Madrid) y recibía la visita del ONCERCA con alegría pues podía explicar sus historias y de paso conseguía que el colaborador llamara a las diferentes distribuidoras de telefonía y de energía para conseguir las mejores ofertas. Nemesio murió sacándole las últimas notas a su guitarra.

Nieves es una afiliada de 75 años pizpireta y vital, ciega total que reside en un barrio medio/alto de una gran ciudad. Nieves sólo tiene dos objetivos en la vida: ver mucho cine audiodescrito y encontrar novio. El colaborador de ONCERCA le ayudó a instalarse la aplicación de películas audiodescritas de la ONCE, Apolo; en el segundo objetivo está buscando otros cómplices.

Juan Luis tiene 40 años. Sufrió un accidente cerebral cuando estaba estudiando 2º de Ciencias Físicas, que le produjo ceguera y una importante reducción en su capacidad de comunicación verbal. Juan Luis se desplaza en silla de ruedas, siempre acompañado. Acabó la carrera de Físicas y queda con el colaborador para jugar a las cartas utilizando a su asistente como intérprete. La situación es entrañable y divertida...

Todas las historias son importantes porque todas las historias las protagonizan personas. ■

Aspiro a tenerte cerca

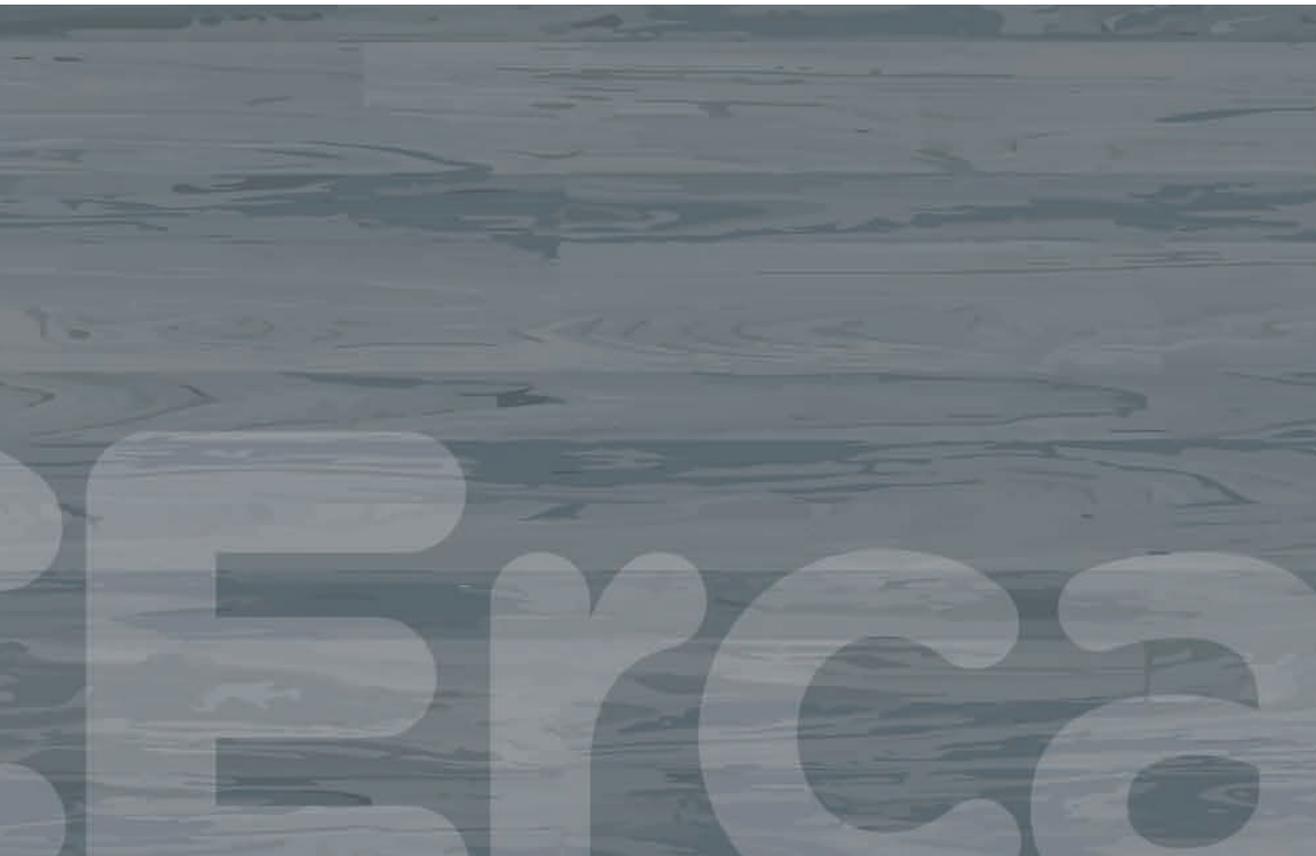


*No aspiro a esperar siendo tú impaciente,
no aspiro a enfriar tus tardes de estío,
no aspiro a sumar tu voz al gentío,
no aspiro a quitar ayer al presente.*

*Aspiro a saber aquello que sientes,
aspiro a cubrir tus ratos de hastío,
aspiro a llenar tus tristes vacíos,
aspiro a no mentir si no me mientes.*

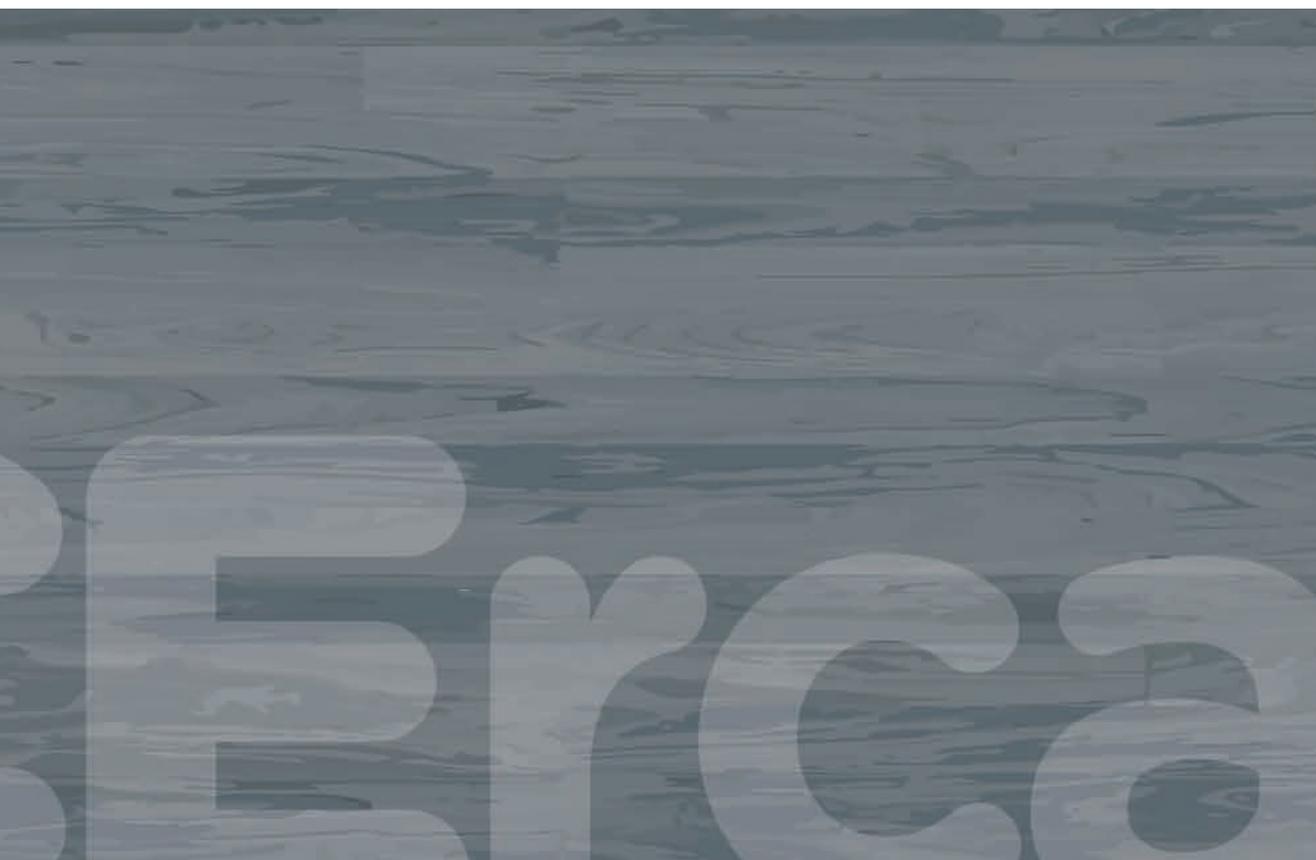
*No aspiro a aspirar a la eternidad,
no aspiro a que te mojes en mi alberca,
no aspiro a cantidad sin calidad,*

*aspiro a tenerte mucho más cerca,
aspiro a combatir tu soledad,
aspiro a que te acerques al ONCERCA.*



Las personas colaboradoras





Personas que ayudan a personas. Personas que se ocupan de las personas. Personas que creen en las personas. Personas del Grupo Social ONCE.

