



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL  
DEFENSOR DE LAS PERSONAS  
ATENDIDAS Y SUS FAMILIAS

**AFANIAS**  
ASOCIACIÓN PRO-PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
INTELECTUAL

Madrid, 30 de septiembre 2020

# ÍNDICE

	<u>Página</u>
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL PRESENTE REGLAMENTO .....	3
1. RAZÓN DE SER Y OBJETIVOS.....	4
2. COMPOSICIÓN .....	4
3. EJERCICIO DE SUS FUNCIONES Y FORMA DE TRABAJO .....	5
4. MEDIOS E INFORMACIÓN DISPONIBLES .....	8
5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS .....	10
6. EMISIÓN DE INFORMES .....	10
7. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	11
8. PROCEDIMIENTOS DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO .....	11
9. APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO .....	11
10. PROPUESTA DE SANCIONES .....	12
11. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA .....	12
12. DISPOSICIONES FINALES .....	12

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

AFANIAS, Asociación Pro-Personas con Discapacidad Intelectual, se constituyó en Madrid el día 28 de mayo de 1964. Sus Estatutos se adaptaron a la Ley de Asociaciones de 24 diciembre de 1964 y al Decreto de 28 de mayo de 1965 que la desarrollaba. Dichos Estatutos fueron aprobados por la Dirección General de Política Interior del Ministerio de la Gobernación con fecha de 10 de febrero de 1967.

Los Estatutos actuales de AFANIAS que aquí se reglamentan en el artículo 44.3. referente al Órgano de Control 'Defensor de las personas atendidas y sus familias', fueron aprobados por la Asamblea General Extraordinaria del día 23 de abril de 2019 en ejecución de la previsión del III Plan estratégico de AFANIAS, cuyo objetivo 4, exigía "adecuar el modelo organizativo".

*Esto nos ha llevado a "...una organización más moderna, eficiente y participativa, para una AFANIAS que preste más servicios y atienda más y mejor al mayor número posible de personas con discapacidad intelectual y a sus familias, así como que realice acciones de sensibilización e incidencia social y política, a fin de conseguir una mayor calidad de vida y la inclusión plena de las personas con discapacidad intelectual en la sociedad."*  
(Documento marco para la mejora organizativa de AFANIAS, enero 2019)

Este Reglamento se adapta a la legislación vigente y especialmente acoge como propios los principios recogidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas de 13 de diciembre de 2006, ratificada por el Reino de España y cuya entrada en vigor en España fue el día 3 de mayo de 2008.

Fue aprobado en Asamblea General extraordinaria el 30 de septiembre de 2020.

## 1. RAZÓN DE SER Y OBJETIVOS

Este Órgano ha sido creado por primera vez en la historia de AFANIAS, y sus objetivos y razón de ser se encuentran definidos en los nuevos Estatutos en el epígrafe 44.3.1 *“El Defensor de las personas atendidas y sus familias tiene como objetivo la protección de los intereses y derechos de usuarios y familias, siendo su marco de trabajo los Valores de la Asociación y su Código Ético.”*

Se entiende por personas atendidas: los usuarios de los centros sociales y de los programas de actividades, los alumnos de los colegios y de las actividades del área de formación, los trabajadores con discapacidad de las empresas propias. Así mismo, serán objeto de protección los intereses y derechos de las familias de las mencionadas personas atendidas.

El Defensor se configura como un Órgano de garantía en última instancia de defensa de los intereses y derechos, cuando se han seguido todos los trámites y han actuado todos los órganos de la asociación y se considera por los afectados que no se han atendido sus demandas, en relación al alcance determinado por el artículo 44.3.3, de los Estatutos, esto es: *“atención, trato, prestación de servicios, derechos de las personas usuarias y sus familias”*

## 2. COMPOSICIÓN

### 2.1 Composición y elección

Como se regula en el artículo 44.3.2. de los Estatutos, *“La responsabilidad de este Órgano recae sobre una persona asociada, que es auxiliado por otros dos socios más, todos ellos elegidos por la Asamblea General, por un periodo de cuatro años, reelegibles por otros cuatro. No obstante, en el supuesto que no se presentaran o no fueran elegidas por la Asamblea las dos personas auxiliares, para que este Órgano pueda actuar solo será imprescindible el nombramiento del Defensor”*.

Las candidaturas para estos dos puestos podrán ser presentadas de forma individual por quienes opten voluntariamente para prestar este servicio a la Asociación. También pueden ser presentadas ante la Asamblea por el Defensor o por el Consejo Social y Ético.

