ASOCIACIÓN CONECTA

Asociación de Familiares de Personas con Trastorno
del Espectro Autista de la Costa de Granada

Entidad declarada de Utilidad Pública

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

La Carta de derechos y deberes de CONECTA recoge los derechos, responsabilidades y canales de apoyo de las personas usuarias, familias y personas voluntarias que participan en sus programas y servicios. Su finalidad es garantizar apoyos seguros, accesibles, respetuosos y centrados en la persona.

Versión para su publicación en el Portal de Transparencia.

Versión 1.0 — junio de 2026
Documento institucional de transparencia y rendición de cuentas

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

Versión pública para el Portal de Transparencia

Código	ETI-DD-26
Versión	1.0 · Versión pública 2026
Documento de referencia	ANX-RIF-01 · Carta de derechos y deberes de personas usuarias · Derechos y deberes de las personas voluntarias
Estado	Borrador para validación y aprobación
Responsable de revisión	Presidencia / Responsable de Calidad / Equipo técnico / Coordinación de Voluntariado
Próxima revisión	2027 o antes si hay cambios normativos, organizativos o en el Reglamento interno

Criterio de publicación

Esta versión pública no incorpora constancias de entrega firmadas, expedientes individuales, valoraciones personales, datos de salud, documentos de consentimiento ni información que deba permanecer protegida por confidencialidad o protección de datos. Las versiones firmadas o de uso individual permanecerán custodiadas por CONECTA.

Índice

1. Finalidad y alcance 3
2. Principios de la Carta 4
3. Derechos de las personas usuarias y participantes 5
4. Responsabilidades de personas usuarias y familias 6
5. Aplicación individualizada de los deberes 7
6. Derechos y deberes de las personas voluntarias 8
7. Compromisos de CONECTA 9
8. Cómo pedir ayuda o defender derechos 10
9. Documentos relacionados y criterio de publicación 11
10. Revisión, actualización y aprobación 12
11. Fuentes utilizadas 13

1. Finalidad y alcance

Esta Carta explica de forma clara qué pueden esperar de CONECTA las personas que participan en sus programas y servicios, y qué responsabilidades ayudan a que los apoyos sean seguros, respetuosos y útiles. Forma parte del compromiso de la entidad con la ética, el buen trato, la participación y la rendición de cuentas.

- Se dirige a personas con autismo, familias, personas de apoyo, personas socias y participantes en programas o actividades de CONECTA.
- Incluye una sección específica para personas voluntarias, en coherencia con el Plan de Voluntariado y la documentación de acogida.
- No sustituye a los estatutos, el reglamento interno, las normas de cada servicio, los acuerdos individuales, la normativa de protección de datos ni la legislación vigente.
- Puede explicarse en lenguaje claro, con pictogramas, SAAC, lectura fácil u otros apoyos de comunicación cuando la persona lo necesite.

2. Principios de la Carta

Los derechos y deberes se interpretan siempre desde un enfoque de apoyos, accesibilidad y buen trato. La finalidad no es sancionar, sino proteger derechos, prevenir riesgos y mejorar la convivencia.

Principio	Qué significa en CONECTA
Dignidad y buen trato	Toda persona debe ser tratada como titular de derechos, con respeto a su edad, identidad, historia, preferencias y forma de comunicación.
Igualdad y no discriminación	CONECTA rechaza cualquier discriminación por discapacidad, sexo, edad, origen, orientación, identidad, creencias, situación familiar o cualquier otra circunstancia.
Autonomía y participación	Las personas deben participar en las decisiones que les afectan, con los apoyos necesarios para comprender, elegir, consentir, rechazar o pedir revisión.
Accesibilidad universal	La información, los espacios, las actividades y los canales de comunicación deben adaptarse para que sean comprensibles y utilizables.
Seguridad y protección	La entidad debe prevenir violencia, abuso, negligencia, acoso, trato degradante, castigos, represalias y cualquier riesgo evitable.
Confidencialidad	Los datos, historias personales, imágenes, documentos y comunicaciones se tratan con prudencia, finalidad legítima y respeto a la privacidad.

3. Derechos de las personas usuarias y participantes

Las personas con autismo, sus familias y cualquier participante en programas o servicios de CONECTA tienen derecho a recibir apoyos respetuosos, individualizados, seguros y accesibles.

