



Pla
ONCerca
2011-2023

*ONCERCA és compartir un somriure,
és escolta, és entrega i voluntat,
és prendre's un cafè sense tenir pressa.*

Pla **ONCerca** 2011-2023

*ONCERCA és compartir un somriure,
és escolta, és entrega i voluntat,
és prendre's un cafè sense tenir pressa.*

Els inicis





L'any 2011 va ser un any molt especial per a l'ONCE. Durant tot l'exercici vam poder celebrar la coincidència quasi cabalística dels 2 dígits finals que numeraven l'any (11), amb el nom de la Institució. Des del seu naixement el 1938, ja fa 85 anys, no s'havia produït aquesta coincidència que obria les portes a 12 mesos de projectes impregnats de l'ADN solidari inherent al Grup Social ONCE. Al març d'aquell any van tenir lloc les IX Eleccions a Consells Territorials i Consell General de l'ONCE de les quals van sorgir el nou equip de govern i els nous equips de representació territorial.

Els inicis de la dècada del 2010 van estar marcats per la crisi socioeconòmica que es va iniciar a tot Europa l'any 2007 i que va afectar, lògicament, totes les empreses i entitats d'Espanya, inclòs, per descomptat, el Grup Social ONCE i que ens va obligar a prendre decisions molt importants a escala de gestió econòmica i d'estructura administrativa que posarien els fonaments de solidesa que van permetre a la Institució anar remuntant la seva posició financera fins a portar-nos avui a una situació sòlida i estable.

El 2011 també és l'any que es va posar en marxa per primera vegada, aprofitant la coincidència numèrica i onomàstica esmentada al principi, el cupó extraordinari de l'11/11 de l'ONCE que tan bons resultats ha anat obtenint amb el transcurs dels anys i que avui es presenta com un producte de l'ONCE conegut i esperat per la clientela.

Però el 2011, a més, va portar un projecte social i d'acompanyament a les persones afiliades, inèdit en la Institució i únic al nostre país. Naixia el pla ONCERCA, un programa que buscava contactar presencialment amb tots els afiliats per part dels responsables de gestió i representació de tots els centres. L'ONCERCA es va aprovar en el Ple del Consell General de 29 de juny del 2011 i com a plantejament inicial presentava una línia operativa més voluntarista que no pas estructurada. No obstant això, l'objectiu era clar i segueix absolutament vigent avui dia, i no era un altre que conèixer de primera mà totes les persones afiliades, la seva història i les seves necessitats, i facilitar-los un referent institucional en el dia a dia de la seva participació en l'ONCE.

L'aposta pel nom del projecte, ONCERCA, defineix també de manera inequívoca la seva missió: que l'ONCE estigui a prop dels seus afiliats i que alhora aquests se sentin a prop de la Institució.

En la posada en marxa de l'ONCERCA es perseguia realitzar almenys 2 contactes presencials amb cadascun dels afiliats i la tasca l'havien de fer de manera obligatòria consellers generals, consellers territorials, directius i comandaments intermedis de l'ONCE, a més d'un petit grup de voluntaris diferents dels que s'han esmentat. En tot cas, els col·laboradors que dedicaven part del seu temps a desenvolupar el pla ONCERCA amb prou feines superaven els 400 en un inici.

La inexperiència del projecte i els escassos mitjans humans i materials utilitzats van provocar que durant el primer quadrienni els resultats no fossin tan bons com s'esperava. Encara que no hi ha dades consolidades amb un ordre i una estructura prefixada, podem afirmar que entre el 2011 i el 2014 el percentatge d'afiliats visitats mai va superar el 50 % i els col·laboradors a penes van superar els 500.

Malgrat les dificultats en l'arrencada i primers passos del programa, es va anar comprovant que era una eina molt útil per potenciar la cultura corporativa entre els afiliats i les afiliades, a més d'un bany de realitat per als responsables de l'ONCE que es trobaven històries protagonitzades per persones amb nom i cognoms, la qual cosa els permetia opinar i prendre decisions amb una base de coneixement real de les situacions.

