

PROTOCOLO ANTIDISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS CON DEMENCIA Y SUS FAMILIARES EN LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ

INDICE

- 1.COMPROMISO DE LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHÉIMER AFEDAZ**
- 2.OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3.PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN**
- 4.MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO**
- 5. DEFINICIÓN DE DISCRIMINACIÓN EN EL CONTEXTO DEL ALZHÉIMER ..**
- 6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**
- 7.PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DISCRIMINATORIAS**
- 8. CANAL FORMAL DE DENUNCIAS**
 - 8.1 Objetivo**
 - 8.2 Quién puede denunciar**
 - 8.3 Vías de comunicación**
 - 8.4 Garantías del canal**
 - 8.5 Gestión de las denuncias**

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A. nº 174

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebropolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peon Humano 2025

9. VIGENCIA, OBLIGATORIEDAD Y PROCEDIMIENTO DE QUEJA

10. CÓDIGO DE CONDUCTA

Anexo I. Código de conducta antidiscriminación

Anexo II. Procedimiento interno de gestión de denuncias

- 1. Recepción de la denuncia**
- 2. Acuse de recibo**
- 3. Valoración inicial**
- 4. Investigación e intervención**
- 5. Resolución y comunicación**
- 6. Seguimiento y cierre**

Anexo III. Adaptación del canal de denuncias a auditorías y subvenciones públicas

11. RESPONSABILIDADES

12. MODELO DE QUEJA O DENUNCIA

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D.G.A. nº 174

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peon Humano 2025

1. COMPROMISO DE LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEÍMER AFEDAZ

LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEÍMER AFEDAZ manifiesta su compromiso firme e inequívoco con la igualdad de trato, la no discriminación y la defensa de los derechos de las personas con alzhéimer y sus familias.

La entidad se compromete a difundir este protocolo, garantizar su aplicación efectiva y revisarlo periódicamente, con el fin de adaptarlo a posibles cambios normativos, sociales u organizativos.

Este Protocolo Antidiscriminación constituye una herramienta esencial para reforzar la calidad, coherencia y responsabilidad social de las actuaciones de **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEÍMER AFEDAZ**, especialmente en el marco de proyectos y programas financiados mediante subvenciones públicas y privadas.

LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEÍMER AFEDAZ, en el desarrollo de su misión de apoyo, acompañamiento, orientación y defensa de los derechos de las personas afectadas por la enfermedad de Alzheimer y otras demencias, así como de sus familias y personas cuidadoras, considera necesario elaborar y adoptar un Protocolo Antidiscriminación específico que sirva como marco de referencia para todas sus actuaciones.

La enfermedad de Alzheimer implica un deterioro cognitivo progresivo que afecta no solo a la memoria, sino también a la capacidad de comunicación, comprensión y toma de decisiones. Esta realidad sitúa a las personas afectadas en una posición de especial vulnerabilidad frente a posibles situaciones de trato desigual, estigmatización, infantilización, exclusión social o limitación injustificada de derechos. En muchas ocasiones, estas situaciones no se producen de manera intencionada, sino como consecuencia del desconocimiento social de la enfermedad y de la falta de formación específica en el trato adecuado.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio EbroPolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peon Humano 2025

La discriminación hacia las personas con alzhéimer puede manifestarse en distintos ámbitos, como el acceso a servicios y recursos, la participación en actividades sociales y comunitarias, la atención recibida o la forma en que se toman decisiones que afectan directamente a su vida cotidiana y a su bienestar. Estas prácticas, además de vulnerar derechos fundamentales, tienen un impacto negativo en la autoestima, la calidad de vida y la inclusión social de las personas afectadas.

Por otra parte, las familias y personas cuidadoras también pueden verse afectadas por situaciones de discriminación indirecta, invisibilización o falta de reconocimiento social. El rol de cuidado continuado que asumen conlleva una elevada carga emocional, física y económica, que en ocasiones se ve agravada por actitudes sociales poco empáticas, estereotipos o barreras en el acceso a apoyos y recursos adecuados.

LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHÉIMER AFEDAZ, como entidad social sin ánimo de lucro comprometida con la igualdad, la dignidad y la inclusión social, entiende que la prevención de cualquier forma de discriminación constituye una responsabilidad ética y organizativa. En este sentido, la elaboración de este Protocolo Antidiscriminación responde a la necesidad de dotarse de una herramienta clara, sistemática y eficaz que permita identificar, prevenir y abordar posibles situaciones discriminatorias en el marco de sus servicios, programas, actividades y proyectos.