El perfil humano y profesional de los colaboradores de ONCERCA es tan diverso como lo es el amplio abanico de buena gente que de una forma u otra se siente parte del Grupo Social ONCE.

Desde sus inicios y hasta la actualidad han desarrollado la labor de colaboradores en el ONCERCA todos los Consejeros Generales, Consejeros Territoriales, Directivos y Mandos Intermedios de la ONCE. Al principio de la década de 2010, la ratio de afiliados a visitar asignados a cada colaborador rozaba los 140. Se hacía difícilísimo poder cumplir con el plan de visitas establecido.

Desde 2015 se han ido incorporando muchísimas otras personas que han incrementado el elenco de participantes y que han permitido reducir la ratio hasta los 24, ya que hoy contamos con 2.765 compañeros y compañeras que ejercen esta función.

Se han incorporado al proyecto responsables de gestión de Fundación ONCE y de Ilunion, además de un ingente número de trabajadores sin cargo alguno, de las tres áreas ejecutivas, y un maravilloso y pacífico ejército de afiliados y afiliadas sin relación laboral que regalan su tiempo a este programa.

Si meritorio es que aquellos que ejercen una función de dirección o de representación adicionen a su tiempo de trabajo las horas necesarias para visitar y atender a los afiliados que se les ha asignado en el ONCERCA, más mérito tiene el esfuerzo que realizan trabajadores de las áreas sin responsabilidades de gestión que tienen igualmente que incrementar el tiempo que dedican a la Institución.

Mención destacada merecen los afiliados y afiliadas que sin tener ningún tipo de vinculación profesional restan horas a su tiempo

libre para cumplir con su compromiso en el plan ONCERCA. Es una prueba del voluntariado más puro que nos traslada al nacimiento de la ONCE en 1938, cuando las personas ciegas se ayudaban las unas a las otras para sobrevivir en una época de postguerra difícil y completamente hostil para personas con necesidades especiales.

Si en las relaciones laborales está de moda cumplimentar el reconocimiento económico al trabajo con el llamado salario emocional, seguramente el ONCERCA es el mejor ejemplo de esto último, puesto que ningún colaborador recibe remuneración alguna por participar en el plan. Sin embargo, el enriquecimiento personal que supone recibir el agradecimiento de las personas visitadas supera con mucho las expectativas de índole material.

Hablar de colaboradores del ONCERCA es hablar por ejemplo de María, una jubilada, exvendedora de productos de la ONCE que tiene una lista de 16 afiliados asignados, la mayoría de ellos extrabajadores como ella y que, aparte de las visitas individuales, suele encabezar el pelotón que forman todos ellos para asistir a diferentes actividades organizadas por la ONCE.

Julián, un afiliado de 60 años que nunca tuvo vinculación laboral con el Grupo Social ONCE y que hoy explica orgulloso que atiende a 30 compañeros y compañeras que residen en diferentes poblaciones pequeñas cercanas a su pueblo de nacimiento. Para ello aprovecha los viajes en coche que por motivos profesionales o personales realizan muchos de sus vecinos a esos municipios y los acompaña. Julián es colaborador y se ha buscado una red de colaboradores solidarios que de forma indirecta también participan en el ONCERCA.

O Margarita, una joven de 27 años, trabajadora de Ilunion que invierte parte de su tiempo de ocio en visitar a otros jóvenes afiliados y que puede explicar en primera persona su experiencia de inserción laboral en el grupo.