El fil conductor que garanteix la consistència del pla ONCERCA és el contacte presencial, que després de diverses visites es converteix en un llaç que acaba sent personal, tot i que emmarcat en un clar escenari institucional. Les visites s'aprofiten per recopilar informació del visitat i també per oferir-li tot tipus d'explicacions relacionades amb el Grup Social ONCE i, si escau, convidar-lo a participar de les seves activitats.

A partir del 2015 es revisen els criteris de funcionament del pla ONCERCA per determinar, entre d'altres, les consideracions següents:

- Seria obligatori almenys un contacte presencial amb cadascun dels afiliats assignats a cada col·laborador que pujarien fins a dos contactes si el visitat és a més treballador del Grup Social ONCE.
- Tots els contactes telefònics serien addicionals, si bé molt aconsellables per estrènyer els llaços entre col·laborador i afiliat.
- Es feia necessària una eina informàtica fiable per al seguiment de l'execució del programa de visites.
- Es feia imprescindible incrementar el nombre de col·laboradors a fi de disminuir la ràtio d'afiliats assignats i garantir un compliment efectiu del pla.
- Si bé els Consells Territorials són els òrgans coordinadors del pla ONCERCA en cada àmbit, la gestió de les tres àrees executives, ONCE, Fundació i Ilunion, havien d'adquirir un clar protagonisme en l'execució del pla. La coordinació entre les diferents estructures es garanteix a través de les Comissions Rectores de cada àmbit i de la Comissió Rectora Central dependent del Consell General.

Aquests nous criteris i alguns canvis posteriors que s'hi han anat incorporant fins al 2023 han suposat, com veurem, un creixement important en el nombre de contactes directes amb els usuaris.

El pla ONCERCA està pensat perquè tots els col·laboradors, després de rebre la formació oportuna, puguin participar d'aquest concertant visites amb els afiliats assignats al pla.

Contactar directament amb un afiliat, usuari potencial de serveis socials, no s'ha de malentendre com una ingerència en la feina dels tècnics especialitzats, sens dubte, els millors tècnics en aquesta matèria i una mica lluny de l'objectiu de l'ONCERCA, que en cas de detectar necessitats, compta amb les vies oportunes per fer-la arribar als responsables: el desenvolupament adequat del programa permet ser molt més eficients atès que, en cap cas, un col·laborador exercirà de tècnic.

En l'actualitat, podem afirmar que l'ONCERCA contribueix de forma mesurada i controlada a assolir els objectius d'atenció d'afiliats i afiliades en un repte compromès en el programa de govern, que persegueix arribar al 60 % dels afiliats i al 70 % en el cas dels afiliats amb sordceguesa. ■



ONCERCA



*L'ONCERCA és un petó solidari,
un aleteig de mans esteses,
una abraçada que s'obre en la caiguda,
és valor i compromís diari.*

*ONCERCA és una nova veu del diccionari,
és una porta si es busca una sortida,
gaudir de les coses de la vida,
jugar i no guanyar en solitari.*

*ONCERCA és compartir un somriure,
és escolta, és entrega i voluntat,
és prendre's un cafè sense tenir pressa,*

*un cant celebrant l'amistat,
mostrar el cor sense condicions,
ONCERCA és tancar la solitud.*



L'ONCERCA en xifres

El quadre que es detalla tot seguit mostra les dades percentuals de contactes presencials aconseguits entre el 2015 i el 2022 i el nombre de col·laboradors participants en el pla en els mateixos anys. Si bé com s'ha indicat, en l'ONCERCA del 2011 no hi ha dades consolidades del primer quadrienni excepte la certesa que en cap d'aquells quatre exercicis es va superar el 50 % de contactes, i amb prou feines els 500 col·laboradors.



Any	% de visites	Col·laboradors/es
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

Com es pot comprovar en la taula, l'evolució de contactes ha estat de creixement asimètric, encara que sembla indicar clarament que a partir del 2020 es consolida una inèrcia ascendent molt relacionada amb l'increment de col·laboradors. No obstant això, el 2020 i el 2021 són anys molt particulars afectats d'una manera o altra per la pandèmia i requereixen el seu propi capítol. ■



Crisi sanitària: la pandèmia





Un projecte com l'ONCERCA, el pilar principal del qual és el contacte humà, es va veure lògicament i profundament condicionat per les normes de prevenció sanitària que restringien, en nom de la salut de la població, els contactes humans.

