

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES
Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos

Código: MBP-01

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 19 / 01 / 2026

Aprobado por: Asamblea General

Fecha de revisión: Anual

Responsable de actualización: Dirección

ÍNDICE

1. Presentación
2. Finalidad
3. Objetivos
4. Ámbito de aplicación
5. Marco normativo
6. Glosario
7. Identidad institucional
8. Modelo de intervención
9. Principios de actuación profesional
10. Buenas prácticas durante la intervención
11. Relación con personas usuarias y familias
12. Trabajo interdisciplinar
13. Coordinación institucional
14. Gestión documental y protección de datos
15. Igualdad, diversidad e inclusión
16. Ética profesional
17. Calidad, innovación y mejora continua
18. Seguimiento del manual
19. Indicadores
20. Documentos relacionados
21. Anexos

1. PRESENTACION

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos desarrolla su actividad con el firme compromiso de ofrecer una intervención social, educativa y sociosanitaria de calidad, orientada a la promoción de los derechos, la mejora de la calidad de vida y el fortalecimiento de la autonomía de las personas, familias y comunidades con las que trabaja.

La entidad entiende que la calidad de una intervención no depende únicamente del conocimiento técnico de los profesionales, sino también de la forma en que se establecen las relaciones de ayuda, del respeto hacia cada persona, de la coordinación entre recursos y del compromiso permanente con la mejora continua.

Por ello, este Manual de Buenas Prácticas Profesionales constituye el documento de referencia que recoge los principios, valores y criterios de actuación que deben guiar la intervención desarrollada en todos los programas, proyectos, centros y servicios gestionados por la entidad. Este manual forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación y complementa el conjunto de protocolos, procedimientos, políticas y herramientas técnicas existentes, contribuyendo a garantizar una intervención homogénea, coordinada y alineada con la misión institucional.

Su contenido refleja el modelo propio de intervención de Te Acompañamos, basado en el acompañamiento profesional, el establecimiento del vínculo como herramienta de cambio, la Atención Centrada en la Persona, el enfoque de derechos, la participación activa de las personas usuarias y el trabajo en red como elementos esenciales para favorecer procesos sostenibles de inclusión, bienestar y desarrollo personal.

Asimismo, este manual pretende convertirse en una guía práctica para todas las personas que forman parte de la entidad, facilitando la toma de decisiones profesionales, promoviendo una cultura organizativa compartida y consolidando un modelo de intervención basado en la ética, la calidad, la innovación y la responsabilidad social.

2. FINALIDAD

El presente Manual de Buenas Prácticas Profesionales tiene como finalidad establecer un marco común de referencia que oriente la actuación de todas las personas que desarrollan su actividad profesional o voluntaria en la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos.

A través de este documento se pretende garantizar que la intervención desarrollada en cualquiera de los programas, proyectos, centros o servicios de la entidad responda a unos mismos principios éticos, técnicos y metodológicos, promoviendo una atención integral, coordinada, respetuosa y centrada en las personas.

Igualmente, el manual constituye una herramienta para fortalecer la calidad de los servicios, favorecer la coherencia institucional, impulsar la mejora continua y consolidar un modelo de intervención propio que garantice la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos de las personas y la excelencia profesional.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer los principios, criterios y pautas de actuación que deben orientar la práctica profesional de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos, garantizando una intervención ética, homogénea, coordinada y de calidad en todos los ámbitos de actuación de la entidad.

Objetivos específicos

- Unificar los criterios de intervención de todos los profesionales y personas voluntarias de la entidad.
- Garantizar una atención basada en el respeto a la dignidad, los derechos y la diversidad de las personas.
- Promover la Atención Centrada en la Persona como eje transversal de todas las actuaciones.
- Favorecer el establecimiento de vínculos profesionales basados en la confianza, el respeto mutuo y la participación activa.
- Impulsar una cultura organizativa orientada a la calidad, la mejora continua y la innovación.
- Reforzar la coordinación interdisciplinar e interinstitucional como elemento esencial para una atención integral.
- Promover actuaciones fundamentadas en la evidencia técnica, la ética profesional y el trabajo en red.
- Favorecer la incorporación de la perspectiva de género, la inclusión social y el enfoque de derechos en todos los procesos de intervención.
- Garantizar la confidencialidad, la protección de datos y el uso responsable de la información.
- Facilitar la acogida, formación y adaptación de los nuevos profesionales,

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Buenas Prácticas será de aplicación obligatoria para todas las personas que desarrollen su actividad en la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos, con independencia de su modalidad de vinculación con la entidad.