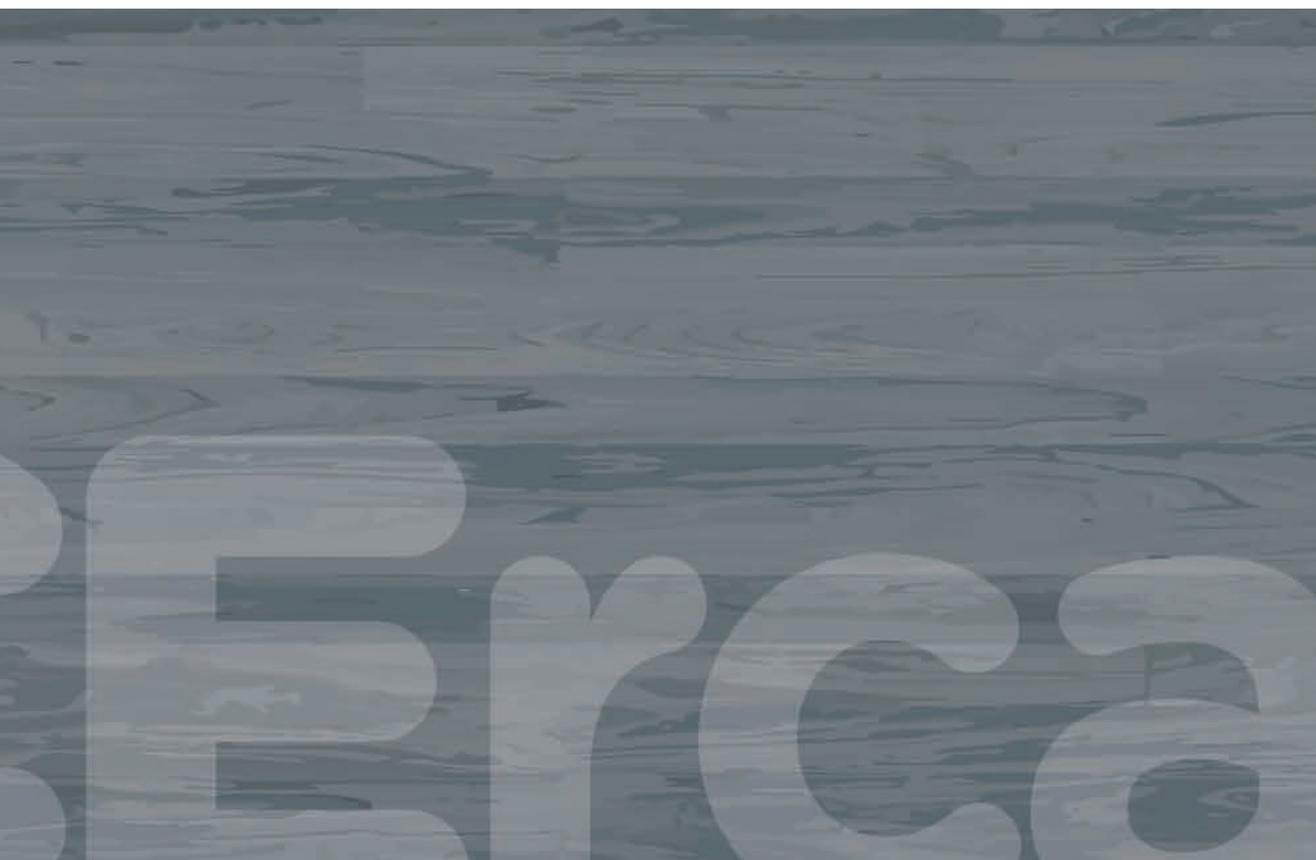
O también José que compatibiliza su puesto de vendedor de loterías de la ONCE con su participación en el ONCERCA a través de una docena de contactos habituales con otros compañeros y compañeras que ejercen su misma labor.

Sin duda el gesto de participar como colaborador en el ONCERCA es una de las muestras más solidarias que podemos desarrollar. La ONCE creó, estructuró y diseñó el plan ONCERCA para acompañar y ayudar a todos los afiliados pero si no fuera por la intervención y el compromiso de los 2.765 colaboradores que hoy forman la red más activa y genuina de la Institución, el plan sería sólo una buena idea plasmada en papel mojado. El Grupo Social ONCE es consciente de que su patrimonio más preciado son las personas. Los colaboradores deben cuidar a los usuarios a ellos asignados y el Grupo Social ONCE debe cuidar a los colaboradores. El reconocimiento diario que desde el Consejo General se hace de los participantes es del todo merecido, es constatar una realidad, casi 3.000 personas ponen por delante a otras personas ofreciéndoles altruistamente su tiempo. ■



Conociéndonos- Conectándonos





El año 2023 ha visto como nacía un nuevo proyecto paralelo al ONCERCA. Se llama Conociéndonos-Conectándonos y persigue mentorizar a los afiliados estudiantes desde 3° de la ESO y hasta el final de su etapa universitaria por parte de determinados responsables de gestión y representación del Grupo Social ONCE.