L'ONCE va reaccionar amb rapidesa a les noves circumstàncies dictades per les autoritats sanitàries i va redefinir temporalment el pla, cominant els col·laboradors que durant els mesos de tancament fessin trucades periòdiques molt freqüents als afiliats per fer-los arribar, en la mesura del possible, companyia i seguretat i que se cercioressin que no hi havia cap element de primera necessitat que no estava cobert a causa de la situació tan difícil.

Aquests contactes telefònics, que es van estendre durant tot l'any 2020, van donar com a fruit un reforç indiscutible de les relacions entre afiliats i col·laboradors, i van comportar una millora indubtable en l'experiència de l'usuari.

A través d'aquestes trucades, es van incorporar molts afiliats amb necessitats concretes a programes específics d'atenció desenvolupats per l'ONCE, per la Fundació ONCE, per Ilunion i per altres entitats socials i que cobrien l'enviament d'aliments a domicili, els acompanyaments a la compra per garantir les distàncies socials o els acompanyaments a consultes mèdiques, consultes d'urgència, etc.

El 2021 es va iniciar l'exercici amb el desenvolupament del pla idèntic als 3 últims trimestres del 2020, és a dir, es van planificar contactes a través de trucades telefòniques. Una vegada passat l'estiu i superats els repunts de contagis, la Comissió Rectora Central va demanar un esforç més als col·laboradors i va establir que almenys el 30 % dels contactes totals de cada col·laborador havia de ser presencial. Aquesta fórmula intermèdia permetria que el 2022 es reprengués el pla original amb la totalitat dels contactes presencials.

Si per a una persona sense discapacitat el contacte humà és molt important, per a una persona cega, ateses les limitacions d'identificació visual, el contacte humà és imprescindible. ■



Les persones usuàries





Llegint fins aquí aquesta breu història de l'ONCERCA, ens permet fer-nos una idea dels objectius institucionals, socials i personals que una execució correcta del programa comporta; no sols es tracta de complir els reptes assenyalats en els documents oficials que donen forma al projecte. L'acompliment adequat dels intervinents provoca conseqüències molt positives en altres ordres de la participació dels afiliats no previstos en el disseny del pla. Per descomptat, s'ofereix un referent institucional a l'usuari, es facilita informació de tot tipus a l'afiliat, s'obté coneixement de la situació real de l'interessat, s'encaminen les possibles necessitats que mostra l'usuari cap als tècnics de serveis socials corresponents, però, a més, s'obre un vincle de relació personal que omple espais temporals buits dels usuaris. El contacte entre visitat i visitant es converteix en confiança mútua quan es repeteixen els contactes.

Avui els contactes de l'ONCERCA no tenen un escenari exclusiu, ja que s'adapten segons les circumstàncies de cada afiliat. El col·laborador es desplaça al domicili de l'interessat o a la residència, si és necessari. Però també poden quedar al lloc de treball d'algun dels dos, o en un parc a prop, o en una cafeteria per gaudir d'un cafè i de bona companyia.

L'ONCERCA dona l'oportunitat en molts casos al col·laborador de conèixer els familiars de l'afiliat segons les circumstàncies personals d'aquest últim, amb la qual cosa s'amplia el cercle dels que coneixen el Grup Social ONCE i la seva funció. L'ONCERCA contribueix en moltes ocasions a combatre la solitud no desitjada dels nostres afiliats, però sobretot dels nostres afiliats majors. Cal tenir en compte que el 45,14 % de l'afiliació té més de 65 anys.

Aquest programa se suma a altres iniciatives específiques desenvolupades per la Institució en pro de combatre la solitud no desitjada, com ara el projecte "Al teu costat sempre" o les vacances socials de "Nadal en família" que a partir del 2024 comptarà amb una edició més, "Primavera sènior", que dona l'oportunitat als afiliats majors que viuen sols de compartir uns quants dies de lleure amb persones que es troben en la mateixa situació.

