

NORMATIVA OPERATIVA INTERNA



Asociación Tinerfeña
de Esclerosis Múltiple



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETO

3. ALCANCE

4. ESTRUCTURA DE LA NORMATIVA OPERATIVA INTERNA

4.1. BLOQUE I – PROCEDIMIENTOS INTERNOS

4.2. BLOQUE II – PROTOCOLOS INTERNOS

4.3. BLOQUE III – POLÍTICAS Y PLANES

4.4. BLOQUE IV – DOCUMENTOS DE GOBIERNO Y REFERENCIA

4.5. BLOQUE V – REGISTROS INTERNOS

4.6. BLOQUE VI – SISTEMAS DE CONTROL

5. RESPONSABILIDADES

6. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

7. APROBACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La Normativa Operativa Interna de ATEM reúne todos los documentos, protocolos, procedimientos, registros, sistemas de control y políticas que regulan el funcionamiento de la entidad, garantizando organización, transparencia, calidad y cumplimiento legal.

2. OBJETO

Definir, ordenar y unificar la normativa interna de ATEM para su correcta aplicación, consulta y actualización.

3. ALCANCE

Aplicable a:

- Junta Directiva
- Presidencia
- Personal contratado
- Voluntariado
- Personas colaboradoras
- Cualquier persona que actúe en nombre de ATEM

4. ESTRUCTURA DE LA NORMATIVA OPERATIVA INTERNA

4.1. BLOQUE I – PROCEDIMIENTOS INTERNOS

- Procedimiento de Atención de Llamadas y Usuarios
- Procedimiento de Comunicación Interna
- Procedimiento de Gestión de Incidencias
- Procedimiento de Acceso a Servicios
- Procedimiento de Emergencias (ATEM)
- Procedimiento de Actualización del Portal de Transparencia
- Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Información Pública
- Procedimiento de Acogida de Personal y Voluntariado (si aplica)
- Procedimiento de Funcionamiento del Servicio de Transporte Adaptado (si aplica)

4.2. BLOQUE II – PROTOCOLOS INTERNOS

- Protocolo de Transparencia
- Protocolo de Prevención del Acoso
- Protocolo de Desconexión Digital
- Protocolo de Denuncias – Canal Interno de Información
- Protocolo de Emergencias (cuando se finalice)

4.3. BLOQUE III – POLÍTICAS Y PLANES

- Código Ético y de Conducta
- Política de Protección de Datos
- Política Anticorrupción
- Política de Cumplimiento Normativo (Compliance)
- Plan de Igualdad
- Plan LGTBI
- Plan de Diversidad e Inclusión
- Plan de Accesibilidad Universal
- Plan de Voluntariado
- Plan de Ciberseguridad

4.4. BLOQUE IV – DOCUMENTOS DE GOBIERNO Y REFERENCIA

- Estatutos
- Reglamento Interno (si aplica)
- Informe Anual de Transparencia
- Actas de Junta Directiva
- Actas de Asamblea General

4.5. BLOQUE V – REGISTROS INTERNOS

ATEM mantiene registros internos vinculados a su actividad operativa, administrativa y de calidad, entre ellos:

- Registro de incidencias
- Registro de llamadas relevantes

- Registro de acceso a servicios
- Registro de derivaciones
- Registro de transporte adaptado
- Registro de formación del personal
- Registro de revisiones del portal de transparencia
- Registro del Canal Interno de Denuncias (metadatos, no contenidos sensibles)
- Registros vinculados a subvenciones y auditorías

4.6. BLOQUE VI – SISTEMAS DE CONTROL

ATEM dispone de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que incluye:

- Matriz de riesgos y oportunidades
- Indicadores de calidad
- Seguimiento del cumplimiento de protocolos
- Control documental
- Control del Portal de Transparencia
- Auditorías internas y externas
- Medidas preventivas y correctivas
- Sistema de evaluación continua

5. RESPONSABILIDADES

- Presidencia: coordina y actualiza la normativa interna.
- Junta Directiva: aprueba y supervisa su cumplimiento.
- Personal y voluntariado: deben conocer y aplicar los protocolos y procedimientos.

6. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

La Normativa Operativa Interna se revisará:

- Cada 2 años
- O antes, si hay cambios legales o necesidades internas

7. APROBACIÓN

Aprobado por la Junta Directiva de ATEM en fecha 26/02/2026.

Y para que así conste a efectos oportunos, se expide la presente en San Cristóbal de La Laguna, 26 febrero de 2026

Firmado:
M^a Ángeles González Rodríguez
Presidenta de ATEM

Firmado:
Nieves Gloria García Rodríguez
Secretaria de ATEM