



Hestia

A S O C I A C I Ó N

*"Compromiso con las personas, las familias
y la calidad de la intervención social y
educativa"*

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

ÍNDICE

1. Presentación
2. Objeto y ámbito de aplicación
3. Misión, Visión y Valores
4. Principios éticos y de actuación
5. Código de conducta profesional
6. Buenas prácticas en la intervención psicológica, educativa, social y familiar
7. Normas de convivencia
8. Derechos y deberes
9. Confidencialidad y protección de datos
10. Prevención del acoso y promoción del buen trato
11. Conflictos de interés y uso responsable de los recursos
12. Gestión de quejas, sugerencias e incidencias
13. Compromiso con la calidad y la mejora continua
14. Seguimiento y revisión del Manual
15. Declaración de compromiso



1. PRESENTACIÓN

La Asociación Hestia es una entidad sin ánimo de lucro de carácter social y educativo que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas, familias y colectivos, promoviendo su bienestar, autonomía, inclusión social y participación activa en la comunidad.

Desde su creación en el año 2008, la Asociación ha desarrollado programas de intervención psicológica, educativa, social y familiar dirigidos a dar respuesta a diferentes necesidades sociales, siempre desde una perspectiva de respeto a los derechos humanos, igualdad de oportunidades, calidad técnica y compromiso ético.

La diversidad de situaciones que atiende la entidad requiere una actuación profesional fundamentada en criterios de calidad, responsabilidad y respeto hacia las personas. Por ello, la Asociación Hestia aprueba el presente Manual de Buenas Prácticas, Ética y Conducta Profesional, concebido como el documento de referencia que orienta el funcionamiento interno de la organización y la actuación de todas las personas que forman parte de ella.

Este Manual refleja la identidad de la Asociación y establece el marco de actuación común para garantizar intervenciones responsables, coordinadas y respetuosas con los derechos de las personas.

Su contenido pretende consolidar una cultura organizativa basada en la mejora continua, la participación, la transparencia y el compromiso con la excelencia profesional.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Objeto

El presente Manual tiene por objeto establecer los principios éticos, las normas de conducta y las buenas prácticas que deben orientar la actuación de la Asociación Hestia en el desarrollo de todas sus actividades. Con este documento la entidad pretende:

- Garantizar una atención profesional, ética y de calidad.

- Promover una cultura organizativa basada en el respeto, la responsabilidad y la transparencia.
- Favorecer una actuación homogénea entre todas las personas que integran la Asociación.
- Proteger los derechos de las personas beneficiarias.
- Impulsar la mejora continua de los servicios.
- Prevenir situaciones de conflicto de intereses, discriminación o malas prácticas.
- Fortalecer la confianza de las personas usuarias, las familias, las administraciones públicas y las entidades colaboradoras.

Este Manual constituye un instrumento de apoyo para la toma de decisiones y una guía práctica para el ejercicio profesional diario.

2.2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en este Manual son de aplicación a todas las personas vinculadas a la Asociación Hestia, con independencia de la modalidad de colaboración que mantengan con la entidad. En particular, será de obligado conocimiento y cumplimiento para:

- La Junta Directiva.
- El personal contratado.
- Las personas voluntarias.
- El alumnado en prácticas.

Personas colaboradoras externas cuando desarrollen actuaciones en nombre de la Asociación. Todas ellas deberán actuar conforme a los principios y normas recogidos en este documento.



3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Contribuir al bienestar psicológico, educativo y social de las personas mediante programas especializados que favorezcan su desarrollo personal, la igualdad de oportunidades, la inclusión social, el fortalecimiento de las familias y la participación comunitaria.

Visión

Consolidarse como una entidad de referencia en Canarias por la calidad de sus intervenciones, el compromiso con las personas, la innovación metodológica y la promoción de una sociedad más inclusiva, participativa y solidaria.

Valores

➤ Respeto

Reconocemos la dignidad inherente de todas las personas, respetando sus derechos, opiniones, decisiones, creencias y circunstancias personales.

➤ Compromiso

Desarrollamos nuestro trabajo con responsabilidad, cercanía y vocación de servicio, orientando todas nuestras actuaciones al bienestar de las personas.

➤ Profesionalidad

Actuamos con rigor técnico, formación continua y responsabilidad ética, garantizando intervenciones fundamentadas en conocimientos científicos y buenas prácticas profesionales.

➤ **Igualdad**

Promovemos la igualdad de oportunidades y rechazamos cualquier forma de discriminación.

➤ **Inclusión**

Creemos en una sociedad donde todas las personas puedan participar plenamente, eliminando barreras y favoreciendo la accesibilidad universal.

➤ **Empatía**

Escuchamos activamente, comprendemos las necesidades de cada persona y establecemos relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

➤ **Trabajo en equipo**

Entendemos la coordinación interdisciplinar como una herramienta esencial para ofrecer respuestas integrales y eficaces.

➤ **Transparencia**

Gestión de los recursos de forma responsable, ética y eficiente, favoreciendo la rendición de cuentas y la confianza social.

➤ **Innovación**

Impulsar procesos de aprendizaje, evaluación e innovación que permitan mejorar permanentemente nuestros programas y servicios.

4. PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE ACTUACIÓN

La actuación de la Asociación Hestia se inspira en los siguientes principios:

4.1. Respeto a la dignidad de la persona

Toda persona será tratada con dignidad, consideración y respeto, reconociendo su capacidad para participar en las decisiones que afecten a su vida.

Las intervenciones se desarrollarán evitando cualquier forma de discriminación, estigmatización o trato degradante.