L'ONCERCA és el programa institucional més humà perquè per tal de desenvolupar-lo només calen dues persones: el visitat i el visitant.

Prenent part de l'ONCERCA, els col·laboradors es troben històries particulars com la del Nemesio, un afiliat cec total de 83 anys que vivia dels seus records com a guitarrista en el quadre flamenc d'Antoñita Moreno. El Nemesio residia en una antiga "corrala", mínimament reformada de Malasaña (Madrid) i rebia la visita de l'ONCERCA amb alegria perquè podia explicar les seves històries i de pas aconseguia que el col·laborador truqués a les diferents distribuïdores de telefonia i d'energia per aconseguir les millors ofertes. El Nemesio va morir traient les últimes notes a la seva guitarra.

La Nieves és una afiliada de 75 anys, eixerida i vital, cega total que viu en un barri mitjà/alt d'una gran ciutat. La Nieves només té dos objectius en la vida: veure molt de cinema audiodescrit i trobar xicot. El col·laborador d'ONCERCA la va ajudar a instal·lar-se l'aplicació de pel·lícules audiodescrites de l'ONCE, Apolo; en el segon objectiu, està cercant altres còmplices.

El Juan Luis té 40 anys. Va patir un accident cerebral quan estudiava 2n de Ciències Físiques, que li va produir ceguesa i una reducció molt important en la seva capacitat de comunicació verbal. El Juan Luis es desplaça en cadira de rodes, sempre acompanyat. Va acabar la carrera de Físiques i queda amb el col·laborador per jugar a cartes utilitzant el seu assistent com a intèrpret. La situació és entranyable i divertida.

Totes les històries són importants perquè totes les històries les protagonitzen persones. ■

**Aspiro a
tenir-te a prop**



*No aspiro a esperar sent tu impacient,
no aspiro a refredar les teves tardes d'estiu,
no aspiro a sumar la teva veu a la gentada,
no aspiro a treure ahir al present.*

*Aspiro a saber allò que sents,
aspiro a cobrir les teves estones de tedi,
aspiro a omplir els teus tristos buits,
aspiro a no mentir si no em menteixes.*

*No aspiro a aspirar a l'eternitat,
no aspiro que et mullis al meu estany,
no aspiro a quantitat sense qualitat,*

*aspiro a tenir-te molt més a prop,
aspiro a combatre la teva solitud,
aspiro que t'acostis a l'ONCERCA.*



Les persones col·laboradores





Persones que ajuden persones. Persones que s'ocupen de les persones. Persones que creuen en les persones. Persones del Grup Social ONCE.

El perfil humà i professional dels col·laboradors d'ONCERCA és tan divers com ho és l'ampli ventall de bona gent que d'una manera o altra se sent part del Grup Social ONCE.

Des dels seus inicis i fins a l'actualitat, han desenvolupat la tasca de col·laboradors en l'ONCERCA tots els consellers generals, consellers territorials, directius i comandaments intermedis de l'ONCE. Al principi de la dècada del 2010, la ràtio d'afiliats a visitar assignats a cada col·laborador fregava els 140. Es feia difícilíssim poder complir amb el pla de visites establert.

Des del 2015 s'han anat incorporant moltíssimes altres persones que han incrementat l'elenc de participants i que han permès reduir la ràtio fins als 24, ja que avui tenim 2.765 companys i companyes que exerceixen aquesta funció.

S'han incorporat al projecte responsables de gestió de Fundació ONCE i d'Ilunion, a més d'un ingent nombre de treballadors sense cap càrrec, de les tres àrees executives, i un meravellós i pacífic exèrcit d'afiliats i afiliades sense relació laboral que regalen el seu temps a aquest programa.

Si meritori és que els que exerceixen una funció de direcció o de representació addicionin al seu temps de feina les hores necessàries per visitar i atendre els afiliats que se'ls ha assignat en l'ONCERCA, més mèrit té l'esforç que fan treballadors de les àrees sense responsabilitats de gestió que igualment han d'incrementar el temps que dediquen a la Institució.

