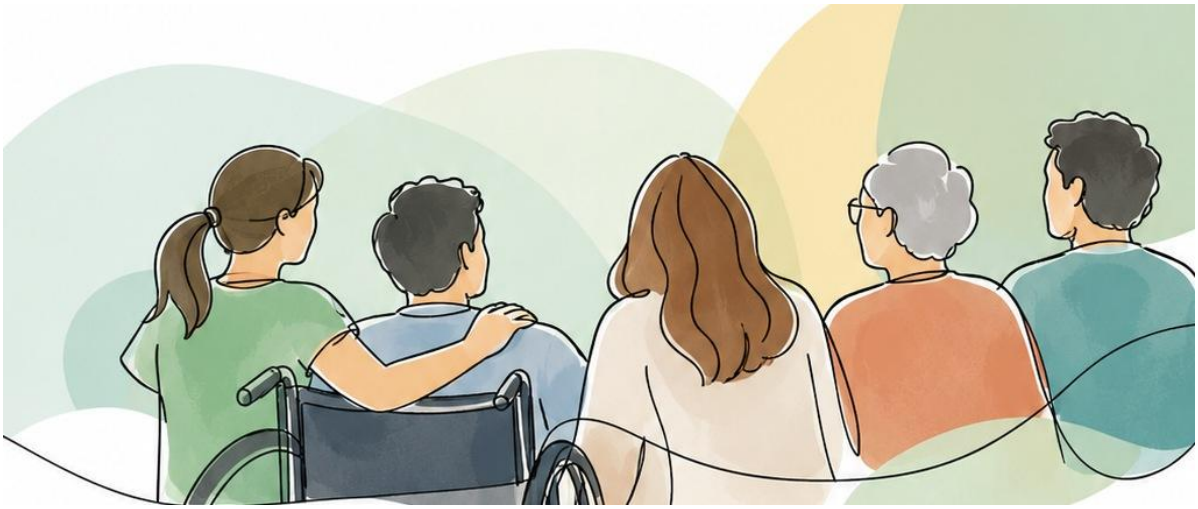
PROTOCOLO DE PARTICIPACIÓN INCLUSIVA

SPI-ACERVEGA

Sistema de Participación Inclusiva y Transparencia Interna de ACERVEGA



Tu voz cuenta

PARTICIPAR · PROPONER · MEJORAR · CONSTRUIR JUNTOS

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación

acerVega
ASOCIACIÓN DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO E ICTUS VEGA BAJA

Control del documento	Dato
Entidad	Asociación de Daño Cerebral Adquirido e Ictus de la Vega Baja (ACERVEGA)
Versión	1.0 · propuesta para validación interna
Órgano de aprobación	Junta Directiva / órgano competente según los estatutos
Revisión	Tras la implantación inicial y, posteriormente, cuando sea necesario

1. Objeto

Este protocolo establece un procedimiento común para que las personas asociadas puedan presentar propuestas, sugerencias e iniciativas de mejora y conocer cómo se reciben, registran, valoran y responden. Forma parte del SPI-ACERVEGA y busca fortalecer la participación y la transparencia interna de la entidad.

2. Ámbito de aplicación

Se dirige a las personas asociadas de ACERVEGA y orienta la participación de sus familias cuando proceda, así como la actuación del equipo profesional y de la Junta Directiva en la gestión de aportaciones. La participación formal en votaciones y acuerdos se regirá siempre por los estatutos y las normas internas vigentes.

3. Principios de funcionamiento

- Participación inclusiva: se ofrecen diferentes formas de aportar ideas, también con apoyo de otra persona cuando sea necesario.
- Accesibilidad: la información se redacta con lenguaje claro y se adapta, cuando proceda, mediante lectura fácil, apoyos visuales u otros ajustes.
- Igualdad y respeto: todas las propuestas se reciben sin discriminación y se valoran con criterios coherentes.
- Transparencia: se informa del estado y resultado de las propuestas, respetando la confidencialidad.
- Trazabilidad: cada aportación recibe un código y queda registrada desde su recepción hasta su cierre.
- Protección de datos: se recogen únicamente los datos necesarios y se limita el acceso a la información identificativa.
- Mejora continua: las sugerencias sobre el propio sistema se utilizan para revisarlo y hacerlo más útil.

4. Responsabilidades

Quién	Responsabilidades principales
Personas asociadas	Presentar ideas por cualquiera de los canales disponibles; indicar, si lo desean, si necesitan apoyo; aportar aclaraciones cuando resulte necesario.
Trabajadoras sociales / coordinación del SPI	Recibir o canalizar aportaciones; asignar código; mantener el registro; coordinar el seguimiento; facilitar comunicación accesible y documentar las respuestas.
Terapeuta ocupacional	Proponer adaptaciones prácticas que faciliten el uso de las herramientas en las actividades y espacios de la entidad.