Derecho	Contenido
1. Trato digno e igualitario	Recibir un trato respetuoso, basado en el buen trato y libre de discriminación.
2. Apoyos personalizados	Recibir apoyos adecuados a necesidades, preferencias, fortalezas, edad, comunicación y proyecto de vida.
3. Información comprensible	Recibir información verdadera, suficiente y clara sobre servicios, actividades, normas, profesionales, costes y decisiones que afecten a la persona.
4. Apoyos de comunicación	Utilizar lenguaje claro, pictogramas, SAAC, lectura fácil, apoyos visuales u otros medios para comprender y expresarse.
5. Participación y consentimiento	Participar en la valoración, planificación, desarrollo y evaluación de los apoyos; expresar deseos, preferencias y desacuerdos; consentir, rechazar o pedir revisión.
6. Persona de apoyo	Elegir una persona de confianza cuando sea necesario. En personas adultas, la familia participará conforme a la voluntad y consentimiento de la persona, salvo obligación legal.
7. Intimidad y privacidad	Que se respeten la intimidad, identidad, cuerpo, comunicaciones, pertenencias, relaciones personales e imagen.
8. Confidencialidad y datos	Que los datos y documentos sean tratados con confidencialidad; conocer para qué se usan y solicitar acceso o copia del expediente dentro de los límites legales.
9. Seguridad y protección	Estar protegida frente a violencia, abuso, negligencia, acoso, trato degradante, explotación, castigos y represalias.
10. Entornos accesibles y saludables	Participar en entornos seguros, accesibles, saludables y adaptados a las condiciones personales.
11. Quejas y reclamaciones	Presentar sugerencias, quejas, reclamaciones o denuncias y recibir respuesta, sin consecuencias negativas por hacerlo de buena fe.
12. Revisión o finalización	Pedir la revisión o finalización del servicio y recibir información sobre alternativas y transición cuando sea posible.

4. Responsabilidades de personas usuarias y familias

Los deberes se formulan como responsabilidades compartidas. Deben aplicarse con apoyos, proporcionalidad y comprensión de las circunstancias de cada persona. Su finalidad es proteger a las personas, cuidar los apoyos y favorecer la convivencia.

Responsabilidad	Contenido
1. Respeto y convivencia	Tratar con respeto a las demás personas y no discriminar, acosar, amenazar ni vulnerar su intimidad.
2. Información relevante	Facilitar información veraz y actualizada que sea necesaria para ofrecer apoyos seguros, y comunicar cambios importantes.
3. Participación en los apoyos	Participar, con los apoyos necesarios, en los acuerdos del plan o actividad y comunicar cuando algo no funciona o no se comprende.
4. Horarios y avisos	Cumplir los horarios acordados y avisar con antelación de ausencias, retrasos o incidencias que afecten a la participación.
5. Seguridad	Respetar las normas de seguridad y las indicaciones necesarias para protegerse y proteger a otras personas.
6. Cuidado de recursos	Cuidar instalaciones, materiales y recursos, y comunicar cualquier daño o situación de riesgo.
7. Confidencialidad de otras personas	No difundir información personal de otras personas ni realizar grabaciones, fotografías o publicaciones sin autorización.
8. Condiciones administrativas	Cumplir las condiciones económicas o administrativas acordadas cuando sean aplicables, y pedir aclaraciones si no se entienden.
9. Colaboración con el equipo	Mantener una comunicación clara y respetuosa con profesionales, voluntariado y responsables de los programas.
10. Uso adecuado de los canales	Utilizar los canales de consulta, queja, reclamación o denuncia de forma responsable y de buena fe.

