



PEJUCAT

MANUAL INSTITUCIONAL

DE BUEN TRATO, ACOGIDA, PROTECCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES

Versión	1.0
Órgano de aprobación	Junta Directiva de PEJUCAT
Fecha de aprobación / entrada en vigor	_____
Revisión prevista	Cada dos años o cuando resulte necesario

CONTENIDO

1. Finalidad del Manual
2. Protocolo de Buen Trato a las Personas Mayores
3. Protocolo de Acogida de Nuevas Personas Socias
4. Protocolo de Detección, Actuación y Derivación de Situaciones de Vulnerabilidad
5. Política de Participación Activa de las Personas Mayores
6. Procedimiento de Quejas, Sugerencias e Incidencias
7. Carta de Derechos y Compromisos de las Personas Socias
8. Responsabilidad, Seguimiento y Revisión
9. Protección de Datos y Confidencialidad
10. Aprobación y Entrada en Vigor

1. FINALIDAD DEL MANUAL

PEJUCAT trabaja para que las personas mayores migrantes latinoamericanas puedan vivir con dignidad, autonomía y participación, sean reconocidas y valoradas y puedan ejercer plenamente sus derechos en la sociedad catalana.

Este Manual establece unos procedimientos básicos y comunes para garantizar:

- el buen trato
- una acogida adecuada
- la detección de situaciones de vulnerabilidad; la participación activa de las personas mayores
- la existencia de mecanismos accesibles para formular quejas, sugerencias e incidencias.

Los procedimientos serán aplicables, según corresponda, a personas socias, participantes en proyectos, voluntariado, Junta Directiva, personal y colaboradores de PEJUCAT.

Su aplicación se regirá por los principios de dignidad, autonomía, igualdad y no discriminación, confidencialidad, participación, protección de datos personales, atención centrada en la persona y respeto a la diversidad.

2. PROTOCOLO DE BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

Objetivo

Garantizar que todas las personas mayores relacionadas con PEJUCAT reciban un trato digno, respetuoso, inclusivo y seguro y prevenir cualquier forma de maltrato, abuso, discriminación o vulneración de derechos.

Principios de buen trato

PEJUCAT promoverá:

- respeto a la dignidad y autonomía personal; igualdad y ausencia de discriminación
- escucha y respeto a las decisiones individuales; privacidad y confidencialidad
- participación voluntaria
- respeto a la diversidad cultural y lingüística
- promoción de la independencia y las capacidades de cada persona
- protección frente a cualquier forma de violencia o abuso.
- Conductas esperadas

Las personas vinculadas a PEJUCAT deberán:

- dirigirse a los demás con respeto; escuchar sin infantilizar ni desvalorizar
- respetar las decisiones personales; facilitar información clara y comprensible
- respetar las diferencias culturales, sociales y personales; evitar generar dependencias innecesarias
- respetar la privacidad
- solicitar autorización para fotografías, grabaciones o utilización de imágenes.
- Conductas no aceptables

PEJUCAT no tolerará:

- insultos, humillaciones o amenazas; burlas o comentarios degradantes

discriminación por edad, sexo, origen, nacionalidad, lengua, discapacidad, religión, orientación sexual, situación económica u otra condición personal o social;

acoso;

violencia física, psicológica o verbal; abuso o explotación económica; negligencia intencionada;

utilización indebida de información personal;

represalias contra quien comunique una posible situación de maltrato.

Actuación ante una posible situación de maltrato

Cuando se detecten indicios de maltrato, abuso, negligencia, abandono, explotación económica o vulneración de derechos:

Se escuchará a la persona con respeto, evitando cuestionar o inducir su relato.

Se valorará si existe un riesgo inmediato.

Se comunicará la situación a la persona responsable designada por PEJUCAT.

Se registrarán únicamente los hechos relevantes conocidos, evitando valoraciones no fundamentadas.

La información será tratada confidencialmente.

Se informará y orientará a la persona afectada sobre los recursos disponibles.

Cuando resulte necesario, se facilitará su derivación a los servicios públicos o especializados competentes.