Las elecciones, que figurarán en el Orden del Día, se efectuarán de forma ordinaria, en la Asamblea anterior a la finalización del mandato o en su defecto en la primera Asamblea posterior a la finalización de aquél. De forma extraordinaria, se incluirán en el Orden del Día de otras Asambleas, cuando se produzcan bajas antes de la terminación del mandato del titular o de alguno de sus dos auxiliares, o no se hayan

cubierto las plazas de los auxiliares en las Asambleas convocadas al efecto.

## 2.2. Causas de baja

Cesarán o perderán la condición de miembro de este Órgano (Defensor o Auxiliar) por alguna de las siguientes circunstancias:

1. Renuncia expresada por escrito dirigido a la Junta Directiva.
2. Pérdida de alguno de los requisitos exigidos para el puesto, en particular, la condición de socio.
3. Ausencia prolongada sin justificación a las reuniones o convocatorias establecidas por este Órgano o incumplimiento reiterado del presente Reglamento, valoradas por la Asamblea General a propuesta del Consejo Social y Ético.
4. Fallecimiento.

## 2.3. Sustituciones

Si durante su mandato el Defensor causara baja en su cargo, asumirá temporalmente las funciones uno de los dos Auxiliares, hasta que en la siguiente Asamblea se elija al nuevo Defensor.

En cuanto a los dos Auxiliares del Defensor, si se produjera una vacante o no se cubriera uno de los puestos por la Asamblea, el Defensor podrá cubrir dicha vacante de forma interina con un socio voluntario, previo informe favorable del Consejo Social y Ético, hasta la fecha de la siguiente Asamblea, donde podrá ser ratificado.

# 3. EJERCICIO DE FUNCIONES Y FORMA DE TRABAJO

## 3.1. Ejercicio de sus funciones

Según se define en el artículo 44.3.3., de los Estatutos, *"El Defensor recibe, estudia y resuelve mediante dictamen, cuantas quejas y denuncias se produzcan... Elabora informes de carácter vinculante que somete a la Junta Directiva y al Comité de Dirección, para su conocimiento y resolución"*.

Es decir, el procedimiento de actuación del Defensor se iniciará en todo caso ante quejas y denuncias concretas que se produzcan por las personas que se consideren directamente afectadas en la conculcación de sus derechos, ante actuaciones determinadas que les afecten personalmente por parte de los órganos y profesionales de la Asociación. Además de las personas afectas, habría que incluir también la persona de apoyo, si se diera el caso, cuando la persona titular de la

posible denuncia tiene dificultades de comunicación.

Y la terminación de sus actuaciones lo será mediante informes individualizados referidos a cada una de las quejas o denuncias. Estos informes estarán dirigidos a la Junta Directiva y al Comité de Dirección, para que por estos Órganos se adopten las resoluciones que se propongan por el Defensor en cada uno de sus informes. Tanto la Junta como el Comité informarán al Defensor de las actuaciones y decisiones tomadas y del grado de cumplimiento de las propuestas del Defensor, y las causas que, en su caso, no han permitido la adopción de las actuaciones que se derivaban de las propuestas efectuadas.

### 3.2. **Motivos y aceptación de las quejas**

Son competencia y obligada intervención del Defensor los asuntos relacionados con:

1. Desigualdad de trato.
2. Conculcación de derechos.
3. Situaciones de abuso o maltrato, instando a la Dirección del Centro, Área o Servicio de AFANIAS correspondiente a poner en conocimiento dichas conductas, si fuera procedente, ante las autoridades judiciales y/o policiales que corresponda.
4. Discriminación por cualquier motivo.
5. Abandono familiar, físico o emocional, desnutrición o dejación de las funciones de patria potestad / tutela / curatela / guardia y custodia, etc., instando a la Dirección del centro o Área correspondiente a poner en conocimiento, si fuera procedente, dichas conductas ante las autoridades judiciales y/o policiales que correspondan.
6. Derecho activo de participación en línea con la ciudadanía plena.
7. Los casos de usuarios que se quedan en situación de riesgo y/o con necesidades de una atención integral de emergencia. Por ejemplo, cuando fallecen sus familiares, no tienen gestionado su futuro y no tienen a nadie que los pueda atender.

El Defensor no actúa en casos de:

- 1) Problemas laborales, para los que existe una legislación específica.
- 2) Conflictos personales o familiares, excepto aquellos que afecten a alguna de las materias enunciadas anteriormente.
- 3) Casos que ya se hayan presentado ante la policía o la justicia y se encuentren pendientes de resolución judicial o policial.