La experiencia de más de una década en el desarrollo del Plan ONCERCA nos ha permitido vislumbrar fortalezas y debilidades del mismo y tomar decisiones al respecto.

Nuestros estudiantes demuestran su capacidad académica presentando números de fracaso escolar muy inferiores a la media nacional. Esos resultados docentes los consiguen además estudiando en la escuela inclusiva y compartiendo con el resto de los alumnos sin discapacidad el día a día escolar. Esa apuesta por la educación inclusiva garantiza un nivel de normalización social muy valorable entre nuestros estudiantes, pero corremos el riesgo de que crezcan muy alejados de la realidad institucional que les facilita los recursos técnicos y humanos para su educación.

El programa Conociéndonos-Conectándonos promueve el acercamiento de nuestros estudiantes y sus familias a la cultura institucional. En los casos de los afiliados menores de edad los contactos, por supuesto, se realizan acompañados éstos por algún familiar adulto.

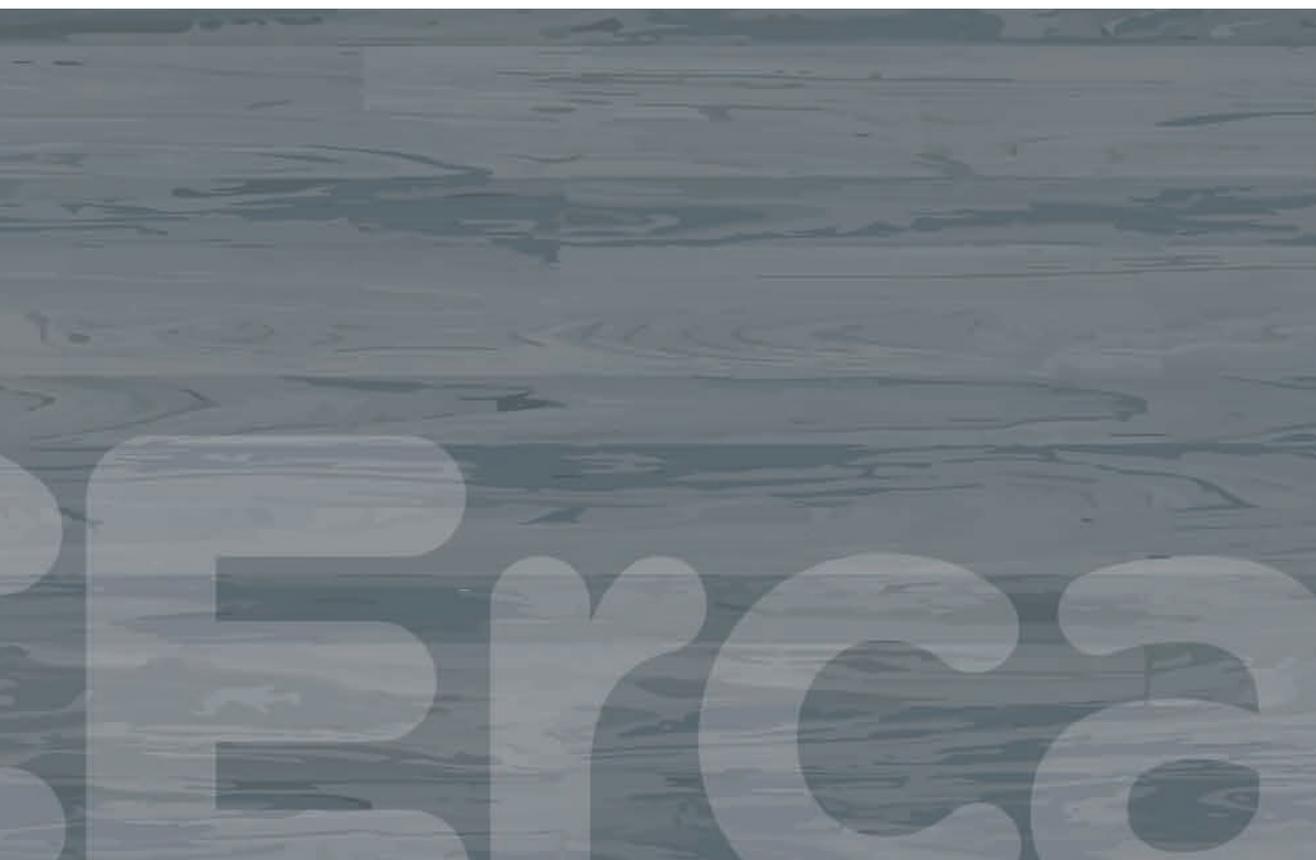
Los jóvenes de hoy son el futuro del Grupo Social ONCE y, por tanto, tenemos la obligación de darles la oportunidad de conocer lo que somos y de dónde venimos.