Su contenido será de aplicación a:

- Personal contratado.
- Personal directivo.
- Personas voluntarias.

- Personal en prácticas.
- Colaboradores externos que desarrollen actuaciones en nombre de la entidad.
- Empresas subcontratadas cuando la naturaleza del servicio así lo requiera.

Asimismo, será de aplicación en todos los programas, proyectos, centros y servicios gestionados por la entidad, independientemente de la administración financiadora, del ámbito territorial o del colectivo destinatario.

El manual constituye un documento transversal que complementa los procedimientos específicos de cada recurso, debiendo interpretarse conjuntamente con el Sistema de Gestión de Calidad, los protocolos internos, las políticas corporativas y el resto de documentación técnica aprobada por la entidad.

5. MARCO NORMATIVO

El presente Manual de Buenas Prácticas Profesionales se fundamenta en el marco jurídico vigente aplicable a la actuación de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos, así como en los principios éticos y técnicos que orientan la intervención social, educativa y sociosanitaria.

Con carácter general, este manual toma como referencia, entre otra normativa que resulte de aplicación en función de cada servicio o programa, la siguiente:

— Normativa de ámbito internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

— Normativa de ámbito europeo

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).

— Normativa estatal

- Constitución Española.
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI).
- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 43/2015, del Tercer Sector de Acción Social.
- Ley 45/2015, de Voluntariado.

— **Normativa autonómica**

- Estatuto de Autonomía de Canarias.
- Ley 16/2019, de Servicios Sociales de Canarias.
- Ley 1/2010, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Normativa autonómica específica reguladora de los diferentes recursos, servicios y acreditaciones en materia de servicios sociales.

— **Normativa interna de la entidad**

El presente manual se integra dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación y deberá interpretarse conjuntamente con la documentación corporativa vigente, entre la que se encuentra:

- Plan de Gestión de Calidad.
- Política de Calidad.
- Mapa de Procesos.
- Manual de Protección y Buen Trato de la Infancia y Adolescencia.
- Política de Protección de Datos.
- Código Ético (si se aprueba en el futuro).
- Protocolos corporativos.
- Procedimientos específicos de cada servicio.
- Reglamentos de Régimen Interno.
- Planes de Igualdad y demás políticas internas que resulten de aplicación.

6. DEFINICIONES

A efectos del presente Manual, se entenderá por:

— Atención Centrada en la Persona (ACP)

— Modelo de intervención que sitúa a la persona como protagonista de su propio proceso, respetando sus decisiones, preferencias, capacidades y proyecto de vida.

— Acompañamiento profesional

- Proceso de apoyo continuado mediante el cual el profesional establece una relación basada en la confianza, el respeto y la corresponsabilidad, favoreciendo que la persona fortalezca sus capacidades y alcance sus objetivos de autonomía e inclusión.
- Buenas prácticas profesionales
- Conjunto de actuaciones fundamentadas en criterios éticos, técnicos y metodológicos contrastados, que garantizan intervenciones eficaces, respetuosas, seguras y orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas.
- Calidad
- Capacidad de la organización para desarrollar sus actuaciones de forma planificada, eficaz y orientada a la mejora continua, asegurando la satisfacción de las personas atendidas y el cumplimiento de los requisitos legales y organizativos.
- Enfoque de derechos
- Modelo de intervención que reconoce a todas las personas como titulares de derechos, promoviendo su ejercicio efectivo y eliminando cualquier forma de discriminación o exclusión.
- Interdisciplinariedad
- Forma de trabajo basada en la colaboración entre profesionales de diferentes disciplinas que aportan conocimientos y competencias complementarias para ofrecer una atención integral.
- Participación
- Implicación activa de las personas usuarias en la planificación, desarrollo y evaluación de su proceso de intervención.
- Trabajo en red
- Modelo de coordinación basado en la colaboración permanente entre administraciones públicas, entidades sociales, centros educativos, recursos sanitarios y demás agentes comunitarios para mejorar la respuesta a las necesidades de la población.
- Vínculo profesional
- Relación de confianza construida entre la persona atendida y el profesional, sustentada en el respeto, la escucha activa, la cercanía profesional, la coherencia y el compromiso mutuo, constituyendo uno de los principales facilitadores del proceso de cambio.

7. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos es una entidad sin ánimo de lucro comprometida con la promoción del bienestar, la inclusión social y la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad o con necesidades de apoyo, mediante el desarrollo de programas, proyectos y servicios de carácter social, educativo y sociosanitario.

La actuación de la entidad se caracteriza por una intervención integral, personalizada y coordinada, desarrollada desde la proximidad, el trabajo comunitario y la colaboración permanente con las administraciones públicas, el tercer sector y los diferentes recursos del territorio.

Su modelo de intervención sitúa a la persona en el centro de todas las actuaciones, promoviendo su autonomía, participación activa y ejercicio efectivo de derechos, favoreciendo procesos sostenibles de inclusión y fortalecimiento personal y comunitario.

➡ Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, familias y comunidades mediante una intervención social, educativa y sociosanitaria de calidad, basada en el acompañamiento profesional, el establecimiento de vínculos significativos, la promoción de la autonomía, la igualdad de oportunidades y el ejercicio efectivo de los derechos sociales.

➡ Visión

Ser una entidad de referencia en Canarias por la calidad, innovación y compromiso de sus intervenciones, reconocida por desarrollar modelos de atención centrados en las personas, por su capacidad para generar impacto social y por su contribución al fortalecimiento de comunidades más inclusivas, solidarias y cohesionadas.

➡ Valores

Todas las actuaciones desarrolladas por la Asociación estarán inspiradas en los siguientes valores:

- Respeto a la dignidad de las personas.
- Compromiso social.
- Profesionalidad.
- Ética.
- Calidad.
- Cercanía.
- Empatía.
- Igualdad.
- Inclusión.
- Participación.

- Transparencia.
- Trabajo en equipo.
- Innovación.
- Responsabilidad.
- Mejora continua.

8. MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA ASOCIACIÓN CANARIA SOCIOSANITARIA TE ACOMPAÑAMOS

➡ Un modelo centrado en las personas

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos desarrolla un modelo de intervención propio basado en la convicción de que toda persona posee capacidades, recursos y potencialidades para construir su propio proyecto de vida cuando dispone de los apoyos adecuados.

Por ello, todas las actuaciones promovidas por la entidad sitúan a la persona como protagonista de su proceso, respetando sus decisiones, ritmos, preferencias, circunstancias personales y objetivos vitales.

La intervención no se limita a dar respuesta a necesidades concretas, sino que pretende favorecer procesos sostenibles de cambio, fortaleciendo la autonomía, el bienestar y la participación social.

Este modelo se aplica de forma transversal en todos los programas, servicios y recursos de la entidad, adaptándose a las características específicas de cada colectivo sin perder una identidad metodológica común.

➡ El acompañamiento como eje de la intervención

La Asociación entiende el acompañamiento profesional como un proceso continuado de apoyo, orientación y fortalecimiento de capacidades que permite a las personas afrontar sus dificultades desde una posición activa.

Acompañar implica caminar junto a la persona durante el tiempo que resulte necesario, ofreciendo herramientas, información, apoyo emocional y orientación técnica, sin sustituir su capacidad de decisión ni generar relaciones de dependencia.

El acompañamiento profesional se fundamenta en:

- La escucha activa.
- La presencia continuada.
- El respeto a los tiempos de cada persona.
- La corresponsabilidad.
- La construcción conjunta de objetivos.
- El reconocimiento de fortalezas y capacidades.

Cada intervención deberá orientarse a que la persona adquiera progresivamente mayores niveles de autonomía y reduzca la necesidad de apoyos externos.