El Defensor de las Personas atendidas y sus familias registrará y acusará recibo de las quejas y solicitudes que se formulen, siendo objeto de una valoración preliminar encaminada a resolver su admisibilidad. Las quejas serán rechazadas cuando

concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- 1- No se exponga en la denuncia que se han agotado todas las vías y procedimientos ordinarios previstos en el organigrama y protocolos de AFANIAS
- 2- No se indique quién la formula y/o no se aprecie interés legítimo.
- 3- Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento.
- 4- Estén desprovistas de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.

### 3.3 Inicio del procedimiento

El inicio del procedimiento será mediante presentación ante el Defensor de un escrito enunciativo y descriptivo de los hechos objeto de queja o denuncia, bien por correo electrónico o bien por carta enviada por correo postal o entregada en mano a cualquiera de las personas que forman parte del equipo del Defensor o en las oficinas centrales de AFANIAS. Para ello, hay habilitada una cuenta de correo institucional: [defensordelusuario@afanias.org](mailto:defensordelusuario@afanias.org) que gestiona directamente el Defensor de las personas atendidas. Si es por correo postal se dirigirá a la dirección de AFANIAS, calle Bravo Murillo 101, 3er piso, 28020 Madrid, indicando en el sobre: '*A la atención del Defensor de Usuarios y Familias*'.

Todos los casos abiertos tendrán un número de orden correlativo creciente y referenciado al año en que se produce (ejemplo: 001/2019). En el informe anual que el Defensor presente a la Asamblea deberá hacer mención a todos los casos abiertos en ese año y su resolución o estado en el que se encuentren.

Este Órgano ejercerá sus funciones con total independencia y objetividad, por lo que no estará sometido a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad, excepto de la Asamblea, y desempeñará sus funciones con total autonomía y según su criterio, investigando y resolviendo las quejas formuladas, que no hayan sido atendidas o resueltas por los cauces establecidos en el organigrama y procedimientos ordinarios de la Asociación.

### 3.4. Capacidad de actuación, independencia y reservas

Para llevar a cabo su trabajo, el Defensor podrá convocar a los afectados en las oficinas de AFANIAS. Asimismo, el Defensor podrá personarse en los centros de AFANIAS donde se hayan producidos los hechos denunciados. Si la actuación afecta a un centro de trabajo de AFANIAS deberá comunicarse el personamiento a la Dirección General con carácter previo.

Las actuaciones que se lleven a cabo en el caso de una investigación se realizarán bajo la reserva y discreción más absolutas, sin perjuicio de incluir su contenido en los informes a los Órganos de dirección y control establecidos. En cualquier caso, se mantendrá en secreto el nombre de las personas que formulen quejas, cuando éstas así lo soliciten expresamente. Durante todo el proceso, el caso se identificaría

por el número asignado garantizando la confidencialidad.

El Defensor podrá recabar cuantas informaciones, testimonios y pruebas, de carácter interno o externo, considere necesarias para poder documentar y motivar su informe final. En el caso de que sus actuaciones supongan gasto para el presupuesto de AFANIAS éstos tendrán que ser previamente autorizadas por el Delegado de la Junta para las relaciones con el Defensor.

Para el desempeño de sus funciones, el Defensor y su equipo de apoyo tendrán en consideración aquellos protocolos internos existentes en la organización en esta materia, así como cualquier otro procedimiento que pudiera tener como fuente alguna legislación administrativa o jurídica de carácter superior.

### **3.5. Terminación con la emisión de informes**

Los informes que emita el Defensor, de carácter vinculante, irán firmados por los miembros de este Órgano y serán enviados a la Junta Directiva a través del delegado de la misma, y al Comité de Dirección a través del Director General, solicitando resolución y medidas a adoptar para corregir el origen de la queja o denuncia. También se enviará para su conocimiento copia al Consejo Social y Ético a través de su Coordinador.

Dependiendo de la naturaleza de la denuncia, el Órgano receptor del informe dispondrá de un período mínimo de 15 días y máximo de 2 meses para presentar ante el Defensor la resolución o medidas adoptadas para resolver el problema, o las razones que impiden adoptar dichas medidas.

Los Órganos receptores pueden solicitar una ampliación de plazo, no superior a 10 días más, cuando las causas de dificultad sean objetivas, debidamente argumentadas y aceptadas por el Defensor.

