

**Protocolo**

**de**

**Buenas Prácticas**

**Programa " En Comunidad. La colaboraciónexpandida."  
IAAP. Junta de Andalucía.**

“El tejido social que se forma a través de las comunidades de práctica permite que el conocimiento circule en el seno de la organización. Esta manera informal de compartir experiencias y resolver problemas es un síntoma de buena salud de la organización y una norma en las organizaciones que en su cultura corporativa tiene interiorizada la dinámica del aprendizaje continuo por parte de sus miembros. Dicho de otro modo, uno de los caminos a través de los cuales circula el conocimiento es el de la práctica compartida”.

E. Wenger 1998

Han participado:

M.<sup>a</sup> Robledo Roldan.....Trabajadora Social del C.P.A. Ciudad Jardín  
Aurora Campos.....Directora del C.P.A. Heliópolis  
M.<sup>a</sup> Luisa Peña.....Directora del C.P.A. San José de la Rinconada  
M.<sup>a</sup> Angeles Calderón.....Directora del C.P.A La Puebla del Río  
M.<sup>a</sup> del Castillo Moreno..... Trabajadora Social del C.P.A. Alcalá de Guadaira  
Encarnación Gonzalez.....Directora del C.P.A. Sanlúcar la Mayor  
Guadalupe Vazquez..... Trabajadora Social del C.P.A. Osuna  
M.<sup>a</sup> Dolores Moriana.....Directora del C.P.A. Utrera  
M.<sup>a</sup> del Pilar Martín..... Trabajadora Social del C.P.A. Los Palacios  
M.<sup>a</sup> Isabel Portillo.....Trabajadora Social del C.P.A. Morón de la Fra  
Antonio Vazquez.....Trabajador Social del C.P.A. Dos Hermanas  
Antonio Ruiz.....Director del C.P.A. Casco Antiguo  
M.<sup>a</sup> José Salas.....Directora del C.P.A. Arahal  
M.<sup>a</sup> del Carmen García.....Trabajadora Social del C.P.A. Macarena

## **1. INTRODUCCION**

En el mes de Diciembre de 2017, este grupo de profesionales ( Directores/as y Trabajadoras/es Sociales ), que desarrollan su trabajo en los CPA de Sevilla y provincia , acuerdan crear una comunidad de prácticas, a fin de poder plasmar unas pautas de actuación y contenido común a la figura de “Comisión de Acogida”. La comisión está regulada en el Estatuto de los Centros de Participación Activa así como en el Reglamento Marco de los CPA, no especificándose sus objetivos y funciones.

Tras un año de periódicas reuniones de trabajo, de información y experiencias compartidas se publica este documento al que decidimos llamar, **“Protocolo de Buenas Prácticas”**. Éste emerge de nuestra propia experiencia y va redirigido a ella.

Hemos visto la necesidad de unificar criterios ante el hecho de dar respuesta a las diversas realidades de los CPA, fundamentando así nuestras bases de trabajo en un documento que sirva de referencia y apoyo. Sin pretender que sea un documento cerrado, apostamos por su flexibilidad y adaptabilidad a nuevos tiempos; enriquecidos por las futuras aportaciones siempre desde la experiencia y la interacción continuada.

La realización de este proyecto llevado a cabo por esta comunidad ha propiciado unas mejoras destacables en la calidad de conversación y satisfacción de trabajo en equipo, que se han traducido en el compromiso y madurez para ser capaces de abordar problemas reales y desarrollar ideas innovadoras.

Podemos afirmar que todo este proceso consensuado nos ha conducido a un crecimiento tanto a nivel individual como grupal que supondrá un pilar a la hora de afrontar nuevos y futuros proyectos.

Este documento se ha realizado desde el trabajo colaborativo, poniendo en valor el conocimiento acumulado por los distintos profesionales que hemos intervenido.

