
NORMAS BÁSICAS DE TRABAJO

AFNADAH – CENTRE SENTITS

Fecha de aprobación: septiembre de 2026

Área: Organización y Gestión de Personas

Aprobado por: Junta Directiva / Dirección de la entidad

Revisión prevista: anual o cuando se produzcan cambios relevantes

1. OBJETO

El presente documento establece las normas básicas de actuación y funcionamiento que deben orientar el trabajo de las personas que desarrollan su actividad en AFNADAH – Centre Sentits, incluyendo personal contratado, profesionales, colaboradores/as, voluntariado y otras personas que desarrollen funciones en representación de la entidad.

Su finalidad es establecer un marco común de actuación basado en la calidad, el respeto, la responsabilidad, la confidencialidad, la ética profesional, la igualdad, la inclusión y la mejora continua.

Estas normas pretenden favorecer una atención adecuada a las personas usuarias y sus familias, así como un funcionamiento interno organizado, seguro y coherente con los valores y objetivos de la asociación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estas normas serán de aplicación a:

Personal contratado por la entidad.

Profesionales que desarrollen su actividad en Centre Sentits.

Personal en prácticas o formación.

Personas voluntarias.

Colaboradores/as externos/as cuando actúen en nombre de la entidad.

Miembros de los órganos de gobierno en el ejercicio de sus funciones.

Cada persona deberá conocer y respetar las normas que resulten aplicables a las funciones que desarrolla.

3. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Todas las personas vinculadas a AFNADAH – Centre Sentits desarrollarán su actividad conforme a los siguientes principios:

3.1. Respeto y trato digno

Se garantizará un trato respetuoso, digno y profesional hacia las personas usuarias, familias, compañeros/as, voluntariado, colaboradores y demás partes interesadas.

No se tolerarán conductas discriminatorias, humillantes, intimidatorias, violentas o que atenten contra la dignidad de cualquier persona.

3.2. Igualdad y no discriminación

La entidad promoverá la igualdad de oportunidades y evitará cualquier discriminación por razón de sexo, edad, discapacidad, origen, situación socioeconómica, orientación sexual, identidad de género, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.

3.3. Inclusión y accesibilidad

La atención y las actividades desarrolladas por la entidad deberán procurar la participación de las personas usuarias, teniendo en cuenta sus necesidades individuales y proporcionando los apoyos necesarios dentro de las posibilidades de la organización.

3.4. Profesionalidad

Las funciones deberán desarrollarse con responsabilidad, diligencia y conforme a las competencias profesionales de cada persona.

Cada profesional deberá actuar dentro de los límites de su formación, cualificación y responsabilidades asignadas.

3.5. Orientación a las personas usuarias

La actividad de la entidad estará orientada a proporcionar servicios adecuados a las necesidades de las personas usuarias y sus familias, favoreciendo su bienestar, autonomía, participación e inclusión.

La satisfacción y las necesidades de las personas atendidas constituirán una fuente de información para la evaluación y mejora de los servicios.

3.6. Mejora continua

AFNADAH – Centre Sentits promoverá la revisión periódica de sus procesos y servicios, utilizando, entre otras fuentes, las sugerencias, incidencias, reclamaciones, resultados de evaluación, reuniones de equipo, auditorías y propuestas de mejora.

4. RESPONSABILIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO

Cada persona deberá:

Conocer las funciones y responsabilidades asociadas a su puesto.

Cumplir los horarios y compromisos establecidos.

Informar de cualquier circunstancia que pueda impedir el adecuado desarrollo de sus funciones.

Mantener una actitud colaborativa con el resto del equipo.

Utilizar adecuadamente los recursos y materiales de la entidad.

Mantener actualizada la formación necesaria para el desempeño de sus funciones.

Comunicar las incidencias relevantes a la persona responsable correspondiente.

Cumplir los procedimientos internos establecidos por la entidad.

Cuando una persona detecte una situación que pueda afectar a la calidad, seguridad o adecuada prestación de un servicio, deberá comunicarla a la persona responsable correspondiente.

5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Todas las personas vinculadas a la entidad deberán mantener la confidencialidad de la información a la que tengan acceso como consecuencia de su actividad.

Esta obligación incluye especialmente:

Información personal de las personas usuarias.

Información relacionada con menores y sus familias.

Información clínica, psicológica, educativa o social.