## **4. MEDIOS E INFORMACIÓN DISPONIBLES**

### **4.1. Apoyo de un profesional de AFANIAS**

Al Defensor, tal y como establecen los Estatutos en su artículo 44.3.2.se podrá unir, si la carga de trabajo así lo aconseja, con la dedicación concreta que se pudiera requerir dentro de su tiempo de trabajo, un profesional con conocimientos y reconocido prestigio por su trayectoria en la Asociación, no vinculado al Comité de Dirección.

La Junta Directiva, a través del Delegado de la misma para las relaciones con el Defensor, deberá conocer con carácter previo a la aprobación de la persona

propuesta para estas tareas, tanto del nombre del candidato y los méritos y circunstancias que justifican su propuesta, como de la estimación de que parte de su jornada dedicara a estas funciones de apoyo al Defensor.

El Consejo Social y Ético y el Comité de Dirección podrán sugerir una lista de candidatos al Órgano –Defensor-, el cual deliberará internamente y presentará su propuesta de decisión a la Asamblea.

La actividad de este profesional estará protegida dentro del ámbito laboral por esta actividad específica que desarrolle dentro del equipo del Defensor, posibilitando que actúe con independencia, imparcialidad y autonomía y no pudiendo ser objeto de discriminación ni sanción por su labor. Esta protección o blindaje no afecta a su cometido como profesional de AFANIAS en cualquier otro ámbito que no sea el de su colaboración con el Órgano del Defensor, debiendo asumir sus responsabilidades como cualquier otro profesional en el ejercicio de sus funciones laborales

#### **4.2. Apoyo Externo**

Como establece el artículo 44.3.2. de los Estatutos, este Órgano podrá, si fuera necesario, contar con asesoramiento jurídico, interno o externo, con quien evacuar las consultas que resulten necesarias para el ejercicio de sus funciones. Por tanto, si el Defensor considerara que para un asunto concreto necesita un asesoramiento jurídico, solicitará a la Junta Directiva este apoyo, que la Junta propondrá que sea de un profesional de AFANIAS o de un familiar que sea independiente. En el caso de que no se pudiera dar ese apoyo jurídico interno o que la persona propuesta por la Junta al Defensor no fuera aceptada por éste, la Junta pondrá a disposición del Defensor, para el apoyo concreto que solicita, un profesional externo, cuyos honorarios serán satisfechos por los presupuestos de AFANIAS.

#### **4.3. Medios materiales necesarios**

Si para el ejercicio de sus funciones en relación a la investigación y emisión de informes derivados de las denuncias presentadas, el Defensor necesitara medios materiales, informáticos o espacio físico en las dependencias de AFANIAS, solicitará los mismos al Delegado de la Junta para las relaciones con el Defensor, el cual se encargara de garantizar que dichos medios se le aporten.

#### **4.4. Capacidad de dirigirse a los profesionales y directivos de AFANIAS**

En el ejercicio de sus funciones, para investigar denuncias presentadas, el Defensor de las Personas atendidas y sus familias podrá dirigirse a quien, dentro del ámbito de la Asociación, considere pertinente porque considere que está relacionado con los hechos denunciados.

#### 4.5. Información necesaria

Para la investigación de los hechos denunciados, el Defensor tendrá acceso a cuanta información considere necesaria, y que valore que tiene relación con lo denunciado. Esta información se referirá a:

- a) Toda la documentación que acerca de los hechos obre en los Centros, dependencias, o servicios centrales de AFANIAS.
- b) Las actas de las reuniones de la Junta Directiva y del Patronato de la Fundación que pudieran tener relación con los hechos denunciados.
- c) Las actas de las reuniones del Comité Ético y Social, en los mismos términos que el apartado anterior.
- d) Las actas de las reuniones de los Consejos Rectores, Escolares y actas de los Consejos de Administración de las empresas, también en los mismos términos.

#### 4.6. Protección Jurídica

Todos los miembros del Órgano del Defensor tendrán derecho a protección jurídica en el desarrollo de su labor.