PEJUCAT no investigará ni sustituirá a los servicios sociales, sanitarios, policiales o judiciales competentes.

Siempre que sea posible y no exista una situación grave o urgente que exija otra actuación conforme a la legislación vigente, la derivación se realizará con conocimiento y participación de la persona afectada.

Recursos de derivación

Según las circunstancias, PEJUCAT podrá orientar o derivar hacia:

- Servicios Sociales Básicos del municipio correspondiente; Centro de Atención Primaria (CAP)
- servicios especializados de atención a las personas mayores; servicios especializados en violencia
- Mossos d'Esquadra o policía local cuando corresponda; servicios sanitarios de urgencia
- Fiscalía, autoridad judicial u otros organismos competentes cuando proceda.

PEJUCAT mantiene una política de tolerancia cero frente al maltrato, abuso, discriminación y vulneración de los derechos de las personas mayores.

3. PROTOCOLO DE ACOGIDA DE NUEVAS PERSONAS SOCIAS

Objetivo

Facilitar una incorporación cercana y ordenada que permita a cada nueva persona conocer PEJUCAT, establecer relaciones y participar de acuerdo con sus intereses y capacidades.

La acogida también constituye una oportunidad para detectar tempranamente posibles necesidades de apoyo, siempre respetando la privacidad y autonomía de la persona.

Proceso de acogida

Fase 1. Bienvenida

La persona recibirá información sencilla sobre:

- qué es PEJUCAT; objetivos y valores; actividades y servicios
- derechos y compromisos de las personas socias; formas de participación
- canales de comunicación.

Fase 2. Conversación inicial

Se mantendrá una breve entrevista para conocer:

- intereses; expectativas
- actividades en las que desea participar
- habilidades o conocimientos que quisiera compartir; posibles necesidades de orientación o apoyo.
- Solo se recogerá la información necesaria y pertinente.

Fase 3. Incorporación

Se facilitará la participación progresiva en las actividades que mejor correspondan a sus intereses y circunstancias.

Cuando sea conveniente, una persona socia o voluntaria podrá actuar como referencia inicial para facilitar su integración.

Fase 4. Seguimiento

Durante los primeros tres meses se procurará mantener contacto con la nueva persona para conocer:

- su grado de integración; satisfacción
- dificultades encontradas; intereses adicionales; propuestas de mejora.

Fase 5. Participación

Se informará a la persona de las posibilidades de participar no solo como asistente, sino también como voluntaria, mentora, colaboradora o promotora de iniciativas.

4. PROTOCOLO DE DETECCIÓN, ACTUACIÓN Y DERIVACIÓN DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Objetivo

Establecer un mecanismo sencillo para identificar situaciones que puedan afectar gravemente al bienestar, autonomía o derechos de una persona mayor y facilitar el acceso a los recursos adecuados.

Situaciones que requieren especial atención

Entre otras:

- soledad no deseada o aislamiento intenso; ausencia de red familiar o social; precariedad económica grave
- inseguridad alimentaria; problemas graves de vivienda; posible maltrato o negligencia; abuso económico
- violencia
- deterioro cognitivo significativo

problemas relevantes de salud física o emocional; dificultades graves para realizar actividades básicas; exclusión digital que impida acceder a servicios esenciales.

Procedimiento

Detectar.

Identificar señales de posible vulnerabilidad mediante la acogida, conversaciones, actividades, instrumentos de evaluación o comunicación de la propia persona o de terceros.

Escuchar.

Hablar con la persona de manera privada, respetuosa y sin emitir diagnósticos.

Valorar.

Determinar si la necesidad puede atenderse mediante los recursos de PEJUCAT o requiere intervención profesional o pública.

Orientar.

Informar de manera comprensible sobre los recursos disponibles.

Derivar.

Cuando sea necesario, facilitar el contacto con Servicios Sociales, CAP u otros recursos competentes.

Acompañar.

Cuando resulte apropiado y la persona lo desee, PEJUCAT podrá ayudarla a realizar el primer contacto o acompañarla en el proceso.

Hacer seguimiento.

Comprobar, dentro de las posibilidades de la entidad, si la persona pudo acceder al recurso indicado.

