



CONFEDERACIÓN  
ESPAÑOLA DE  
FAMILIARES DE  
ENFERMOS DE  
**ALZHEIMER**  
Y OTRAS DEMENCIAS

CEAFA

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DE CEAFA



C/ Pedro Alcatarena nº 3 Bajo • 31014 Pamplona (Navarra)  
Tel: 902 17 45 17 • Fax: 948 26 57 39  
E-mail: [ceafa@ceafa.es](mailto:ceafa@ceafa.es) • Web: [www.ceafa.es](http://www.ceafa.es)

# CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

En tanto que órgano técnico de gestión al servicio de la Confederación, a principios del año 2006 la Secretaría Técnica se autoimpuso su propio Código de Buenas Prácticas, publicado desde entonces en la página Web de CEAFA a efectos de garantizar no sólo su visibilidad, sino también su transparencia así como la posibilidad de valoración externa acerca del cumplimiento del mismo.

El Código de Buenas Prácticas de la Secretaría Técnica de CEAFA fue puesto en conocimiento de la Junta de Gobierno de la Confederación, y desde su aprobación definitiva, ha sido completamente asumido por todos y cada uno de los profesionales que trabajan en la Secretaría Técnica de CEAFA.

En definitiva, el Código tiene la siguiente redacción:

## CAPÍTULO I.- ORIENTACIONES GENERALES

**1.- PRINCIPIO GENERAL.** En sus relaciones con las Federaciones Autonómicas las Asociaciones Uniprovinciales, las Asociaciones Locales y cualquier otra entidad, pública o privada, con la que mantenga o deba mantener algún tipo de contactos, la Secretaría Técnica de CEAFA tratará de ajustar, en la mayor medida posible, su actuación a los principios y reglas generales establecidos en este Código de Buenas Prácticas, denominado en lo sucesivo "Código".

**2.- ÁMBITO DE REFERENCIA.** El Código será un documento de referencia para todo el conjunto de la Secretaría Técnica de CEAFA, así como para su personal en sus relaciones con los grupos de interés de la Confederación. El Código no se refiere a las relaciones estatutarias o laborales de la Secretaría Técnica de CEAFA con sus empleados, que se regirán por lo estipulado en el Convenio de Oficinas y Despachos y demás normativa de aplicación.

**3.- NATURALEZA ORIENTATIVA.** El Código tiene naturaleza orientativa. Sus previsiones no pueden ser alegadas como de cumplimiento obligatorio frente a la Secretaría Técnica de CEAFA.

**4.- ACCESO PÚBLICO AL CÓDIGO.** La Secretaría Técnica de CEAFA adoptará las medidas necesarias para garantizar que este código recibe amplia difusión entre los grupos de interés. En concreto, garantizará su publicidad mediante su volcado en la página Web de la Confederación, así como a través de la referencia a su texto en la revista En Mente y en los boletines informativos.

La Secretaría Técnica de CEAFA facilitará una copia del Código a cualquier representante de Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales o Asociaciones Locales que lo solicite.

**5.- REVISIÓN.** El Código se revisará transcurridos dos años a partir de su aprobación.

## **CAPÍTULO II.- PRINCIPIOS Y REGLAS GENERALES DE LA BUENA PRÁCTICA**

### **SECCIÓN PRIMERA. PRINCIPIOS GENERALES DE LA BUENA PRÁCTICA**

**6.- RESPETO DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA.** Toda actividad de la Secretaría Técnica de CEAFA, así como la que realicen sus empleados, tendrá siempre en cuenta, como fundamento y límite, el respeto a la dignidad individual de la persona y a los derechos inviolables que le son inherentes, el elemental sentido de la justicia y la seguridad jurídica de sus grupos de interés.

**7.- NO DISCRIMINACIÓN.** En su actividad, la Secretaría Técnica de CEAFA garantizará el principio de igualdad de trato. Los miembros de sus grupos de interés que se encuentren en la misma situación serán tratados de una manera igual.

De producirse alguna diferencia de trato, la Secretaría Técnica de CEAFA garantizará que se encuentre justificada de forma racional y objetiva en consideración a las características del caso concreto. Toda diferencia de trato respecto de situación precedente o concurrente deberá ser justificada y motivada expresamente.

En particular, la Secretaría Técnica de CEAFA evitará toda justificación indiscriminada entre sus grupos de interés sobre la base de un distinto origen regional.