Asimismo, este protocolo tiene como finalidad establecer principios y pautas de actuación comunes para el personal contratado, las personas voluntarias, las personas usuarias y sus familias, garantizando un entorno seguro, respetuoso e inclusivo. De este modo, **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHÉIMER AFEDAZ** refuerza su compromiso con la mejora continua de la calidad de sus intervenciones y con la promoción de una cultura organizativa basada en el respeto a los derechos humanos y la igualdad de trato.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

2. OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo Antidiscriminación tiene como objeto garantizar la igualdad de trato y oportunidades, así como prevenir y evitar cualquier forma de discriminación hacia las personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias, y hacia sus familias y personas cuidadoras, en el marco de todas las actuaciones desarrolladas por **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ**.

Este protocolo persigue como objetivos generales promover un entorno seguro, respetuoso e inclusivo, así como establecer principios y pautas de actuación comunes para el personal contratado, las personas voluntarias, las personas usuarias y sus familias. De manera específica, se orienta a prevenir la discriminación directa o indirecta basada en la enfermedad, el deterioro cognitivo, la edad, el grado de dependencia, la situación familiar o cualquier otra circunstancia personal o social; sensibilizar y formar a las personas vinculadas a la entidad en materia de trato digno e igualdad; y establecer un procedimiento claro de actuación ante posibles situaciones discriminatorias.

El ámbito de aplicación del presente protocolo se extiende a todas las personas que forman parte de **LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ** o participan en el desarrollo de sus actividades, programas y proyectos, incluyendo personal contratado, personas voluntarias, personas usuarias, familiares, personas cuidadoras y entidades colaboradoras.

3. PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Las actuaciones desarrolladas por **LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ** en el marco del presente Protocolo Antidiscriminación se regirán por los siguientes principios, que constituyen la base ética y operativa de todas las intervenciones de la entidad:

- **Dignidad y respeto a la persona:** todas las personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias, así como sus familias y personas cuidadoras, serán tratadas con pleno respeto a su dignidad, evitando cualquier forma de trato deshumanizado, infantilizador o estigmatizante.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la DGA nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio EbroPolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

En particular, este protocolo se apoya, entre otras, en las siguientes disposiciones legales:

- **Constitución Española (1978)**, que reconoce en su artículo 14 el derecho a la igualdad y a la no discriminación, y en su artículo 49 la obligación de los poderes públicos de garantizar la protección e inclusión de las personas con discapacidad.
- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas** (ratificada por España en 2008), que promueve el respeto a la dignidad, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- **Ley 51/2003**, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- **Ley 39/2006**, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- **Ley 15/2022**, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Normativa estatal y autonómica en materia de servicios sociales, personas mayores, dependencia y protección de colectivos vulnerables.
- Legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

A efectos de este protocolo, se entiende por discriminación cualquier acción u omisión que tenga como resultado un trato desigual, excluyente o perjudicial hacia una persona con alzhéimer o hacia sus familiares y personas cuidadoras, basada directa o indirectamente en la enfermedad, el deterioro cognitivo, la edad, la dependencia o cualquier otra circunstancia personal o social. La discriminación puede manifestarse, entre otras formas, mediante estigmatización, infantilización, exclusión de actividades o servicios, negación de derechos, ausencia de ajustes razonables o trato desigual hacia las familias por su vinculación con la enfermedad.

LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ asume este marco normativo y conceptual como parte de su compromiso ético y social, integrándolo de manera transversal en el diseño, desarrollo y evaluación de todas sus actividades, programas y proyectos.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019. Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y

Establecimientos de Acción Social de la D G A nº 174

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

5. DEFINICIÓN DE DISCRIMINACIÓN EN EL CONTEXTO DEL ALZHEÍMER

A efectos de este protocolo, se entiende por discriminación cualquier acción u omisión que tenga como resultado un trato desigual, excluyente o perjudicial hacia una persona con alzhéimer o hacia sus familiares y personas cuidadoras, basada directa o indirectamente en la enfermedad, el deterioro cognitivo, la edad, la dependencia o cualquier otra circunstancia personal o social.

La discriminación puede manifestarse, entre otras formas, a través de:

- Estigmatización, infantilización o falta de respeto en el trato.
- Exclusión de actividades, servicios o recursos.
- Negación o limitación injustificada de derechos.
- Falta de ajustes razonables que faciliten la participación y la inclusión.
- Trato desigual hacia las familias o personas cuidadoras por su vinculación con la enfermedad.