Situaciones urgentes

Cuando exista un riesgo grave o inmediato para la integridad o seguridad de una persona, se contactará con los servicios de emergencia o autoridades competentes.

PEJUCAT no realizará diagnósticos médicos, psicológicos o sociales que correspondan a profesionales especializados.

Registro

Las actuaciones relevantes se documentarán de forma mínima, objetiva y confidencial, limitándose a los datos necesarios para el seguimiento.

5. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PERSONAS MAYORES

Finalidad

PEJUCAT reconoce a las personas mayores como protagonistas de la vida asociativa y no únicamente como receptoras de servicios o actividades.

La participación constituye una herramienta para fortalecer la autonomía, la autoestima, el sentimiento de pertenencia y el reconocimiento del valor social de las personas mayores migrantes.

Principios

La participación será:

- voluntaria; inclusiva; accesible
- respetuosa con las capacidades y circunstancias personales; basada en los intereses de las personas
- abierta a diferentes grados de implicación.
- Nadie será obligado a participar ni su menor participación supondrá un trato desfavorable.
- Formas de participación
- PEJUCAT promoverá que las personas mayores puedan participar en:
 - Diseño
 - Proponer actividades, necesidades, temas de interés y mejoras.
 - Desarrollo
 - Colaborar en la organización y realización de actividades.
 - Voluntariado
 - Participar voluntariamente en tareas compatibles con sus capacidades e intereses.
 - Mentoría entre iguales
 - Personas con experiencia podrán acompañar a nuevos socios o compartir conocimientos con otras personas.
 - Transmisión de conocimientos

Se favorecerán espacios donde las personas puedan compartir experiencias profesionales, culturales, personales, artísticas o

- comunitarias.
- Representación
- Cuando corresponda, podrán representar a PEJUCAT en encuentros, actividades comunitarias y espacios de participación.
- Evaluación
- Las personas participantes podrán valorar las actividades y formular propuestas para mejorar los proyectos.
- Mecanismos concretos

PEJUCAT utilizará mecanismos sencillos y compatibles con su tamaño:

- encuestas breves; conversaciones y reuniones; buzón de sugerencias; grupos de trabajo
- evaluación al finalizar actividades; reuniones periódicas de socios; consultas sobre nuevas actividades.
- Participación en los proyectos sociales

En los proyectos financiados, PEJUCAT procurará documentar:

- número de participantes consultados; propuestas recibidas

- propuestas incorporadas

personas participantes en voluntariado o mentoría; actividades impulsadas o lideradas por personas mayores; valoración de satisfacción y sentimiento de pertenencia.

Reconocimiento

PEJUCAT reconocerá y visibilizará, con autorización de las personas implicadas, la contribución del voluntariado, mentores y participantes.

La participación activa es parte del modelo de intervención de PEJUCAT: las personas mayores no son solamente

destinatarias del cambio; contribuyen a producirlo.

6. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

Objetivo

Garantizar que cualquier persona relacionada con PEJUCAT pueda comunicar de manera sencilla y segura:

una queja;

una sugerencia; una incidencia;

una preocupación relacionada con el trato recibido o con el funcionamiento de la entidad.

Quién puede utilizarlo

Podrán utilizar este procedimiento:

- personas socias; participantes; familiares; voluntariado; colaboradores
- otras personas directamente relacionadas con las actividades de PEJUCAT.
- Canales

Las comunicaciones podrán presentarse:

- personalmente ante una persona designada; por escrito
- mediante correo electrónico
- mediante formulario o buzón habilitado por PEJUCAT.
- PEJUCAT procurará que el procedimiento sea accesible también para personas con dificultades digitales.
- Procedimiento
- Recepción
- La comunicación será recibida por la persona designada por la Junta Directiva.
- Registro

Se anotará:

- fecha
- naturaleza de la comunicación; hechos principales
- actuación realizada; fecha de cierre.
- Se recogerán únicamente los datos necesarios.
- Acuse de recibo

Cuando la persona se haya identificado y haya facilitado un medio de contacto, PEJUCAT procurará confirmar la recepción en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Análisis

La persona responsable revisará la situación y, cuando corresponda, escuchará a las personas implicadas.