La Secretaría Técnica de CEAFA podrá introducir discriminaciones justificadas y objetivas cuando, con su actividad, persiga la promoción de las condiciones para que la libertad e igualdad de los grupos de interés sean reales y efectivas, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, o la participación de todos los grupos de interés en la actividad de la propia Secretaría Técnica y, por extensión, de la Confederación.

**8.- EQUIDAD.** La Secretaría Técnica de CEAFA se comportará de manera equitativa, justa y razonable en toda su actividad.

**9.- PROPORCIONALIDAD.** En la realización de su actividad, la Secretaría Técnica de CEAFA garantizará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objeto que se persigue.

**10.- EQUILIBRIO ENTRE EL INTERÉS GENERAL Y LOS INTERESES PARTICULARES.** La finalidad última de la actividad de la Secretaría Técnica de CEAFA es servir satisfactoriamente los intereses generales de la Confederación Española de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias tratando de conciliarlos con los intereses, demandas y legítimas

aspiraciones de sus grupos de interés: Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales y Asociaciones Locales.

En la adopción de decisiones o realización de sus actividades propias, la Secretaría Técnica de CEAFA ponderará los intereses de las Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales y Asociaciones Locales, y el interés general de la Confederación, y buscará la conciliación entre ambos.

La debida prevalencia del interés general de la Confederación sobre los intereses particulares de las Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales y Asociaciones Locales en los casos y momentos en que ambos intereses sean incompatibles, exigirá la justificación expresa y racional en el correspondiente comunicado público.

**11.- INTERDICCIÓN DE LA DESVIACIÓN DEL PODER.** Las potestades que los Estatutos de la Confederación otorgan a la Secretaría Técnica de CEAFA se ejercerán únicamente para la finalidad que se haya prefijado. En particular, la Secretaría Técnica de CEAFA evitará utilizar dichas potestades para objetivos que no estén motivados por un interés general de la Confederación y particular de sus grupos de interés.

**12.- LEALTAD.** En sus relaciones con sus grupos de interés, tanto la Secretaría Técnica de CEAFA como su personal actuarán en toda circunstancia en Pro de los intereses de la Confederación Española de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias.

El personal de la Secretaría Técnica actuará en todo momento teniendo en cuenta su condición profesional de servicio a la Confederación Española de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias, a sus órganos de gestión y gobierno y a todas las entidades integradas en aquella.

**13.- TRANSPARENCIA.** En sus relaciones con las Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales y Asociaciones Locales la Secretaría Técnica de CEAFA actuará de forma transparente, sin otros límites que los impuestos por el respeto de los derechos fundamentales de sus grupos de interés y las leyes.

**14.- IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA.** La Secretaría Técnica de CEAFA será imparcial en toda su actividad.

Sin perjuicio de la necesaria jerarquía en la organización de la Secretaría Técnica, el personal actuará con independencia de toda presión o influencia políticas, y se abstendrá de manifestar, cuando estén en el ejercicio de su actividad profesional, opiniones particulares.

El personal de la Secretaría Técnica de CEAFA evitará toda acción arbitraria que pueda afectar negativamente a sus grupos de interés, así como cualquier trato preferente o privilegiado por cualesquiera motivos.

**15.- OBJETIVIDAD.** En su actividad ordinaria, la Secretaría Técnica de CEAFA tendrá en cuenta los factores relevantes y otorgará a cada uno de los mismos su propia importancia en la decisión final, excluyendo de su consideración todo elemento irrelevante.

**16.- SEGURIDAD JURÍDICA.** La actividad de la Secretaría Técnica debe otorgar certeza y confianza a sus grupos de interés que ajuste su conducta a lo establecido en los Estatutos de la Confederación frente a cambios de criterio que no sean razonablemente previsibles.

**17.- COHERENCIA Y DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS.** La Secretaría Técnica de CEAFA será coherente con su propia actividad y respetará, siempre que su aplicación no conduzca a la transgresión de lo dispuesto en los Estatutos, la doctrina de los actos propios. A tal efecto, observará en el futuro las conductas que los actos anteriores hagan prever y aceptará las consecuencias vinculantes que se desprendan de sus propios actos, salvo que existan razones fundadas para apartarse de tales prácticas en un caso individual.