6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ adoptará medidas orientadas tanto a la prevención como a la actuación frente a posibles situaciones de discriminación, promoviendo una cultura organizativa basada en el respeto, la inclusión y la igualdad de trato.

Entre las medidas preventivas y de sensibilización se incluyen:

- Información y sensibilización continua sobre la enfermedad de Alzheimer, sus consecuencias y el impacto social y familiar que conlleva.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y

Establecimientos de Acción Social de la D.G.A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

- Formación específica del personal contratado y de las personas voluntarias en materia de igualdad, trato digno, atención centrada en la persona y no discriminación.
- Promoción de buenas prácticas en el trato a las personas usuarias y a sus familias.
- Incorporación del enfoque antidiscriminatorio en el diseño, desarrollo y evaluación de programas, actividades y proyectos.

Cuando se detecte o comunique una posible situación de discriminación, **LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ** actuará conforme a los principios establecidos en este protocolo, garantizando la confidencialidad, la imparcialidad y la protección de las personas afectadas.

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DISCRIMINATORIAS

LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ dispone de un procedimiento interno destinado a la detección, comunicación, análisis y resolución de posibles situaciones de discriminación que pudieran producirse en el marco de sus actividades, garantizando en todo momento los principios de confidencialidad, respeto, imparcialidad y protección de las personas afectadas.

Cualquier persona usuaria, familiar, persona cuidadora, profesional, voluntaria o colaboradora podrá comunicar una situación que considere discriminatoria. La comunicación podrá realizarse de forma verbal o escrita, utilizando los canales habilitados por la entidad.

Recibida la queja o denuncia, la entidad procederá a:

- Registrar la comunicación y acusar recibo de la misma.
- Analizar los hechos expuestos de manera objetiva y confidencial.
- Escuchar a las partes implicadas, garantizando el respeto y la ausencia de represalias.
- Valorar la adopción de medidas correctoras y preventivas adecuadas, que podrán incluir actuaciones formativas, organizativas o disciplinarias, en función de la gravedad de los hechos.

CENTRO CAI-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D.G.A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio EbroPolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragon Solidario 2014, Premio Lanzon 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

- Ofrecer acompañamiento y apoyo a la persona afectada durante todo el proceso.

En aquellos casos en los que los hechos pudieran constituir una infracción administrativa o penal, LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ informará a la persona afectada de la posibilidad de acudir a los organismos o instancias competentes.

8. CANAL FORMAL DE DENUNCIAS

8.1 Objetivo

El canal formal de denuncias tiene como objetivo ofrecer un mecanismo seguro, accesible y confidencial para comunicar situaciones de discriminación, trato irrespetuoso o vulneración de derechos hacia personas con demencia o sus familiares.

8.2 Quién puede denunciar

- Personas con demencia (directamente o con apoyos).
- Familiares y personas cuidadoras.
- Personal y voluntariado.
- Cualquier persona vinculada a la Asociación que tenga conocimiento de una situación discriminatoria.

8.3 Vías de comunicación

Las denuncias podrán realizarse a través de:

- Comunicación verbal a un/a profesional de referencia.
- Comunicación escrita mediante correo electrónico o formulario habilitado por la Asociación.
- Buzón físico o digital de sugerencias y quejas.

La Asociación garantizará que la información sobre este canal sea clara, visible y accesible.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019. Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades. Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

8.4 Garantías del canal

- Confidencialidad y protección de datos personales.
- Trato respetuoso y no juzgador.
- Ausencia de represalias hacia la persona denunciante.
- Respuesta en un plazo razonable y seguimiento del caso.

8.5 Gestión de las denuncias

Las denuncias serán gestionadas por una **persona responsable** o, en su caso, por una **comisión creada al efecto**, designadas por la Junta Directiva, actuando con imparcialidad y con perspectiva de derechos.

9. VIGENCIA, OBLIGATORIEDAD Y PROCEDIMIENTO DE QUEJA

El presente Protocolo Antidiscriminación tendrá carácter indefinido y será de obligado cumplimiento para todas las personas que formen parte de **LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ**, así como para aquellas que participen o colaboren en el desarrollo de sus actividades, programas y proyectos. El protocolo entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el órgano competente de la entidad y será difundido entre el personal, las personas voluntarias, las personas usuarias y sus familias.

LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ pone a disposición de las personas usuarias, familiares, personas cuidadoras, profesionales y voluntarias un procedimiento accesible para la presentación de quejas o denuncias relacionadas con posibles situaciones de discriminación. La comunicación podrá realizarse de forma verbal o escrita, utilizando los canales habilitados por la entidad, y será tratada con absoluta confidencialidad y sin que pueda derivarse ningún tipo de represalia.

Como referencia, la entidad contará con un modelo orientativo de queja o denuncia que recogerá, de forma opcional, los datos de contacto de la persona comunicante, una descripción de los hechos, las personas presuntamente implicadas y la actuación solicitada.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y

Establecimientos de Acción Social de la D G A nº 174.

LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ se compromete a revisar periódicamente el contenido del presente protocolo, con el fin de adaptarlo a posibles cambios normativos, organizativos o sociales.

10. CÓDIGO DE CONDUCTA

Todas las personas vinculadas a **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ** se comprometen a:

- Tratar a las personas con demencia con respeto, dignidad y consideración, reconociendo su identidad y trayectoria vital.
- Evitar cualquier forma de discriminación, estigmatización, burla o lenguaje infantilizante.
- Fomentar la autonomía y la participación, respetando los ritmos y capacidades de cada persona.
- Dirigirse directamente a la persona con demencia siempre que sea posible, no solo a su familiar.
- Respetar la confidencialidad y la privacidad de la información personal y familiar.
- Mantener una actitud empática, profesional y colaborativa con las familias.
- Comunicar y denunciar situaciones de discriminación o trato inadecuado.

El incumplimiento de este código podrá dar lugar a medidas correctoras conforme a la normativa interna de **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ**

11. RESPONSABILIDADES

La aplicación y cumplimiento del presente Protocolo Antidiscriminación corresponde a todas las personas y órganos que integran **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ**, de acuerdo con las funciones y responsabilidades que les son propias.

La **Junta Directiva** será responsable de garantizar la aprobación, difusión, seguimiento y correcta aplicación del protocolo, así como de promover las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento efectivo y su revisión periódica.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y

Establecimientos de Acción Social de la D.G.A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

El **equipo técnico y profesional** de la entidad tendrá la responsabilidad de implementar las medidas preventivas y de actuación previstas en el protocolo, detectar posibles situaciones de discriminación y actuar conforme a los procedimientos establecidos, garantizando en todo momento el respeto, la confidencialidad y la protección de las personas afectadas.

El **personal contratado y las personas voluntarias** deberán conocer, cumplir y promover los principios recogidos en el presente protocolo, actuando de manera coherente con los valores de igualdad, respeto e inclusión de **LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ** en el desarrollo de sus funciones.

Las **personas usuarias, familiares y personas cuidadoras** deberán colaborar en la creación y mantenimiento de un entorno basado en el respeto mutuo, la convivencia y la no discriminación, pudiendo comunicar cualquier situación que consideren contraria a los principios establecidos en este protocolo.

12. MODELO DE QUEJA O DENUNCIA

LA ASOCIACION DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER AFEDAZ pone a disposición de las personas usuarias, familiares, personas cuidadoras, profesionales y voluntarias un modelo orientativo de queja o denuncia para comunicar posibles situaciones de discriminación.

Datos de la persona que presenta la queja o denuncia:

Nombre y apellidos:

Teléfono o correo electrónico de contacto:

Descripción de los hechos:

Persona o personas presuntamente implicadas:

Solicitud o actuación esperada:

La presentación de una queja o denuncia no dará lugar a ningún tipo de represalia y será tratada con absoluta confidencialidad.

Anexo I. Código de conducta antidiscriminación

Compromiso ético y de no discriminación

La persona firmante declara conocer y aceptar el Código de Conducta Antidiscriminación de **La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer AFEDAZ**, comprometiéndose a cumplirlo en todas las actividades, servicios y relaciones que mantenga en el marco de la entidad.

Asimismo, se compromete a:

- Promover un entorno seguro, inclusivo y respetuoso.
- Actuar ante cualquier situación de discriminación o vulneración de derechos.
- Colaborar en la aplicación del Protocolo Antidiscriminación.

El presente compromiso será de aplicación durante toda la vinculación con **La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer AFEDAZ**.