Por último, no queremos olvidar dar las gracias al IAPP que nos animó y motivó para la creación de esta comunidad de prácticas, siendo nuestra guía durante todo este proceso.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

En nuestro ideario, el ENVEJECIMIENTO ACTIVO, es el faro que nos guía para hacer de los CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA, espacios que permitan un cambio en la conciencia de participación y un protagonismo real de las personas mayores. Y es en este contexto, donde creemos firmemente que es necesaria esta COMISIÓN DE ACOGIDA para conseguir el sentido de pertenencia al mismo.

La creación de esta comisión está avalada por nuestro actual marco jurídico: de una parte, el DECRETO 72/2012, DE 20 DE MARZO, POR EL QUE SE APRUEBA EL ESTATUTO DE LOS CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA PARA PERSONAS MAYORES; y de otra, el REGLAMENTO MARCO DE LOS CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA PARA PERSONAS MAYORES DE SEVILLA, DEPENDIENTES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Ambas normativas, en su artículo 29, desarrollan los aspectos fundamentales de las comisiones.

## **3. COMPOSICIÓN**

Estarán integradas por un mínimo de dos y un máximo de ocho personas socias y usuarias. La constitución y designación de sus miembros será aprobada por mayoría simple de la JUNTA DE PARTICIPACIÓN Y DE GOBIERNO a propuesta de la VOCALÍA responsable del área.

Se podrá contar con la colaboración de carácter no permanente de personas socias y usuarias.

#### **4. PROCEDIMIENTO**

Para designar a las personas socias y usuarias componentes de la comisión, la SECRETARÍA de la JUNTA DE PARTICIPACIÓN Y DE GOBIERNO expondrá la convocatoria en el TABLÓN DE ANUNCIOS con el siguiente contenido:

1. El carácter de la comisión.
2. Las responsabilidades a asumir por las personas socias y usuarias integrantes.
3. El número de personas que la integran, siendo la persona responsable de la comisión quien establece el número concreto de personas que se precisen, oída la Junta de Participación y de Gobierno.

La designación de las personas, de entre las solicitantes, será acordada por mayoría simple en la primera sesión de la JUNTA DE PARTICIPACIÓN Y DE GOBIERNO que se celebre tras la finalización del plazo de solicitud, quedando recogida en acta y publicada posteriormente en el tablón de anuncios.

Cuando el número de solicitudes supere las ocho, se tendrá en cuenta la propuesta de la persona responsable de la comisión.

4. El plazo de solicitud, tendrá una duración máxima de diez días hábiles desde la fecha de convocatoria.

## **5. PRINCIPIOS**

### **Establecemos diez principios inspiradores:**

1. **Solidaridad:** favoreciendo la cohesión social a través de acciones dirigidas a superar las desigualdades sociales.
2. **Equidad:** favoreciendo en los CPA el acceso y uso efectivo, en condiciones de igualdad para todas las personas socias y usuarias, respetando la diversidad en razón de edad, sexo, orientación o identidad de género, etnia, cultura, creencias religiosas, situación socio-económica o capacidad funcional.
3. **Participación:** favoreciendo el protagonismo de las personas socias y usuarias, prestando mayor atención a aquellas que tengan especiales dificultades para hacer valer su acción y opinión.
4. **Planificación:** favoreciendo actuaciones de manera programada para alcanzar los objetivos propuestos.
5. **Prevención:** favoreciendo la canalización de situaciones específicas para identificar y trabajar sobre las necesidades sociales reales.
6. **Calidad:** favoreciendo la mejora continua en los servicios; la evaluación permanente de los resultados y formación continua de las personas que conforman la comisión.
7. **Proximidad:** favoreciendo la accesibilidad a los servicios, recursos y actividades a todas las personas socias y usuarias del CPA.
8. **Normalización:** favoreciendo la atención de las personas en el centro buscando la integración.
9. **Transversalidad de género:** favoreciendo la igualdad de género cuidando el lenguaje y

teniendo en consideración este aspecto en todas las acciones para eliminar los efectos discriminatorios.