**18.- BUENA FE, CONFIANZA LEGÍTIMA Y EXPECTATIVA LEGÍTIMA.** La Secretaría Técnica de CEAFA protegerá en todo momento la buena fe y la confianza legítima que los grupos de interés han depositado en ella y en el comportamiento normal y ordinario que hasta entonces haya seguido. La Secretaría Técnica de CEAFA respetará las legítimas y razonables expectativas de sus grupos de interés a la luz de la actuación que se hubiera seguido en el pasado. En todo, caso, la aplicación de este principio no podrá conducir a resultados no queridos.

**19.- RESPONSABILIDAD.** La Secretaría Técnica de CEAFA será responsable ante los grupos de interés afectados, sin excusa, demora o displicencia de los daños y lesiones que les produzca con motivo de su funcionamiento.

## **SECCIÓN SEGUNDA. REGLAS GENERALES DE BUENA PRÁCTICA**

**20.- ELEMENTAL CORTESÍA.** El personal de la Secretaría Técnica de CEAFA será diligente, correcto, cortés y afable en sus relaciones con los grupos de interés de la Confederación.

En las consultas personales, y al responder a la correspondencia, llamadas telefónicas, correo electrónico u otros medios, el personal de la Secretaría Técnica tratará, en la mayor medida posible, de ser servicial y responder a las preguntas que se le planteen.

Al responder al teléfono, el personal identificará la Secretaría Técnica de CEAFA. En la medida de sus posibilidades, facilitará la información solicitada o indicará al interesado la fuente apropiada. No obstante, en caso de duda sobre si debe facilitarse la información, consultará a quien corresponda (en función del tema) y comunicará al interesado la respuesta procedente.

De producirse un error que afecte negativamente a los derechos o intereses de las Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales, Asociaciones Locales u otros grupos, el Director Ejecutivo de la Secretaría Técnica presentará por escrito sus excusas tanto en nombre de la propia Secretaría técnica como en el de la persona causante de tal situación.

**21.- OBLIGACIÓN DE REMISIÓN AL DEPARTAMENTO O ÁREA COMPETENTE.**

En caso de que se dirija una solicitud a un departamento, área o persona que no sea la competente para tramitarla, el receptor de la misma garantizará que el expediente en cuestión se remita al departamento, área o persona competente sin demoras injustificadas.

El hecho anterior será puesto en conocimiento al autor de la solicitud e indicará el nombre del departamento, área o persona competente.

**22.- PLAZO RAZONABLE PARA LA ADOPCIÓN DE RESOLUCIONES.**

La Secretaría Técnica de CEAFA garantizará que todo escrito dirigido a ella se conteste en forma y que la respuesta se adopte en un plazo razonable, sin indebidas dilaciones.

En caso de que una solicitud o reclamación dirigida a la Secretaría Técnica de CEAFA no pueda, por la complejidad de los asuntos que plantee, decidirse dentro de unos plazos razonables, se informará al autor de la misma con la mayor brevedad posible. En este caso, deberá notificarse al autor de la solicitud o reclamación una decisión definitiva en el plazo más breve posible.

**23.- MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES.**

Toda resolución de la Secretaría Técnica de CEAFA que pueda afectar negativamente a los derechos e intereses de alguna de las organizaciones miembro de la Confederación, deberá indicar los motivos en los que esté basada, exponiendo de forma clara los hechos pertinentes y el fundamento de la decisión.

La Secretaría Técnica de CEAFA evitará adoptar resoluciones basadas en motivos lacónicos o vagos o que no contengan un razonamiento aplicable al caso concreto. Asimismo, intentará, en la medida de lo posible, utilizar un lenguaje comprensible por los grupos de interés y empleará términos o expresiones más técnicas o complejas cuando ello sea estrictamente necesario.

En caso de que, debido al gran número de entidades (Federaciones Autonómicas, Asociaciones Uniprovinciales o Asociaciones Locales) afectadas por decisiones similares, no resulte posible comunicar detalladamente los motivos de la decisión, procediéndose por lo tanto de respuestas de tipo normalizado, en una fase subsiguiente, la Secretaría Técnica de CEAFA facilitará a quien expresamente lo solicite un razonamiento individual.

**24.- NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.**

La Secretaría Técnica de CEAFA realizará, con pleno respeto de los derechos de los grupos de interés, las gestiones administrativas que considere necesario para garantizar que cualquier decisión que afecte a los derechos e intereses de dichos grupos, llegue a su conocimiento por escrito.