Nombre y apellidos: _____

DNI: _____

Rol en la Asociación (personal, voluntariado, colaborador/a):

Firma: _____

Fecha: _____

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A. nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio EbroPolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peon Humano 2025

Anexo II. Procedimiento interno de gestión de denuncias

1. Recepción de la denuncia

- La denuncia podrá recibirse por cualquiera de los canales habilitados.
- Se registrará en un **Registro Interno de Incidencias Antidiscriminación**, asignándole un código identificativo.
- Plazo: registro en un máximo de **5 días hábiles** desde su recepción.

2. Acuse de recibo

- Se confirmará la recepción a la persona denunciante (cuando sea posible).
- Plazo: **7 días hábiles** desde la recepción.

3. Valoración inicial

- La persona responsable o comisión designada analizará la denuncia.
- Se valorará la necesidad de medidas cautelares.
- Plazo: **10 días hábiles**.

4. Investigación e intervención

- Recopilación de información y, si procede, entrevistas.
- Propuesta de medidas correctoras: mediación, formación, cambios organizativos o medidas disciplinarias internas.
- Plazo orientativo: **30 días hábiles**.

5. Resolución y comunicación

- Emisión de resolución interna motivada.
- Comunicación a la persona denunciante, respetando la confidencialidad.
- Plazo máximo total del procedimiento: **45 días hábiles**.

6. Seguimiento y cierre

- Seguimiento de las medidas adoptadas.
- Archivo del expediente en el registro interno.

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A. nº 174

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

Anexo III. Adaptación del canal de denuncias a auditorías y subvenciones públicas

Con el fin de cumplir los requisitos habituales de auditorías y convocatorias públicas, el canal de denuncias garantiza:

- Existencia de un **procedimiento escrito y aprobado por la Junta Directiva**.
- Designación formal de una **persona responsable o comisión**.
- Registro documentado y trazable de las incidencias.
- Plazos definidos de actuación y respuesta.
- Garantías de confidencialidad y protección de datos (RGPD).
- Principio de no represalias.
- Evidencias de difusión del protocolo (web, tablón, documentación interna).
- Formación básica del personal y voluntariado.

Este sistema podrá ser revisado en procesos de evaluación interna o externa y en justificación de subvenciones públicas.

CENTRO CAI-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019, Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y

Establecimientos de Acción Social de la D G A nº 174

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio EbroPolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025, Premio Peón Humano 2025

ANEXO IV. Acuerdo de aprobación por la Junta Directiva

La Junta Directiva de **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEÍMER (AFEDAZ)**, reunida en sesión ordinaria/extraordinaria en fecha 2 de diciembre de 2025, acuerda por unanimidad/aprobación mayoritaria:

Primero. – Aprobar el **Protocolo Antidiscriminación en Personas con Demencia**, como documento normativo interno de la entidad.

Segundo. – Declarar el carácter obligatorio del citado protocolo para todas las personas y órganos vinculados a **LA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEÍMER (AFEDAZ)**, en los términos establecidos en el mismo.

Tercero. – Disponer la difusión del protocolo entre el personal, las personas voluntarias, las personas usuarias y sus familias, adoptando las medidas necesarias para garantizar su conocimiento y correcta aplicación.

Cuarto. – Establecer que el protocolo entrará en vigor a partir del día siguiente a su aprobación, manteniéndose vigente hasta su revisión o actualización expresa.

Y para que así conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha indicados.

AFEDAZ
Asociación de Familiares
de Enfermos de Alzheimer

Fdo.: Rosa M^a Cantabrana Alutiz
Presidencia de AFEDAZ

C.I.F.: G56508282
Avda. Almozara, 77 - 50003 ZARAGOZA
Tel: 976 43 12 11 / 976 41 29 11
Fax: 976 44 63 79 / Email: info@afedaz.es

CENTRO CAL-AFEDAZ: AVDA. ALMOZARA Nº 77. 50003 ZARAGOZA TELÉFONO 976 431211/976 412911 FAX 976 446379

Declarada de Utilidad Pública 14/09/1998.

Inscrita en el Registro de Asociaciones del Gobierno de Aragón con el nº 01-Z-5516-2019. Censo Municipal de Entidades nº 789, Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social de la D G A nº 174.

Medalla a los Valores Humanos 2004 del Gobierno de Aragón, Premio Aragoneses del año 2006 a los Valores Humanos, Premio Exconcejales Democráticos a la Acción Social 2007, Premio Ebrópolis 2009 a la Trayectoria, Premio Aragón Solidario 2014, Premio Lanzón 2015, Premio Teva 2021, 2023 y 2024, Premio RSC Pedrola 2024, Premio Adea Labor Social 2025; Premio Peón Humano 2025