10. **Desarrollo comunitario:** favoreciendo la presencia, la participación y la integración de las personas socias/usuarios en los espacios, entornos y eventos de la comunidad.

## **6. OBJETIVOS**

**Para lograr las metas fijadas en el desarrollo de este protocolo, establecemos los siguientes objetivos:**

### *objetivos generales:*

1. **Recibir y orientar** a las personas que acuden al CPA.
2. **Promover** la participación.
3. **Potenciar** la integración afectivo-social.
4. **Observar** las dinámicas relacionales en el centro.

### *objetivos específicos:*

1. **Potenciar** la escucha y la participación activa.
2. **Prestar** una Atención Individualizada.
3. **Poner en práctica** medidas para lograr un clima relajado y acogedor que facilite la incorporación e integración de las personas que llegan al centro.
4. **Derivar** al Trabajador/a Social o al director/a situaciones de especial vulnerabilidad que se

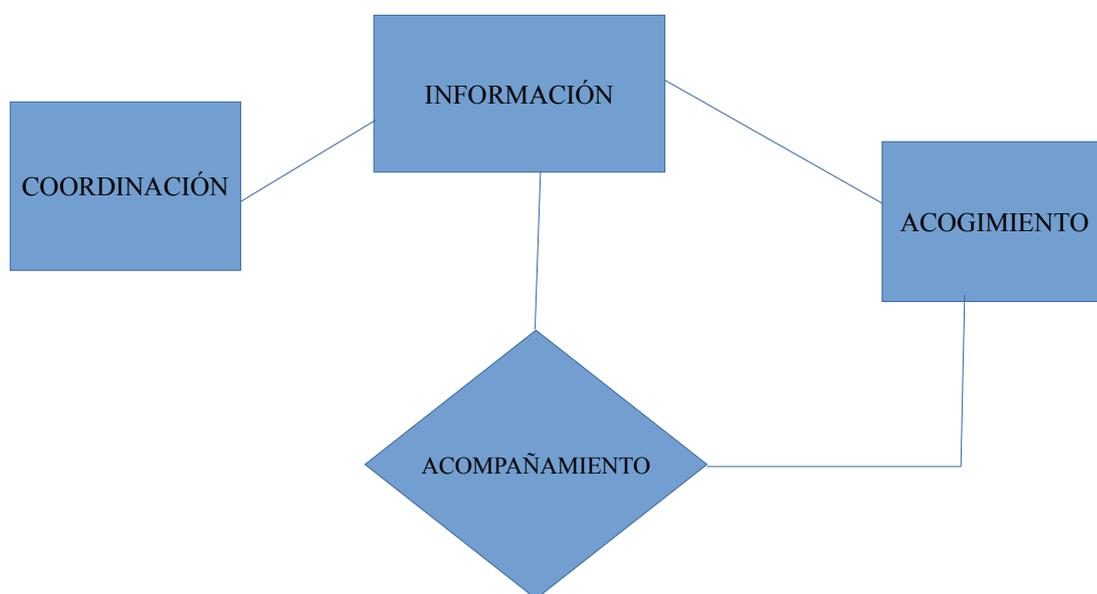
hayan podido detectar.

5. **Promocionar** y dar a conocer los servicios, talleres, actividades y recursos.