El departamento, área o persona de la Secretaría Técnica de CEAFA obligada a la notificación se abstendrá de notificar la decisión a otras instancias externas antes de que la Federación Autónoma, Asociación Uniprovincial o Asociación Local afectadas hayan sido informadas.

**25.- PROTECCIÓN DE DATOS.** Cuando la Secretaría Técnica de CEAFA maneje datos personales respetará los mandatos contenidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

En particular, la Secretaría Técnica de CEAFA evitará el tratamiento de datos personales con fines no justificados o la transmisión de tales datos a terceros no autorizados.

**26.- INFORMACIÓN NORMATIVA.** La Secretaría Técnica de CEAFA realizará las gestiones necesarias para que los grupos de interés puedan acceder (a través de la página Web, de la revista, del boletín mensual o de cualquier otro medio que pudiera emplearse) al conocimiento público y gratuito de las cuestiones de interés aprobadas por la Junta de Gobierno o por la Asamblea General.

**27.- SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.** La Secretaría Técnica de CEAFA facilitará a los grupos de interés la información solicitada sobre aspectos de su actividad que puedan incidir sobre sus legítimos derechos e intereses, con garantía, en todo caso, de la confidencialidad sobre su identidad.

La información que se comunique a los solicitantes tratará de ser, en la medida de lo posible, clara y comprensible.

En caso de que una solicitud oral de información sea demasiado complicada o demasiado extensa para ser tratada, la Secretaría Técnica de CEAFA indicará a la Federación Autonómica, Asociación Uniprovincial o Asociación Local que formule su petición por escrito.

Toda solicitud de información por escrito habrá de ser contestada en el plazo más breve y razonable posible.

En caso de que la Secretaría Técnica de CEAFA no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la Federación Autonómica, Asociación Uniprovincial o Asociación Local afectada los motivos por los que no pueda comunicar la información.

**28.- SUGERENCIAS.** La Secretaría Técnica de CEAFA procurará la implantación de sistemas que permitan la presentación por medios informáticos (u otros) de las sugerencias que los grupos de interés consideren más adecuadas para la mejora de los servicios que presta.

## **CÓDIGO ÉTICO EN LAS FEDERACIONES**

Las Federaciones Autonómicas y Asociaciones Uniprovinciales desempeñan un papel fundamental en la estructura de CEAFA. En primer lugar, "son CEAFA" puesto que componen la Asamblea General de la Confederación, máximo órgano de gobierno de la misma. En segundo lugar, representan el necesario eslabón entre CEAFA y las Asociaciones Locales existentes en el país; a este respecto puede decirse que las propias Federaciones "son también esas Asociaciones Locales".

Actuando en conjunto, las Federaciones deberían asumir como Código Ético los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno de CEAFA, tal como se ha expuesto anteriormente en el epígrafe dedicado a la Asamblea General de la Confederación.

Pero, en su día a día, es decir, actuando de manera individual como estructura legalmente constituida, cada Federación Autonómica y Asociación Uniprovincial debería asumir como propio un Código Ético específico, cuyas líneas generales se exponen a continuación.

### **Código Ético en relación con CEAFA**

Cada Federación es el interlocutor de CEAFA en su respectiva Comunidad Autónoma. En consecuencia, con respecto a la Confederación cada Federación debería:

- Observar y cumplir el articulado establecido en los Estatutos y en el Reglamento de Régimen Interior de CEAFA, en tanto que documentos que regulan el adecuado funcionamiento institucional de la Confederación.
- Participar activamente en las Asambleas Generales, tanto ordinarias como extraordinarias, de CEAFA, así como en cualquier otra actividad convocada desde la Confederación.
- Ejercer y asumir, llegado el caso y cuando así le sea solicitado o requerido, la representación de la Confederación en su respectivo ámbito territorial de competencia.
- Dar respuesta en el menor plazo de tiempo posible a cuantas consultas o petición de información le sean requeridas desde la Junta de Gobierno o, en su caso, desde la Secretaría Técnica de CEAFA.
- Informar a la mayor brevedad posible a la Junta de Gobierno a través de la Secretaría Técnica de CEAFA sobre cualquier asunto autonómico que pueda resultar de interés tanto para la propia Federación como para CEAFA, independientemente de su naturaleza.
- Solicitar a la Junta de Gobierno a través de la Secretaría Técnica el apoyo institucional de CEAFA ante situaciones problemáticas, procurando, en cualquier caso, que éstas no adquieran dimensiones importantes o irreversibles antes de formular tal solicitud.
- Aportar ideas o propuestas razonadas y con base para mejorar la operatividad de la estructura confederal, remitiéndolas a la Secretaría Técnica para su posterior análisis y, llegado el caso, aprobación por parte de la Junta de Gobierno y de la Asamblea General.
- Impulsar el acercamiento institucional a otras Federaciones Autonómicas y Asociaciones Uniprovinciales socias de CEAFA, generando un clima de entendimiento y comunicación entre todas las estructuras integradas en la Confederación.
- Incluir en todos los soportes gráficos, tanto en formato papel como electrónico, una referencia clara a la pertenencia de la Federación Autonómica o Asociación Uniprovincial a CEAFA.