➡ **El vínculo profesional como motor del cambio**

La Asociación considera que la calidad del vínculo establecido entre la persona y el profesional constituye uno de los principales factores de éxito de cualquier proceso de intervención.

Por ello, la construcción de relaciones basadas en la confianza, el respeto mutuo, la cercanía profesional y la coherencia forma parte esencial de la práctica diaria de la entidad.

El vínculo profesional no implica dependencia afectiva, sino la generación de un espacio seguro donde la persona pueda expresar sus necesidades, participar activamente en la toma de decisiones y afrontar procesos de cambio desde la confianza.

Para ello, los profesionales deberán mantener una actitud basada en:

- La disponibilidad.
- La empatía.
- La escucha.
- La honestidad.
- La coherencia.
- El respeto.
- La confidencialidad.
- El compromiso profesional.

➡ **Atención Centrada en la Persona**

Todas las actuaciones desarrolladas por la Asociación estarán orientadas conforme al modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP).

Este modelo reconoce que cada persona posee una historia de vida única, unas capacidades propias, unos intereses específicos y un proyecto vital que debe ser respetado durante todo el proceso de intervención.

En consecuencia, las decisiones profesionales deberán adoptarse teniendo en cuenta:

- Las preferencias manifestadas por la persona.
- Sus objetivos personales.
- Sus capacidades.
- Sus apoyos naturales.
- Su entorno familiar y comunitario.
- Sus derechos.

La participación activa de la persona constituye un requisito imprescindible durante todas las fases del proceso de intervención.

➡ **Enfoque de derechos**

La actuación profesional se desarrollará desde el reconocimiento de todas las personas como titulares de derechos.

En consecuencia, las intervenciones estarán orientadas a favorecer el ejercicio efectivo de dichos derechos, eliminando barreras, facilitando el acceso a recursos y promoviendo la igualdad de oportunidades.

La Asociación evitará cualquier actuación basada exclusivamente en un modelo asistencialista, promoviendo intervenciones orientadas al empoderamiento, la autonomía y la inclusión social.

➡ **Trabajo en red**

La Asociación entiende que las necesidades sociales presentan un carácter complejo y multidimensional que requiere respuestas coordinadas.

Por ello, el trabajo en red constituye un elemento estratégico de todas las intervenciones.

Siempre que resulte necesario, los profesionales promoverán la coordinación con:

- Servicios Sociales.
- Centros educativos.
- Recursos sanitarios.
- Servicios especializados.
- Administraciones públicas.
- Entidades del tercer sector.
- Recursos comunitarios.
- Redes informales de apoyo.

La coordinación se realizará respetando la normativa vigente en materia de protección de datos y garantizando siempre la participación de la persona en aquellas decisiones que le afecten.

➡ **Participación activa**

La Asociación considera que la participación constituye un derecho y un elemento esencial para el éxito de cualquier proceso de intervención.

Las personas usuarias serán protagonistas de todas aquellas decisiones relacionadas con su proceso, favoreciendo su implicación en:

- La valoración inicial.
- La definición de objetivos.
- La planificación de actuaciones.
- La evaluación del proceso.
- El cierre de la intervención.

La participación también será promovida en actividades grupales, espacios comunitarios, órganos consultivos y procesos de mejora de los servicios.

➡ **Intervención integral**

Las actuaciones desarrolladas por la entidad abordarán las necesidades de la persona desde una perspectiva integral, considerando de forma conjunta los factores personales, familiares, sociales, educativos, laborales, económicos, sanitarios y comunitarios que puedan influir en su situación.

La planificación de la intervención evitará respuestas fragmentadas y promoverá actuaciones coordinadas que permitan ofrecer apoyos adaptados a la realidad de cada persona.

➡ **Flexibilidad y adaptación**

La Asociación reconoce que cada proceso de intervención presenta características propias.

Por ello, las actuaciones deberán adaptarse continuamente a la evolución de las necesidades detectadas, modificando la intensidad de los apoyos, la planificación de objetivos o las estrategias de intervención cuando resulte necesario.

La flexibilidad constituye un elemento de calidad y nunca deberá interpretarse como una falta de planificación, sino como una capacidad técnica para responder de forma adecuada a los cambios que experimentan las personas y sus entornos.

9. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL

Toda actuación desarrollada por las personas que forman parte de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos deberá regirse por los siguientes principios:

- Respeto a la dignidad de todas las personas.
- Defensa y promoción de los derechos humanos.
- Atención Centrada en la Persona.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Perspectiva de género.
- Interculturalidad y respeto a la diversidad.
- Participación activa y corresponsabilidad.
- Promoción de la autonomía personal.
- Confidencialidad y protección de datos.
- Honestidad, transparencia e integridad profesional.
- Trabajo interdisciplinar.
- Coordinación institucional y comunitaria.
- Calidad técnica.
- Innovación y mejora continua.
- Responsabilidad social y compromiso con la comunidad.
- Uso eficiente y responsable de los recursos.

- Actuación basada en la evidencia técnica y el aprendizaje continuo.
- Prevención de cualquier forma de violencia, abuso, negligencia o discriminación.
- Promoción de entornos seguros, inclusivos y accesibles.

➡ **Compromiso profesional**

Todas las personas que desarrollen su actividad en la Asociación deberán asumir el compromiso de actuar conforme a los principios recogidos en este Manual, integrándolos en su práctica diaria y contribuyendo activamente a la construcción de una cultura organizativa basada en la calidad, la ética, la participación y la mejora continua.

Asimismo, cada profesional será responsable de mantener una actitud proactiva hacia el aprendizaje, la innovación y la revisión permanente de su práctica profesional, entendiendo que la calidad constituye una responsabilidad compartida por toda la organización.

10. BUENAS PRÁCTICAS DURANTE EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

10.1 Principios generales

La intervención desarrollada por la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos deberá caracterizarse por ser planificada, participativa, flexible, coordinada y adaptada a las necesidades de cada persona.

Toda actuación profesional deberá perseguir no solo la resolución de una necesidad concreta, sino también el fortalecimiento de las capacidades personales, la promoción de la autonomía y la mejora de la calidad de vida.

Las diferentes fases del proceso de intervención deberán desarrollarse de manera coherente, garantizando la continuidad de la atención, la coordinación entre profesionales y la participación activa de la persona durante todo el proceso.

10.2. Acogida de la persona

La acogida constituye el primer contacto entre la persona y la entidad, siendo un momento clave para el establecimiento del vínculo profesional.

Los profesionales deberán procurar que este primer encuentro se desarrolle en un ambiente de confianza, respeto y seguridad, facilitando que la persona pueda expresar libremente sus necesidades, expectativas y preocupaciones.

Durante la acogida se garantizará que la persona:

- Reciba un trato digno y respetuoso.
- Conozca el funcionamiento del servicio.
- Sea informada de sus derechos y deberes.
- Comprenda el alcance de la intervención.
- Disponga de la información necesaria para otorgar, cuando proceda, los consentimientos correspondientes.
- Conozca quién será su profesional de referencia.

- Pueda resolver todas las dudas planteadas.

La acogida deberá desarrollarse utilizando un lenguaje claro, comprensible y adaptado a las características de cada persona.

10.3. Valoración integral

La valoración constituye la base sobre la que se planificará toda la intervención.

Los profesionales realizarán una evaluación integral que permita comprender la realidad de la persona desde una perspectiva global, identificando tanto las necesidades detectadas como las capacidades, fortalezas y recursos disponibles.

Siempre que resulte posible, la valoración contemplará, entre otros, los siguientes ámbitos:

- Situación personal.
- Situación familiar.
- Red de apoyo.
- Vivienda.
- Situación económica.
- Formación.
- Empleo.
- Salud.
- Bienestar emocional.
- Participación social.
- Acceso a recursos.
- Factores de protección.
- Factores de riesgo.

La valoración deberá actualizarse cuando se produzcan cambios significativos durante el proceso de intervención.

10.4. Planificación de la intervención

Una vez realizada la valoración, se elaborará un plan de intervención adaptado a las necesidades detectadas y consensuado con la persona.