Menció destacada mereixen els afiliats i les afiliades que sense tenir cap mena de vinculació professional resten hores al seu temps

lliure per complir amb el seu compromís en el pla ONCERCA. És una prova del voluntariat més pur que ens trasllada al naixement de l'ONCE el 1938, quan les persones cegues s'ajudaven les unes a les altres per sobreviure en una època de postguerra difícil i completament hostil per a persones amb necessitats especials.

Si en les relacions laborals està de moda complementar el reconeixement econòmic a la feina amb l'anomenat salari emocional, segurament l'ONCERCA és el millor exemple d'això últim, ja que cap col·laborador rep cap remuneració per participar en el pla. Tanmateix, l'enriquiment personal que comporta rebre l'agraïment de les persones visitades supera amb escreix les expectatives d'índole material.

Parlar de col·laboradors de l'ONCERCA és parlar per exemple de la María, una jubilada, exvenedora de productes de l'ONCE que té una llista de 16 afiliats assignats, la majoria d'ells extreballadors com ella i que, a part de les visites individuals, sol encapçalar la colla que formen tots ells per assistir a diverses activitats que organitza l'ONCE.

El Julián, un afiliat de 60 anys que mai va tenir vinculació laboral amb el Grup Social ONCE, avui explica orgullós que atén 30 companys i companyes que resideixen en diferents poblacions petites a prop del seu poble de naixement. Per a això aprofita els viatges amb cotxe que per motius professionals o personals fan molts dels seus veïns a aquests municipis i els acompanya. El Julián és col·laborador i s'ha buscat una xarxa de col·laboradors solidaris que de manera indirecta també participen en l'ONCERCA.

O la Margarita, una jove de 27 anys, treballadora d'Ilunion que inverteix part del seu temps de lleure a visitar altres joves afiliats i que pot explicar en primera persona la seva experiència d'inserció laboral en el grup.

O també el José, que compatibilitza el seu lloc de venedor de loteries de l'ONCE amb la seva participació en l'ONCERCA, a través d'una dotzena de contactes habituals amb altres companys i companyes que exerceixen la mateixa tasca.

Sens dubte, el gest de participar com a col·laborador en l'ONCERCA és una de les mostres més solidàries que podem desenvolupar. L'ONCE va crear, va estructurar i va dissenyar el pla ONCERCA per acompanyar i ajudar tots els afiliats, però si no fos per la intervenció i el compromís dels 2.765 col·laboradors que avui formen la xarxa més activa i genuïna de la Institució, el pla només seria una bona idea plasmada en paper mullat. El Grup Social ONCE és conscient que el seu patrimoni més preuat són les persones. Els col·laboradors han de cuidar els usuaris que tenen assignats i el Grup Social ONCE ha de cuidar els col·laboradors. El reconeixement diari que des del Consell General es fa dels participants és del tot merescut, és constatar una realitat, gairebé 3.000 persones posen per davant altres persones i els ofereixen de manera altruïsta el seu temps. ■



Coneixent-nos - Connectant-nos





L'any 2023 ha vist com naixia un nou projecte paral·lel a l'ONCERCA. Es diu Coneixent-nos - Connectant-nos i persegueix mentoritzar els afiliats estudiants des de 3r de l'ESO i fins al final de la seva etapa universitària per part de determinats responsables de gestió i representació del Grup Social ONCE.

L'experiència de més d'una dècada en el desenvolupament del pla ONCERCA ens ha permès albirar-ne fortaleces i febleses, i prendre decisions quant a això.

Els nostres estudiants demostren la seva capacitat acadèmica i presenten xifres de fracàs escolar molt inferiors a la mitjana nacional. Aquests resultats docents els aconseguen, a més, estudiant a l'escola inclusiva i compartint amb la resta dels alumnes sense discapacitat el dia a dia escolar. Aquesta aposta per l'educació inclusiva garanteix un nivell de normalització social molt valorable entre els nostres estudiants, però correm el risc que creixin molt allunyats de la realitat institucional que els facilita els recursos tècnics i humans per a la seva educació.