## 5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Para el ejercicio de sus funciones el Defensor podrá relacionarse, además de con las personas que considere que están vinculadas directamente con los hechos objeto de denuncia, con:

- La Junta Directiva, a través del Delegado de la misma para las relaciones con el Defensor
- El Comité de Dirección, a través del Director General
- Los Directores de los Centros, Servicios y Programas, a través de los Directores Ejecutivos de los que dependan.
- Cualquier profesional a través de sus respectivos directores.
- Los Consejos Rectores, a través de su Presidente
- El Comité Social y Ético, a través de su Coordinador

## 6. EMISIÓN DE INFORMES

### 6.1. Informes específicos de hechos denunciados.

El Defensor emitirá los informes resultado de sus investigaciones sobre las quejas y denuncias, según los términos y procedimientos desarrollados en los apartados 3.1 y 3.2. de este Reglamento

## 6.2. Informes a la Asamblea

Así mismo, y tal y como prevén los Estatutos en su artículo 44.3.5. el Defensor dará cuenta de su gestión a la Asamblea en su reunión ordinaria de junio, en un Informe con la exposición resumida de todos los expedientes abiertos en el ejercicio y su resolución final. Dicho informe deberá ser notificado, previamente y con antelación suficiente, al secretario de la Junta Directiva, con el exclusivo fin de posibilitar su inclusión en el 'Orden del día'.

No obstante, si, como se regula en los Estatutos, entiende que hay hechos denunciados y con informe emitido que se consideran graves o urgentes y que requieran una atención especial y no pueden esperar a la Asamblea anual de junio, el Defensor podrá emitir un informe especial dirigido a la primera Asamblea, ordinaria o extraordinaria prevista, con envío inmediato al Consejo Social y Ético.

## 7. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Las deliberaciones y acuerdos que se produzcan en las reuniones del Órgano de Control 'Defensor de las personas atendidas y sus familias' están sometidas al compromiso de transparencia, como valor de la Asociación AFANIAS. No obstante, pueden producirse circunstancialmente noticias, informaciones, propuestas o acuerdos que, por su contenido o naturaleza, sean objeto de una exigencia de confidencialidad, en aras a preservar, bien los intereses de AFANIAS, bien la reputación de alguna persona, a fin de evitar el daño que pudiera producirse si tal información fuera difundida en ámbitos externos del Consejo.

Para ello el Defensor, excepcionalmente, cuando así lo considere y acuerde por mayoría simple, podrá declarar confidenciales y sujetas por ello a no ser difundidas aquellas informaciones, noticias o acuerdos que se encuentren en el marco definido en el párrafo anterior, quedando con ello obligados todos sus miembros a mantener el compromiso de confidencialidad, que será exigible en todos los casos.

## 8. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Ese Reglamento podrá ser modificado por parte del Defensor de usuarios y familias con la finalidad de mejorar su contenido y eficacia. Dicha modificación deberá ser aprobada por la siguiente Asamblea General que se celebre tras la modificación.

El nuevo Reglamento no será efectivo hasta su aprobación por parte de la Asamblea General correspondiente de la Asociación.

El nuevo Reglamento se difundirá como se regula en el punto 9 siguiente.

## 9. APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento interno de funcionamiento del Defensor de usuarios y familias de AFANIAS y cualquier modificación posterior entrará en vigor a partir del día siguiente a su aprobación por la Asamblea

La vigencia del presente Reglamento será ilimitada, hasta que no se produzca una modificación y/o supresión del mismo.

La Asociación procederá a divulgar este Reglamento a través del Departamento de Comunicación por los medios habituales, con el objeto de que pueda ser conocido por todos los socios, trabajadores, usuarios (atendidos o no) y en general por los grupos de la Asociación.

## 10. PROPUESTA DE SANCIONES

Dentro del informe que se elevará a los Órganos competentes y/o a la Asamblea, el Defensor podrá solicitar al Comité de Dirección que se analice si se ha incurrido en alguna conducta o actuación que pudiera ser susceptible de sanción laboral.

## 11. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA

El presente Reglamento deberá ser entendido como un complemento a lo previsto en la legislación aplicable, en los Estatutos y en los demás documentos de gobierno corporativo de la Asociación en relación con el funcionamiento de sus Órganos. En caso de contradicción entre este Reglamento y los Estatutos, prevalecerá lo dispuesto en los Estatutos.

En todo lo que no esté expresamente regulado en el presente Reglamento, tendrán carácter supletorio y/o complementario los Estatutos de AFANIAS, el Código Civil, el Código de Comercio, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la O.N.U. y cuanta legislación le fuera de aplicación con carácter complementario, aclaratorio o subsanatorio.

## 12. DISPOSICIONES FINALES

La interpretación y la aplicación de este Reglamento corresponderá al equipo del Defensor de las personas atendidas y en caso de discrepancias de criterio, será la Asamblea quien resuelva.