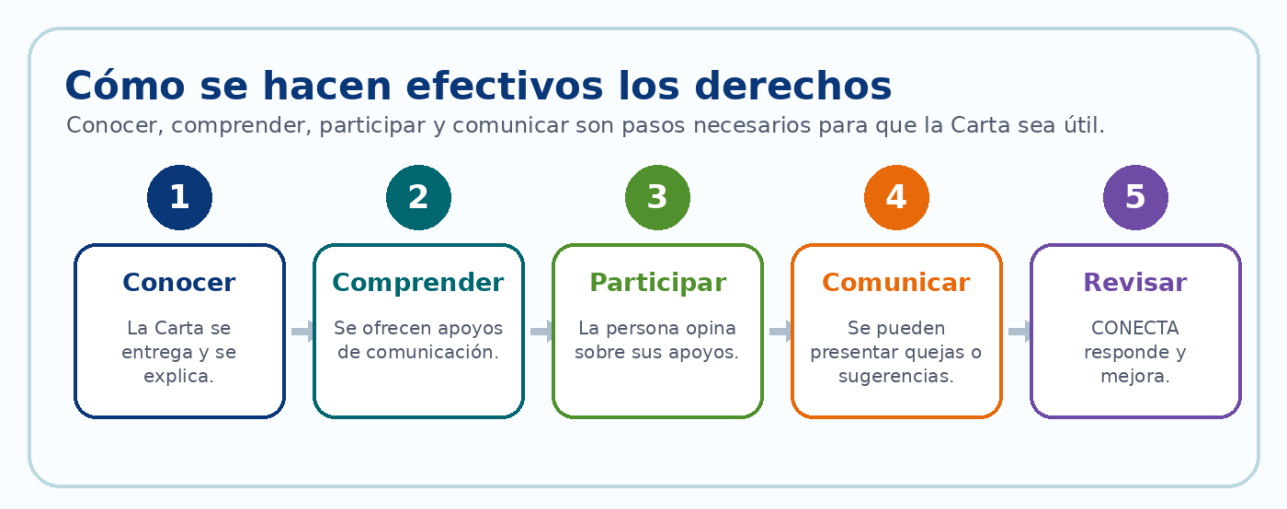
5. Aplicación individualizada de los deberes

Criterio esencial

Las responsabilidades se aplican teniendo en cuenta la edad, la comprensión, la comunicación, las necesidades de apoyo, la situación emocional y las circunstancias de cada persona. Una dificultad relacionada con la discapacidad no debe tratarse automáticamente como un incumplimiento o una falta.

Antes de considerar que una conducta supone un incumplimiento, CONECTA revisará, cuando proceda, las barreras existentes, los desencadenantes, los apoyos disponibles, la accesibilidad de la información, la previsibilidad del entorno y la posibilidad de adaptar la actividad.

- Se priorizará el diálogo, la anticipación, la regulación emocional, la mediación y los apoyos positivos.
- Las medidas restrictivas, disciplinarias o de suspensión solo se utilizarán cuando sean necesarias, proporcionadas, documentadas y orientadas a la protección de derechos y seguridad.
- Cuando intervengan menores o personas con medidas de apoyo, se actuará de acuerdo con la normativa aplicable, el interés superior de la persona y los protocolos de protección de CONECTA.



6. Derechos y deberes de las personas voluntarias

La acción voluntaria complementa los apoyos de CONECTA y se desarrolla con formación, acompañamiento, seguro, límites de función y supervisión. La información detallada se recoge en el Plan de Voluntariado y en los documentos de incorporación.

Derechos de las personas voluntarias	Deberes de las personas voluntarias
• Recibir información clara sobre la entidad, su misión, normativa y programas. • Disponer de formación inicial y continua adaptada a las funciones. • Contar con acompañamiento y apoyo técnico durante todas las fases del voluntariado. • Estar cubiertas por un seguro de responsabilidad civil y accidentes. • Participar en el diseño, evaluación y mejora del programa. • Recibir acreditación, certificación y reconocimiento por su labor. • Que se respete su dignidad, igualdad de trato y confidencialidad.	• Cumplir los compromisos adquiridos en tiempo y forma. • Respetar la normativa interna, el Plan de Voluntariado y el reglamento aplicable. • Mantener la confidencialidad de la información recibida. • Actuar de forma responsable, solidaria y respetuosa con las personas beneficiarias. • Participar en las formaciones obligatorias y reuniones convocadas. • Cuidar los recursos materiales y espacios de la entidad. • Comunicar incidencias, dudas o situaciones de riesgo a la persona responsable.

7. Compromisos de CONECTA

Compromiso	Cómo se aplica
Explicar la Carta	La facilitará y explicará con apoyos de comunicación cuando sean necesarios.
Prevenir vulneraciones	Actuará frente a violencia, abuso, discriminación, negligencia, acoso, trato degradante o represalias.
Escuchar y responder	Registrará, analizará y responderá quejas, sugerencias y denuncias.
Proteger datos e intimidad	Tratará la información personal con confidencialidad y finalidad legítima.
Mejorar con participación	Revisará servicios y documentos con participación de personas usuarias, familias, voluntariado y equipo.
Rendir cuentas	Publicará información clara y mantendrá evidencias de seguimiento y mejora.