El programa Coneixent-nos - Connectant-nos promou que els nostres estudiants i les seves famílies s'apropin a la cultura institucional. En els casos dels afiliats menors d'edat, els contactes, per descomptat, es realitzen acompanyats d'algun familiar adult.

Els joves d'avui són el futur del Grup Social ONCE i, per tant, tenim l'obligació de donar-los l'oportunitat de conèixer el que som i d'on venim.

Aquest programa, estrenat recentment al juny de 2023, ofereix la possibilitat als mentors de conèixer la vida diària i les inquietuds de la població estudiantil, la qual cosa genera coneixement per millorar durant els pròxims anys la planificació i el disseny d'aquests dos projectes, el focus principal dels quals és el contacte entre persones. ■



L'ONCERCA en l'actualitat





De la lectura d'aquest document, en podem extreure diverses conclusions que posen en valor el pla ONCERCA com a model d'atenció de persones a persones que només existeix en el Grup Social ONCE. L'ONCERCA és molt nostre i respon a valors també molt nostres: solidaritat, empatia, compromís, generositat, altruisme, etc.

Des de la posada en marxa del projecte el 2011 fins avui, el Grup Social ONCE és més ric en humanitat, en acció social i en coneixement real de les necessitats dels seus afiliats. L'ONCERCA ens està permetent contactar amb tota la base associativa, rebre'n suggeriments, accedir a les seves inquietuds i alhora informar-los de les coses que fan l'ONCE, la Fundació ONCE i Ilunion.

Per descomptat, el plantejament de visites i contactes presencials té caràcter voluntari també per a l'afiliat. Afortunadament, la immensa majoria vol mantenir aquesta relació directa, però en qualsevol cas, i com no pot ser d'una altra manera, es respecta aquells que prefereixen contactes exclusivament telefònics o els que definitivament no volen mantenir cap contacte. Des de l'estructura del pla ONCERCA no es desistirà de convèncer tots els afiliats que aquest tipus d'actuacions millora la vida de tots.

A més, la fortalesa de la xarxa de col·laboradors permet combatre les diferències entre afiliats que puguin provocar els llocs de residència. És una fórmula més de compromís amb l'Espanya buidada.

L'ONCERCA promou la cohesió interna i incentiva la participació dels afiliats en les activitats de l'Organització. És una eina consistent de lluita contra la solitud no desitjada.

A través d'aquest programa es millora el coneixement de les situacions reals dels afiliats i, per tant, és un vehicle directe en l'optimització dels recursos invertits en serveis socials.

El pla ONCERCA és un magne impuls per a la cultura institucional i el sentiment de pertinença. A més, reforça internament la marca del Grup Social ONCE i la visió de les tres àrees executives com a realitats institucionals coordinades i sinèrgiques.

L'evolució del pla ONCERCA des del seu inici fins ara és una prova palpable de l'esperit de millora contínua i de treball en equip inherent a l'ONCE. Els resultats de contactes obtinguts el 2022 avalen la progressió positiva del projecte. La convicció del Consell General en la bonança del pla es veu reflectida de manera indiscutible en el nomenament de la Vicepresidència 4a com a responsable del pla que, a més, es ressenya en el cognom d'aquesta: Vicepresidència Quarta de Serveis Socials, Participació i Pla ONCERCA.

El pla ONCERCA és una bona notícia per a tots els afiliats i afiliades, i s'ha convertit, afortunadament, en un element imprescindible i irrenunciable de creixement institucional. Avui no entendríem el Grup Social ONCE sense el pla ONCERCA perquè seria un grup més feble i empobrit.

Si parlem d'ONCERCA, parlem de persones, i si parlem de persones, parlem de 85 anys d'història socialment compromesa, 85 anys de solidaritat, 85 anys d'ONCE. ■



Epíleg saborós

Com que no sols de pa viu l'home, aquí tens aquest llibre commemoratiu que a més de contenir les lletres que pretenen explicar succintament què és l'ONCERCA i qui en són els protagonistes, també conté una invitació al paladar en forma d'embotit ibèric de la marca d'Ilunion, Berídico. És una forma especial de reconèixer la teva feina i el teu compromís amb aquest projecte, que a més, busca deixar-te bona boca. ■