4.2. Atención centrada en la persona

La planificación de las intervenciones partirá de las necesidades, capacidades, intereses y objetivos de cada persona, favoreciendo su autonomía y participación activa.

La Asociación entiende que cada persona es protagonista de su propio proceso de cambio y desarrollo.

4.3. Interés superior de niños, niñas y adolescentes

Cuando las actuaciones impliquen a personas menores de edad, todas las decisiones estarán orientadas a garantizar su protección, desarrollo integral, participación y bienestar, de acuerdo con la legislación vigente.

4.4. Parentalidad positiva

La Asociación promoverá modelos de intervención dirigidos a fortalecer las competencias parentales, apoyando a las familias desde el respeto, la corresponsabilidad y el reconocimiento de sus fortalezas.

Las actuaciones evitarán enfoques culpabilizadores y priorizarán el acompañamiento, la orientación y el desarrollo de capacidades.

4.5. Inclusión social

Todas las actuaciones favorecerán la participación plena de las personas en la comunidad, eliminando barreras y promoviendo la igualdad de oportunidades.

4.6. Igualdad y no discriminación

La Asociación garantizará un trato igualitario a todas las personas, independientemente de su sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidad, origen, cultura, religión, situación económica o cualquier otra condición personal o social.

4.7. Profesionalidad

Las intervenciones serán desarrolladas por profesionales cualificados, aplicando metodologías contrastadas y manteniendo un compromiso permanente con la formación continua y la actualización de conocimientos.

4.8. Confidencialidad

Toda la información obtenida durante la intervención tendrá carácter reservado y será tratada conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y secreto profesional.

4.9. Trabajo interdisciplinar

La Asociación fomentará la coordinación entre profesionales de diferentes disciplinas, entendiendo que la colaboración mejora la calidad de la atención y favorece respuestas integrales a las necesidades de las personas.

4.10. Mejora continua

La Asociación evaluará periódicamente sus programas, procedimientos y resultados con el objetivo de introducir mejoras que incrementen la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios prestados.

4.11. Responsabilidad social

La Asociación Hestia desarrollará su actividad con un firme compromiso hacia la sociedad, promoviendo la inclusión, la participación ciudadana, la igualdad de



oportunidades y el fortalecimiento del tejido comunitario, contribuyendo al bienestar de las personas y familias de Canarias.

5. CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL

Las personas vinculadas a la Asociación Hestia deberán:

- Actuar con respeto, empatía y responsabilidad.
- Garantizar un trato digno y adecuado.
- Respetar la autonomía de las personas usuarias.
- Evitar cualquier forma de abuso de poder.
- Mantener la confidencialidad profesional.
- No discriminar por ningún motivo.
- Evitar conflictos de interés.
- Utilizar los recursos de forma responsable.
- Mantener actualización profesional continua.
- Colaborar con otros profesionales de forma coordinada.

6. BUENAS PRÁCTICAS EN LA INTERVENCIÓN

6.1 Intervención psicológica

- Basada en evidencia científica.
- Adaptada a cada persona.
- Con objetivos claros y evaluables.

6.2 Intervención educativa

- Promoción del aprendizaje significativo.
- Refuerzo positivo.
- Atención a la diversidad.

6.3 Intervención social

- Enfoque comunitario.

- Coordinación con recursos externos.
- Promoción de la inclusión.

6.4 Trabajo con familias

- Enfoque de parentalidad positiva.
- Refuerzo de competencias familiares.
- Acompañamiento sin juicios.

6.5 Buen trato

- Comunicación respetuosa.
- Escucha activa.
- No estigmatización.

7. NORMAS DE CONVIVENCIA

- Respeto mutuo en todo momento.
- Uso adecuado de espacios y materiales.
- Puntualidad y responsabilidad.
- Lenguaje adecuado y no ofensivo.
- Resolución dialogada de conflictos.
- Prohibición de conductas violentas o discriminatorias.

8. DERECHOS Y DEBERES

Personas usuarias

- Derecho a la dignidad y respeto.
- Derecho a la información.
- Derecho a la confidencialidad.
- Deber de respeto hacia profesionales y otros usuarios.

Profesionales

- Derecho a condiciones adecuadas de trabajo.
- Deber de actuación ética y responsable.
- Voluntariado

- Derecho a formación y apoyo.
- Deber de cumplir normas de la entidad.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- Uso exclusivo de información con fines profesionales.
- Custodia segura de documentos.
- Cumplimiento de la normativa vigente.
- Secreto profesional incluso tras la relación laboral.

10. PREVENCIÓN DEL ACOSO Y BUEN TRATO

- Tolerancia cero ante acoso o violencia.
- Protección de personas vulnerables.
- Canales seguros de comunicación.
- Actuación inmediata ante incidencias.

11. CONFLICTOS DE INTERÉS Y RECURSOS

- Evitar beneficios personales indebidos.
- Uso responsable de recursos materiales y económicos.
- Comunicación de posibles conflictos.

12. QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Sistema accesible y transparente.
- Registro y respuesta de incidencias.
- Mejora continua a partir de la experiencia.

13. CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

- Evaluación de programas.
- Formación continua del personal.
- Innovación metodológica.
- Revisión de procedimientos.

14. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

El Manual será revisado periódicamente por la Junta Directiva, al menos cada cuatro años, o cuando sea necesario por cambios normativos o organizativos.

15. DECLARACIÓN DE COMPROMISO

La Asociación Hestia y todas las personas vinculadas a ella se comprometen a cumplir, respetar y promover los principios recogidos en este Manual, como garantía de una intervención ética, profesional y orientada al bienestar de las personas.