8. Cómo pedir ayuda o defender derechos

Cualquier persona puede pedir información, solicitar apoyo para comprender la Carta, presentar una sugerencia o comunicar una posible vulneración de derechos.

Canal	Para qué sirve
Profesional de referencia	Primer punto de contacto para dudas sobre apoyos, actividades, horarios o necesidades personales.
Responsable del programa	Canal de revisión cuando una duda o incidencia no pueda resolverse en la actividad ordinaria.
Quejas, sugerencias y reclamaciones	Canal para comunicar propuestas de mejora, disconformidad con un servicio o una reclamación formal.
Canal ético o de denuncias	Canal para comunicar posibles irregularidades graves, vulneraciones de derechos, represalias, discriminación o incumplimientos éticos.
Sistema Hoj@	Sistema oficial de quejas y reclamaciones cuando sea aplicable por el tipo de servicio o actuación.
Contacto general	info@conecta.org.es · 673 969 835 · Avenida Julio Moreno 80, El Varadero - Motril (Granada).

Protección frente a represalias
Ninguna persona sufrirá consecuencias negativas por presentar de buena fe una queja, sugerencia, reclamación o denuncia. Las comunicaciones se tratarán con confidencialidad y se derivarán al canal adecuado según su naturaleza.

9. Documentos relacionados y criterio de publicación

Documento	Criterio para transparencia
Carta individual de derechos y deberes	Uso interno o entrega directa. Puede mantenerse como anexo del Reglamento interno. Las constancias firmadas no se publican.
Versión visual o de lenguaje claro	Publicable como material de apoyo, siempre que esté actualizada y sea coherente con esta versión institucional.
Derechos y deberes del voluntariado	Puede publicarse como ficha o folleto complementario, además de estar integrado en el Plan de Voluntariado.
Plan de Voluntariado	Publicable en el bloque de actividad, resultados e impacto o en el apartado de participación.
Código ético y de buen gobierno	Documento marco que orienta la interpretación de esta Carta.
Protección de datos y confidencialidad	Publicable en el bloque de sostenibilidad, accesibilidad y protección de datos.
Protocolos internos, consentimientos y registros firmados	No publicables en su versión completa cuando contengan datos personales, firmas, salud, incidencias o información individualizada.

10. Revisión, actualización y aprobación

Esta Carta debe revisarse al menos una vez al año y siempre que se modifique el Reglamento interno, el sistema de quejas y denuncias, el Plan de Voluntariado, la normativa aplicable o los servicios de CONECTA.

- La revisión corresponde a Presidencia, Responsable de Calidad, equipo técnico y Coordinación de Voluntariado, con participación de personas usuarias, familias y voluntariado cuando proceda.
- La aprobación corresponde al órgano competente de CONECTA, preferentemente la Junta Directiva, dejando constancia en acta o certificado.
- La versión pública se actualizará en el Portal de Transparencia indicando fecha, versión y estado.
- En caso de discrepancia entre esta Carta y una norma legal aplicable, prevalecerá la norma vigente y la interpretación más favorable a la protección de derechos.

11. Fuentes utilizadas

Para elaborar esta versión pública se han revisado los documentos internos aportados por CONECTA sobre derechos, deberes, voluntariado, calidad y transparencia. Las versiones con firma, entrega individual o datos personales permanecerán custodiadas por la entidad.

Fuente	Uso en la versión pública
Carta de derechos y deberes de personas usuarias de CONECTA	Base principal de la versión 2026 en lenguaje claro.
Carta de derechos y deberes de personas usuarias · versión mayo 2025	Base de derechos, deberes, compromisos de CONECTA y canales.
Derechos y deberes de las personas voluntarias · folleto y ficha	Base para la sección específica de voluntariado.
Documento 22 · Condiciones laborales	Modelo de diseño, control documental y criterio de publicación.
Código ético y de buen gobierno de CONECTA	Marco ético de interpretación: dignidad, buen trato, participación, transparencia y confidencialidad.
Plan de Voluntariado de CONECTA	Ciclo de incorporación, formación, acompañamiento, seguro y reconocimiento del voluntariado.