## 7. FUNCIONES

1. **Coordinación:** la desempeña la persona que ostenta la vocalía y será la encargada de ordenar, integrar y transmitir la información-tareas a las distintas personas, grupos implicadas en el proceso de acogida para lograr los objetivos de la comisión.
  - Coordinación con las personas que componen la comisión.
  - Coordinación con la dirección del centro y trabajador/a social.
  - Coordinación con la junta de participación y gobierno.
  - Coordinación con otras comisiones.
  - Coordinación con las personas responsables-delegadas de los talleres.
2. **Información:** la desempeñan una o más personas que componen la comisión y serán las encargadas de mostrar las instalaciones, dar a conocer las actividades que se desarrollan en el Centro y los servicios que se ofertan, así como promover la presencia de los CPA en las redes sociales.
3. **Acogimiento:** la desempeñan una o más personas que componen la comisión y serán las encargadas de:
  - Invitar a la persona mayor a que conozca el centro.
  - Procurar un recibimiento agradable, cálido, afectuoso y continuado.
  1. Presentar a las personas de referencias; junta de participación; ordenanza, monitoras, colaboradoras, directora y trabajador/a social en su caso.

4. **Acompañamiento:** la desempeñan una o más personas que forman parte de la comisión y serán las encargadas de dar el apoyo necesario a las personas durante los primeros acercamientos al centro, para que no se sientan aislada sino parte del grupo y puedan disfrutar de cada actividad o taller. Aquí toma importancia la figura de los/las responsables-delegados/as de los talleres y actividades para que sirvan de guía, compañía, con el fin de que la persona no sienta soledad dentro de la multitud.



## **8. FORMACIÓN**

### **Objetivos del Programa:**

- Brindar elementos que permitan caracterizar qué es una Comisión de Acogida y cuáles son sus funciones.
- Trabajar algunos conceptos que faciliten la construcción de un ECRO grupal.

- Favorecer la cohesión grupal y la conciencia del rol como miembro de una Comisión de Acogida.
- Contribuir a visibilizar las tareas de la Comisión.

### **Contenidos y Bloques temáticos:**

#### 1. Articulación de los primeros pasos de integración grupal:

- Trabajar la comprensión de los conceptos de acogida e integración.
- El sentimiento de acogida en el propio grupo:
  - ✗ Significado de acoger hoy:
    - Implicaciones personales y sociales.
    - Capacidad de escucha e interacción a través de ejercicio lúdico que dé pie a trabajar dichas implicaciones.
- Escucha conectada con las necesidades.
- Escucha como un tesoro.
- Escucha conectada con el cuerpo:
  - lenguaje verbal
  - lenguaje no verbal: importancia del lenguaje no verbal como proyección de las sensaciones que tenemos ante otras personas.
- Trabajar las contradicciones: lo que nos gustaría hacer frente a lo que hacemos.

#### 2. Elementos facilitadores de la construcción de un ECRO grupal.

##### a) El envejecimiento hoy:

- Problemática actual del ser mayor.
- Cambios y duelos.
- Rescate del lugar social, el espacio propio y el deseo como motor de la vida para vivir un tiempo con sentido.
- Necesidades de la persona mayor hoy.

##### b) Significado de la Comisión de Acogida en el Centro de Participación Activa, como un

primer nivel de sensibilización acerca de lo que es una Comisión de Acogida.

c) Sensibilización acerca del rol que se desempeña como miembros de la Comisión de Acogida:

-La cohesión grupal de las personas que la componen.

-El rol de miembro de la Comisión de Acogida:

+implicaciones personales y sociales.

+conciencia de mis propios atravesamientos como persona mayor.

d) Conceptos de pertenencia y pertinencia.

e) Cuestiones de posición: para qué estamos.

f) Intervenir para contribuir a la salud y autonomía de las personas.

3. Capacitación de los/as miembros de la Comisión de Acogida:

-La escucha activa.

-Habilidades sociales: asertividad, empatía, autoestima, inteligencia emocional.

-Elementos para la visibilidad de las tareas de la Comisión.

-Tareas fundamentales de la Comisión:

-Acogida, Integración, Captación.

-Observación de lo dinámico.

-Detección de necesidades específicas.

-Dificultades en la integración de personas con necesidades especiales.

4. Participación activa y apertura a la comunidad del CPA:

-Contradicciones actuales y lectura crítica.

-Elaboración de material informativo, hoja informativa, díptico, distintivos, etc.