## Código Ético en relación a las Asociaciones Locales

Además de "ser CEAFA", las Federaciones "son las AFAs" que las componen. Las Asociaciones Locales han querido constituir las Federaciones que tienen. Por lo tanto, parece evidente que cada Federación debería suscribir un Código Ético que regule su actuación y funcionamiento con respecto a las estructuras locales que la componen.

Así, a modo de orientación, se sugieren los siguientes elementos para incorporar al Código Ético que, en relación con las AFAs, cada Federación debería adoptar:

- Ejercer un seguimiento adecuado en cuanto a la actividad (ordinaria y extraordinaria) de cada Asociación Local, de modo que pueda tenerse constancia de su correcto funcionamiento como medio de prevenir, en la medida de lo posible, errores o eventuales desviaciones de los fines que le son propios.
- Apoyar a cada Asociación en la resolución de conflictos, cuando dicho apoyo le sea requerido o demandado.
- Hacer llegar a todas las Asociaciones Locales que componen la estructura federal toda la información recibida de CEAFA, tanto la elaborada por la Asamblea General y la Junta de Gobierno, como la facilitada desde la Secretaría Técnica, ejerciendo además el necesario seguimiento que garantice la correcta recepción de dichas informaciones por parte de todas y cada una de las Asociaciones Locales.
- Garantizar la participación de las Asociaciones Locales en la vida federal, observando para ello, y en cualquier caso, lo que establezcan los respectivos Estatutos y Reglamentos de Régimen Interno.
- Motivar a las Asociaciones Locales a participar en aquellas actividades organizadas por CEAFA que, por sus especiales características, sean consideradas de alto interés. A modo de ejemplo, puede citarse el Congreso Nacional de Alzheimer, las Jornadas CEAFA, reuniones de trabajo para el análisis de asuntos de importancia, acciones de formación, etc.
- Servir del necesario nexo de unión entre las Asociaciones locales y CEAFA, asumiendo el compromiso de hacer llegar a ésta cualquier información relevante. De este modo, se completa la comunicación bidireccional, básica para el adecuado funcionamiento de la estructura confederal.
- Facilitar y fomentar la necesaria intercomunicación entre todas las Asociaciones Locales que componen la estructura federal, apoyando no sólo un acercamiento institucional (garantizado por los Estatutos en relación a la Asamblea General), sino también un conocimiento efectivo entre todas ellas.

Además de lo anterior, parece conveniente que todas las Federaciones observen también unos Códigos Éticos comunes o similares ante aquellas asociaciones locales que muestren su interés por incorporarse a la Federación en un momento dado. Así, para estos casos, cada Federación debería:

- Comprobar la veracidad de las informaciones recibidas en la petición de incorporación, comprobando que la asociación esté legalmente constituida,

que no tenga contraída deuda alguna o esté sujeta a cualquier tipo de causa civil o penal, y, sobre todo, que exista afinidad en cuanto a los objetivos perseguidos por las AFAs.

- Establecer –y hacer públicos- los criterios de admisión como asociación miembro que considere más adecuados, y hacerlos cumplir estrictamente a aquellas asociaciones que vayan a incorporarse a la Federación.
- Llegado el caso, facilitar la incorporación de la nueva Asociación a la Federación como socio de pleno derecho, informándole de los Estatutos, del Reglamento de Régimen Interno y del Código Ético de la Federación (pero también de la misma documentación de CEAFA y de las AFAs ya asociadas).
- Informar a la Secretaría Técnica de CEAFA de la incorporación de nuevas Asociaciones, proporcionando todos los datos documentales que le sean requeridos.