Respuesta

PEJUCAT procurará ofrecer respuesta en un plazo máximo de treinta días naturales.

Cuando la complejidad de la situación impida resolverla dentro de dicho plazo, se informará a la persona interesada.

Cierre

Se registrará la respuesta o medida adoptada y se cerrará la incidencia.

Confidencialidad

Las comunicaciones serán tratadas con discreción y solo tendrán acceso a ellas las personas que necesiten conocerlas para

gestionar adecuadamente la situación.

Los datos personales serán tratados conforme a la normativa aplicable de protección de datos.

Ausencia de represalias

Ninguna persona sufrirá represalias por presentar de buena fe una queja, sugerencia o comunicación de una posible irregularidad.

Situaciones graves

Cuando una comunicación revele posibles:

- situaciones de maltrato; violencia
- abuso; discriminación grave
- vulneración de derechos
- riesgo para la seguridad de una persona,
- se aplicará además el Protocolo de Buen Trato y, cuando corresponda, el Protocolo de Detección, Actuación y Derivación.
- Mejora continua

Al menos una vez al año, la Junta Directiva revisará de forma agregada las quejas, sugerencias e incidencias recibidas para identificar problemas recurrentes y posibles mejoras.

7. CARTA DE DERECHOS Y COMPROMISOS DE LAS PERSONAS SOCIAS

Derechos

Toda persona socia tiene derecho a:

- Ser tratada con dignidad y respeto.
- No sufrir discriminación.
- Participar libremente en la vida asociativa.
- Recibir información clara.
- Ser escuchada.
- Formular propuestas y sugerencias.
- Presentar quejas sin temor a represalias.
- Que se respete su privacidad.
- Que sus datos personales sean protegidos.
- Participar en un entorno seguro e inclusivo.

Compromisos

Las personas socias se comprometen a:

- Tratar con respeto a las demás personas.
- Favorecer la convivencia.
- Respetar la diversidad.
- Utilizar responsablemente los recursos de PEJUCAT.
- Cuidar los espacios compartidos.
- Respetar la privacidad de otras personas.
- Participar responsablemente en las actividades a las que se comprometan.
- Comunicar situaciones graves de riesgo o maltrato de las que tengan conocimiento.
- Contribuir constructivamente a la mejora de la asociación.
- Promover una cultura de buen trato, solidaridad y apoyo mutuo.

8. RESPONSABILIDAD, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

La Junta Directiva es responsable de garantizar la aplicación de este Manual y designará, cuando sea necesario, las personas responsables de cada procedimiento.

Los protocolos se aplicarán de manera proporcionada al tamaño, recursos y capacidad operativa de PEJUCAT.

La Junta Directiva revisará periódicamente:

- incidencias relevantes; funcionamiento de la acogida; derivaciones realizadas
- participación de las personas mayores
- quejas y sugerencias
- necesidades de actualización del Manual.

La información utilizada para evaluación interna se presentará, siempre que sea posible, de forma agregada y sin identificar a las personas.

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

PEJUCAT tratará los datos personales exclusivamente para finalidades legítimas relacionadas con su actividad y de acuerdo con la normativa vigente.

Se aplicarán los principios de:

- minimización de datos; confidencialidad; limitación de finalidad; acceso restringido
- conservación únicamente durante el tiempo necesario.

La información especialmente sensible obtenida durante procesos de acogida, acompañamiento, detección de vulnerabilidad o gestión de incidencias requerirá especial protección.

10. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Manual Institucional de Buen Trato, Acogida, Protección y Participación de las Personas Mayores de PEJUCAT entrará en vigor una vez aprobado por la Junta Directiva.

Su contenido será comunicado a las personas responsables de actividades, voluntariado y colaboradores que deban aplicarlo.

Aprobado por la Junta Directiva de PEJUCAT

Fecha:

Presidenta/e:

Fecha	15/09/2026
Presidenta/e	Ada Raffalli de Stuyt_____
Secretaria/o	Nilda Rodríguez P._____
Firma	