Quién	Responsabilidades principales
Logopeda	Revisar la claridad del lenguaje y apoyar la adaptación comunicativa de los materiales.
Neuropsicóloga	Revisar barreras cognitivas y proponer apoyos para la comprensión y participación.
Junta Directiva u órgano competente	Valorar y resolver las propuestas conforme a sus competencias, los estatutos, los recursos disponibles y los acuerdos de la entidad.

5. Canales de participación

Las propuestas podrán recibirse mediante los siguientes canales, que deberán comunicarse de forma clara a las personas asociadas:

- Formulario digital accesible en la página web de ACERVEGA, una vez habilitado técnicamente.
- Formulario en papel, entregado en el centro o a la persona profesional designada.
- Aportación verbal con apoyo: si una persona prefiere expresarse oralmente, el profesional que la acompañe recogerá la propuesta por escrito, la leerá de vuelta y confirmará que refleja lo que la persona quiere transmitir.
- Reuniones, encuestas o grupos de discusión organizados por la entidad. Las aportaciones que deban seguirse individualmente se incorporarán al registro.

6. Procedimiento de gestión de propuestas

1.Recepción. Se recibe la propuesta por cualquiera de los canales disponibles. No es obligatorio facilitar datos de contacto, salvo que la persona quiera una respuesta individual.

2.Registro. La persona responsable asigna un código interno, anota la fecha, el canal, el resumen y el área relacionada. Los datos identificativos o de contacto se guardan por separado, con acceso limitado.

3. Acuse de recibo. Cuando exista un medio de contacto y la persona solicite respuesta, se confirma la recepción y, cuando sea posible, el código de seguimiento.

4.Revisión y aclaración. Se comprueba que la propuesta se entiende y se identifica si hacen falta apoyos, aclaraciones o derivación a otro procedimiento. La persona puede recibir ayuda para reformularla sin alterar su sentido.

5. Valoración. La propuesta se remite a la persona u órgano competente según la materia. Se valoran su finalidad, viabilidad, coherencia con los objetivos de ACERVEGA, recursos necesarios y posibles implicaciones para las personas destinatarias.

6. Resolución. Se registra el resultado: aceptada, parcialmente aceptada, no aceptada, pendiente de información o derivada al cauce competente. Una decisión negativa o parcial debe acompañarse de una explicación comprensible.

7. Comunicación. Si la persona ha solicitado respuesta y ha facilitado un medio de contacto, se le comunica el resultado por el canal acordado, en lenguaje claro y con los apoyos necesarios.

8. Seguimiento y cierre. Si la propuesta se acepta, se registra la acción acordada, la persona responsable y, cuando corresponda, el estado de ejecución. Se cierra cuando se ha comunicado la respuesta y concluido el seguimiento previsto.

Plazos de gestión propuestos

Se facilita una respuesta o actualización en un plazo objetivo de 30 días hábilas. Si la valoración requiere más tiempo, se informará del motivo y del estado cuando exista un canal de contacto

7. Estados para el seguimiento

Estado	Cuándo utilizarlo
Recibida	La propuesta ha llegado, pero aún no se ha revisado.
En revisión	Se comprueba su contenido, ámbito y posible necesidad de aclaración.
Pendiente de información	Hace falta aclarar un punto antes de valorar.
En valoración	Está siendo analizada por la persona u órgano competente.
Aceptada / parcialmente aceptada	Se acuerda ponerla en marcha total o parcialmente.
No aceptada	No se adopta; se registra una explicación comprensible.
En ejecución	La acción acordada está en marcha.
Respondida / seguimiento	Se ha comunicado el resultado y queda seguimiento, si procede.
Cerrada	Se ha completado la tramitación y no quedan acciones pendientes.

8. Transparencia y comunicación interna

La entidad facilitará información periódica y comprensible sobre el funcionamiento del SPI, los canales disponibles y los resultados generales de participación. Cuando se compartan datos agregados sobre propuestas, se evitará incluir nombres, datos de contacto, información de salud u otros detalles que permitan identificar a las personas. La comunicación de una propuesta individual se limitará a la persona interesada y a quienes necesiten conocerla para gestionarla.

9. Protección de datos y confidencialidad

- No se solicitarán datos personales que no sean necesarios para gestionar la propuesta o facilitar la respuesta solicitada.
- El registro de seguimiento utilizará un código de propuesta y evitará incluir datos clínicos o detalles personales sensibles.
- Los datos de contacto, si se facilitan, se conservarán en un fichero separado o en el sistema autorizado de la entidad, con acceso restringido.
- Antes de publicar el formulario web, ACERVEGA deberá incorporar su información de privacidad vigente, identificar al responsable del tratamiento, indicar la finalidad y base jurídica aplicable, plazos de conservación, posibles destinatarios y vías para ejercer derechos.
- Las propuestas no se publicarán íntegramente ni con datos identificativos sin una base adecuada y, cuando corresponda, autorización específica.

10. Revisión del sistema

Tras el periodo inicial de implantación se revisarán el uso de los canales, el número y estado de las propuestas, los tiempos de respuesta, las barreras detectadas y la satisfacción de las personas participantes mediante encuestas y grupos de discusión. Los resultados servirán para proponer ajustes y mejorar el sistema.