Informes y documentación profesional.

Información económica o administrativa.

Información interna de la asociación.

Contraseñas y credenciales de acceso.

Información relativa a trabajadores/as y colaboradores/as.

La información únicamente será utilizada para las finalidades relacionadas con las funciones asignadas y deberá evitarse cualquier acceso, comunicación, reproducción o difusión no autorizada.

La obligación de confidencialidad continuará vigente incluso después de finalizar la relación con la entidad, de acuerdo con la normativa aplicable.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

AFNADAH – Centre Sentits tratará los datos personales de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Las personas trabajadoras, profesionales y voluntarias deberán:

Acceder únicamente a los datos necesarios para desarrollar sus funciones.

Evitar compartir información personal mediante canales no autorizados.

Mantener la documentación protegida.

No realizar fotografías, grabaciones o publicaciones de personas usuarias sin la correspondiente autorización.

Comunicar inmediatamente cualquier pérdida, acceso indebido o incidente relacionado con información personal.

Utilizar los sistemas y herramientas autorizados por la entidad.

La información relativa a menores, personas con discapacidad y demás colectivos atendidos será objeto de especial protección.

7. RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS FAMILIAS

La relación con las personas usuarias y sus familias deberá basarse en:

Respeto.

Escucha activa.

Trato profesional.

Comunicación clara y comprensible.

Empatía.

Confidencialidad.

No juicio.

Respeto a la autonomía y participación de la persona.

Coordinación entre profesionales cuando resulte necesario y esté autorizado.

La información proporcionada a las familias deberá ser clara, adecuada y coherente con las competencias profesionales de quien la facilita.

No se realizarán promesas o compromisos que excedan las posibilidades reales de la entidad o del profesional.

8. COMUNICACIÓN PROFESIONAL

La comunicación interna y externa deberá realizarse de manera respetuosa, clara y profesional.

Las comunicaciones relacionadas con personas usuarias deberán realizarse únicamente a través de los canales autorizados por la entidad y respetando las medidas de confidencialidad y protección de datos.

En las comunicaciones externas en representación de AFNADAH – Centre Sentits, únicamente podrán realizar declaraciones o asumir compromisos aquellas personas que tengan autorización o responsabilidad para ello.

9. TRABAJO EN EQUIPO Y COORDINACIÓN

AFNADAH – Centre Sentits promueve el trabajo interdisciplinar y la coordinación entre profesionales.

Para ello se procurará:

Compartir la información necesaria para garantizar una adecuada intervención.

Respetar las competencias de cada profesional.

Evitar duplicidades o contradicciones en las actuaciones.

Comunicar cambios relevantes que puedan afectar a la atención.

Participar en reuniones y actividades de coordinación cuando corresponda.

Resolver las diferencias profesionales mediante el diálogo y los canales internos establecidos.

Las decisiones que afecten al funcionamiento general de la entidad deberán respetar las responsabilidades y competencias establecidas.

10. USO DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD

Los espacios, materiales, equipos informáticos, dispositivos, documentación y demás recursos proporcionados por AFNADAH deberán utilizarse de manera responsable y exclusivamente para fines relacionados con la actividad de la entidad, salvo autorización expresa.

Se deberá:

Mantener los espacios ordenados y en condiciones adecuadas.

Cuidar los materiales.

Informar de averías o deterioros.

Evitar el uso inadecuado de equipos y recursos.

Proteger las claves y sistemas de acceso.

Evitar almacenar información sensible en dispositivos o ubicaciones no autorizadas.

11. USO DE REDES SOCIALES E IMAGEN DE LA ENTIDAD

La utilización del nombre, logotipo, imágenes o identidad corporativa de AFNADAH – Centre Sentits deberá respetar las directrices establecidas por la entidad.

No se publicará información, fotografías, vídeos o cualquier otro contenido relacionado con personas usuarias, familias o actividades internas sin la autorización correspondiente.

Las opiniones personales expresadas en redes sociales no deberán presentarse como opiniones oficiales de la asociación cuando no exista autorización para ello.

12. CONFLICTOS DE INTERÉS

Las personas vinculadas a la entidad deberán comunicar aquellas situaciones en las que pueda existir un conflicto entre sus intereses personales o profesionales y los intereses de AFNADAH.

Se evitará utilizar la posición dentro de la entidad para obtener beneficios personales, favorecer a terceros o influir indebidamente en decisiones organizativas.