Este programa recién estrenado en junio de 2023 ofrece la posibilidad a los mentores de conocer la vida diaria y las inquietudes de la población estudiantil generando conocimiento para mejorar durante los próximos años la planificación y el diseño de estos dos proyectos cuyo foco principal es el contacto entre personas. ■



El ONCERCA en la actualidad





De la lectura de este documento podemos extraer diversas conclusiones que ponen en valor el plan ONCERCA como modelo de atención de personas a personas que sólo existe en el Grupo Social ONCE. El ONCERCA es muy nuestro y responde a valores también muy nuestros: solidaridad, empatía, compromiso, generosidad, altruismo...

Desde la puesta en marcha del proyecto en 2011 hasta hoy, el Grupo Social ONCE es más rico en humanidad, en acción social y en conocimiento real de las necesidades de sus afiliados. El ONCERCA nos está permitiendo contactar con toda la base asociativa, recibir sugerencias, acceder a sus inquietudes y a la vez informarles de las cosas que hacen la ONCE, Fundación ONCE e Ilunion.

Por supuesto, el planteamiento de visitas y contactos presenciales tiene carácter voluntario también para el afiliado. Afortunadamente la inmensa mayoría de ellos quieren mantener esa relación directa, pero en cualquier caso, como no puede ser de otra manera, se respeta a aquellos que prefieren contactos exclusivamente telefónicos o aquellos otros que definitivamente no quieren mantener ningún contacto. Desde la estructura del plan ONCERCA no se cejará en el empeño de convencer a todos los afiliados de que este tipo de actuaciones mejora la vida de todos.

La fortaleza de la red de colaboradores permite además combatir las diferencias entre afiliados que puedan provocar los lugares de residencia. Es una fórmula más de compromiso con la España vaciada.

El ONCERCA promueve la cohesión interna e incentiva la participación de los afiliados en las actividades de la Organización. Es una herramienta consistente de lucha contra la soledad no deseada.

A través de este programa se mejora el conocimiento de las situaciones reales de los afiliados y por tanto es un vehículo directo en la optimización de los recursos invertidos en servicios sociales.

El plan ONCERCA es un magno impulso para la cultura institucional y el sentimiento de pertenencia. Además, refuerza internamente la marca del Grupo Social ONCE y la visión de las tres áreas ejecutivas como realidades institucionales coordinadas y sinérgicas.

La evolución del plan ONCERCA desde su inicio hasta ahora es una prueba palpable del espíritu de mejora continua y de trabajo en equipo inherente al Grupo Social ONCE. Los resultados de contactos obtenidos en 2022 avalan la progresión positiva del proyecto. La convicción del Consejo General en la bonanza del plan se ve reflejada de forma indiscutible en el nombramiento de la Vicepresidencia 4ª como responsable del plan que además se reseña en el apellido de ésta: Vicepresidencia Cuarta de Servicios Sociales, Participación y Plan ONCERCA.

El plan ONCERCA es una buena noticia para todos los afiliados y afiliadas y se ha convertido, afortunadamente, en un elemento imprescindible e irrenunciable de crecimiento institucional. Hoy no entenderíamos el Grupo Social ONCE sin el plan ONCERCA porque sería un grupo más débil y empobrecido.

Si hablamos de ONCERCA hablamos de personas y si hablamos de personas hablamos de 85 años de historia socialmente comprometida, 85 años de solidaridad, 85 años de ONCE. ■



Epílogo sabroso

Como no sólo de pan vive en hombre, aquí tienes este libro conmemorativo que además de contener las letras que pretenden explicar sucintamente qué es el ONCERCA y quiénes son sus protagonistas, contiene también una invitación al paladar en forma de embutido ibérico de la marca de Ilunion, Berídico. Es una forma especial de reconocer tu trabajo y tu compromiso con este proyecto buscando además dejarte un buen sabor de boca. ■