-Cuestiones de posición: sistematización, organización, tarea colectiva hacia dentro y hacia fuera.

-Elementos para la integración, evaluación y cierre del curso.

**Referencias:** Centro Marie Langer (2013). *Contenidos del Programa de Formación ProCC para la Comisión de Acogida en los Centros de Participación Activa*. Madrid.

## 9. EVALUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ACOGIDA

La evaluación supone una parte muy importante de este protocolo de Comisión de Acogida, ya que el objetivo es que estas comisiones sean dinámicas, perduren en el tiempo y se adapten de una manera adecuada a las necesidades de las personas que pasan a formar parte activamente de los CPA, como personas socias/usuarios. Debe poseer un diseño flexible que permita introducir modificaciones en los instrumentos de recopilación y análisis de la información, en caso de que la situación así lo aconseje. No debe ser considerada sólo como una parte del ciclo del proyecto, sino como una actividad que guía la identificación, la formulación, la ejecución y el seguimiento.

Para ello la evaluación debe ser:

- **Participativa:** cuyo objetivo es minimizar la distancia que existe entre evaluador/ra y usuarios/as.

- **Continua:** han de tener un seguimiento periódico que permitan modificar aquellos aspectos que se puedan mejorar.

### Qué vamos a evaluar

- la participación activa.
- la integración afectivo-social.
- las dinámicas relacionales en el centro.

ESQUEMA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	
DECISIÓN DE EVALUAR	-Determinación de que vamos a evaluar: -Coordinación -Orientación a las personas que acuden -Acogimiento -Acompañamiento
PREPARAR LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA:	Determinar el ámbito de aplicación y el momento para llevarla a cabo: -A través de cuestionarios de satisfacción. Al finalizar las sesiones de acogida.

<b>LLEVAR A CABO LA EVALUACIÓN:</b>	
<b>FASE FINAL</b>	-Análisis de resultados y puesta en marcha de posibles modificaciones