Cualquier situación que pueda generar dudas deberá comunicarse a la Dirección o al órgano responsable correspondiente para su valoración.

13. REGALOS, BENEFICIOS Y RELACIONES CON TERCEROS

No deberán aceptarse regalos, compensaciones o beneficios que puedan condicionar la actuación profesional o generar un conflicto de interés.

Los detalles de carácter simbólico o protocolario podrán aceptarse cuando no comprometan la independencia profesional ni generen una expectativa de trato favorable.

14. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Todas las personas deberán contribuir al mantenimiento de un entorno de trabajo seguro.

Se deberán comunicar:

Accidentes o incidentes.

Situaciones de riesgo.

Deterioros de instalaciones.

Problemas relacionados con materiales o equipamiento.

Situaciones que puedan comprometer la seguridad de personas usuarias, trabajadores/as o visitantes.

En actividades con menores o personas que puedan requerir apoyos específicos se extremarán las medidas de supervisión y prevención correspondientes.

15. FORMACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL

AFNADAH – Centre Sentits promoverá la formación continua del equipo de acuerdo con las necesidades detectadas y los objetivos de la entidad.

Las personas trabajadoras deberán participar en las acciones formativas que correspondan a sus funciones y mantener las competencias necesarias para desarrollar adecuadamente su puesto.

La entidad conservará las evidencias correspondientes de las acciones formativas realizadas, cuando proceda.

16. GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias serán consideradas una fuente de información para la mejora de los servicios.

Las personas que reciban una queja o detecten una incidencia deberán:

1. Escuchar y recoger la información relevante.
2. Mantener una actitud respetuosa y profesional.
3. Evitar respuestas defensivas o compromisos no autorizados.
4. Comunicar la situación a la persona responsable correspondiente.
5. Registrar la incidencia cuando el procedimiento interno así lo establezca.
6. Participar en las actuaciones de seguimiento que correspondan.

La entidad analizará las incidencias relevantes y establecerá, cuando proceda, acciones correctivas o de mejora.

17. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La entidad promoverá la identificación de circunstancias que puedan afectar negativamente a la calidad de sus servicios, así como de oportunidades para mejorar su funcionamiento.

Todo el equipo podrá comunicar riesgos, dificultades o propuestas de mejora relacionadas con:

Atención a personas usuarias.

Organización interna.

Recursos humanos.

Instalaciones.

Protección de datos.

Seguridad.

Comunicación.

Coordinación profesional.

Gestión documental.

Actividades y programas.

18. INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

El incumplimiento de estas normas será valorado de acuerdo con la naturaleza de la situación, las responsabilidades de la persona implicada y la normativa aplicable.

Cuando sea necesario, la entidad podrá establecer medidas de corrección, formación, mejora o actuación interna.

Los incumplimientos relacionados con confidencialidad, protección de datos, seguridad, violencia, discriminación o cualquier otra materia especialmente sensible serán comunicados y gestionados mediante los procedimientos correspondientes.

19. COMPROMISO CON LA CALIDAD

AFNADAH – Centre Sentits asume el compromiso de mantener una cultura organizativa orientada a la calidad, la responsabilidad, la ética profesional, la satisfacción de las personas usuarias y la mejora continua.

Todas las personas que forman parte de la entidad contribuyen, desde sus funciones, al adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

La calidad se entiende como una responsabilidad compartida y no exclusivamente como una función de la dirección.

20. REVISIÓN DEL DOCUMENTO

El presente documento será revisado, como mínimo, con periodicidad anual o cuando se produzcan cambios relevantes en:

La organización.

Los servicios prestados.

La legislación aplicable.

Los procedimientos internos.

Los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Las necesidades detectadas por la entidad.

Las modificaciones serán identificadas mediante el correspondiente control de versiones.



DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Las personas vinculadas a **AFNADAH – Centre Sentits** se comprometen a conocer y respetar estas normas básicas de trabajo, contribuyendo al desarrollo de una organización responsable, inclusiva, profesional y orientada a la mejora continua.

Este documento forma parte del compromiso de la entidad con la transparencia, la calidad y la adecuada prestación de sus servicios.

AFNADAH – Centre Sentits

C/ Primero de Mayo, 32 – Gandía

Última actualización: septiembre de 2026