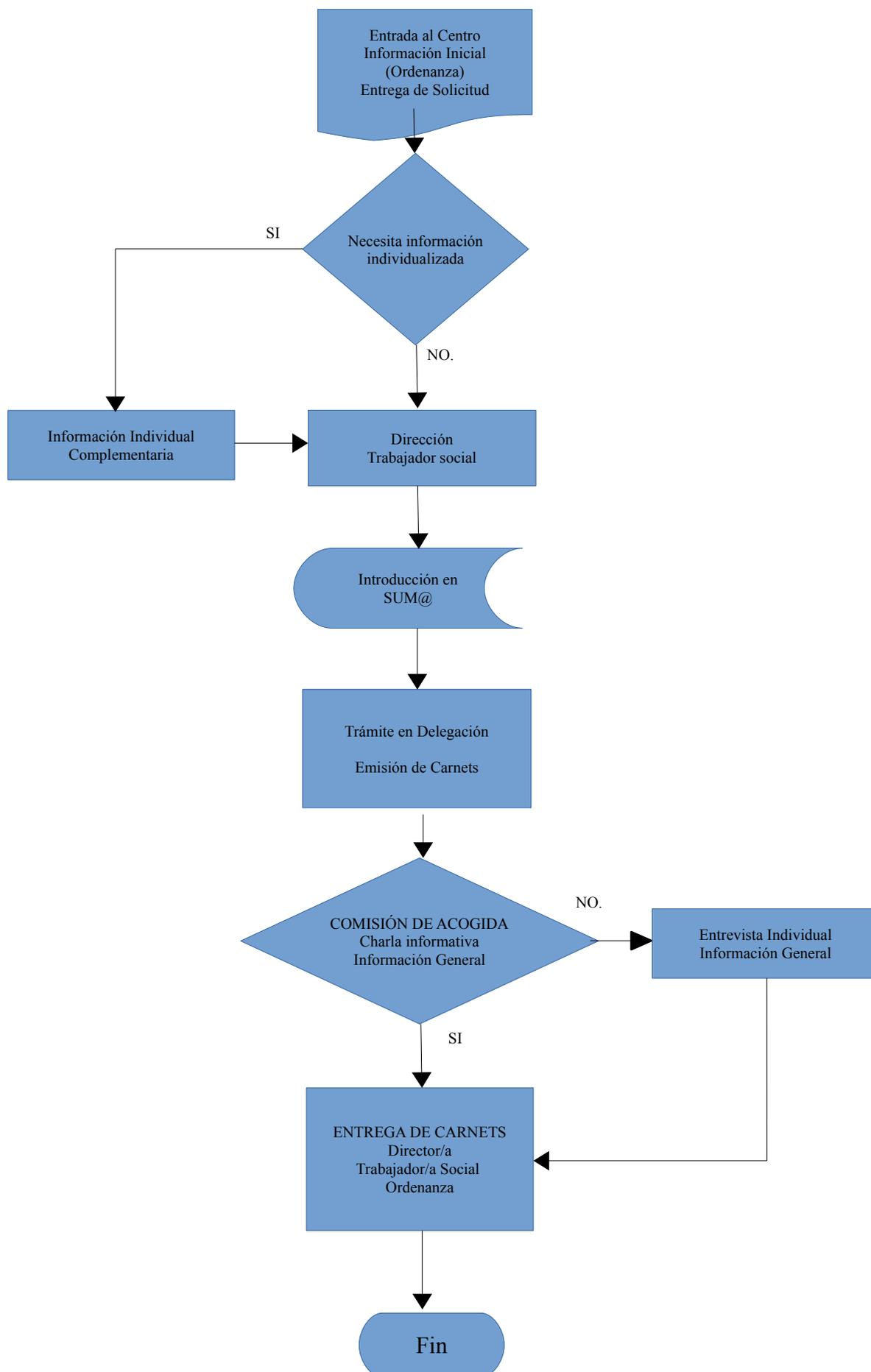
**TEMPORALIZACION**

	<b>A LOS 6 MESES</b>	<b>MENSUAL</b>
<b>PUESTA EN MARCHA COMISIÓN DE ACOGIDA</b>	<b>EVALUACIÓN INICIAL</b>	<b>EVALUACIÓN CONTINUA</b>

## ANEXOS

1. DIAGRAMA DE FLUJO
2. ESTRUCTURA CHARLA INFORMATIVA
3. PRESENTACIÓN

# 1. DIAGRAMA DE FLUJO



## **2. ESTRUCTURA CHARLA INFORMATIVA NUEVAS PERSONAS SOCIAS**

**Momento Inicial:** (10 minutos)

**Informal:Saludos**

**Formal:**

**Presentación**

**Expectativas:** Comentario sobre la información recogida por teléfono.  
Qué es para las personas participantes un C.P.A.

**Momento Temático:** (20 minutos)

**Primera parte:** (5 minutos)

**Qué es un C.P.A.**

**Segunda parte:** (10 minutos)

**Estructura organizativa: ¿Cómo funciona un C.P.A.?  
Órganos Participativos**

Organigrama

Asamblea General

Director/a

Trabajador/a Social

Junta de Participación y Gobierno

Comisiones: Son el eje vertebral que organiza la participación en los CPAs.

Personas Socias y Usuarias

**Tercera parte:** (5 minutos)

Servicios del Centro

Talleres

Actividades

**Cuarta parte:** (5 minutos)

Información

**Momento Elaborativo:** (5 minutos)

Dar la palabra a las personas participantes para que realicen alguna reflexión o dar su opinión sobre el contenido expuesto.

Realizar una devolución como conclusión.

**Momento de Integración y Cierre:** (5 minutos)

Rueda final: Dar la palabra a las personas participantes.

Cierre por parte de los miembros de la Comisión de Acogida.