Dicho plan establecerá, como mínimo:

- Objetivos generales.
- Objetivos específicos.
- Actuaciones previstas.
- Profesionales implicados.
- Recursos necesarios.
- Temporalización.
- Indicadores de seguimiento.

Los objetivos deberán formularse de forma clara, alcanzable, medible y adaptada a las capacidades y circunstancias de cada persona.

La planificación podrá modificarse cuando la evolución del proceso así lo aconseje.

10.5. Desarrollo de la intervención

Durante el desarrollo de la intervención, los profesionales actuarán desde una posición de acompañamiento, facilitando que la persona adquiera progresivamente mayores niveles de autonomía.

Las actuaciones deberán promover:

- La toma de decisiones.
- La participación activa.
- El fortalecimiento de competencias personales.
- El acceso a recursos.
- La resolución de dificultades.
- La inclusión social.
- La mejora de la calidad de vida.

El profesional evitará asumir funciones que la propia persona pueda realizar por sí misma, favoreciendo procesos de aprendizaje y empoderamiento.

10.6. Comunicación con la persona

La comunicación constituye una herramienta fundamental de intervención.

Los profesionales deberán mantener una comunicación basada en:

- Escucha activa.
- Respeto.
- Empatía.
- Honestidad.
- Claridad.
- Cercanía profesional.
- Lenguaje inclusivo.
- Adaptación a las capacidades de comprensión de cada persona.

No se utilizarán expresiones descalificadoras, paternalistas, intimidatorias o que puedan menoscabar la dignidad de la persona.

10.7. Registro de la intervención

Todas las actuaciones realizadas deberán quedar debidamente registradas conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.

Los registros deberán cumplir los siguientes criterios:

- Objetividad.
- Claridad.
- Precisión.
- Actualización.
- Confidencialidad.
- Trazabilidad.

Las anotaciones deberán reflejar hechos objetivos, evitando opiniones personales o juicios de valor.

10.8. Seguimiento

El seguimiento permitirá evaluar la evolución de la intervención y adaptar las actuaciones cuando resulte necesario.

Durante esta fase los profesionales deberán:

- Revisar periódicamente los objetivos.
- Analizar los avances alcanzados.
- Detectar nuevas necesidades.
- Replantear estrategias cuando proceda.
- Valorar el nivel de satisfacción de la persona.

La frecuencia del seguimiento dependerá de la intensidad del apoyo requerido y de las características de cada intervención.

10.9. Coordinación profesional

Cuando la situación lo requiera, la intervención se desarrollará de forma coordinada con otros profesionales y recursos.

Toda coordinación deberá perseguir:

- Evitar duplicidades.
- Mejorar la eficacia de la intervención.
- Favorecer una atención integral.
- Compartir información relevante dentro del marco legal.
- Optimizar los recursos disponibles.

Las coordinaciones deberán registrarse conforme a los procedimientos internos de la entidad.

10.10 Cierre de la intervención

La finalización de una intervención constituye una fase tan importante como su inicio y deberá planificarse adecuadamente.

El cierre podrá producirse por:

- Cumplimiento de objetivos.
- Finalización del programa.
- Derivación a otro recurso.
- Renuncia voluntaria.
- Incumplimiento de los requisitos de acceso o permanencia.
- Otras causas justificadas.

Siempre que resulte posible, el cierre incluirá:

- Valoración final del proceso.
- Evaluación de resultados.
- Identificación de logros alcanzados.
- Recomendaciones.
- Información sobre recursos de continuidad.
- Recogida de la opinión de la persona usuaria.

El cierre deberá realizarse procurando que la persona disponga de la información y apoyos necesarios para continuar su proceso con el mayor nivel posible de autonomía.

10.11. Actuación ante incidencias

Cuando durante la intervención se detecten situaciones que puedan comprometer la seguridad, integridad o derechos de una persona, los profesionales actuarán de forma inmediata conforme a los protocolos específicos de la entidad y a la normativa vigente.

Entre otras, se consideran incidencias relevantes:

- Situaciones de violencia o maltrato.
- Riesgo para la integridad física o psicológica.
- Desprotección de personas menores o adultas vulnerables.
- Conflictos graves.
- Emergencias sanitarias.
- Conductas que comprometan la convivencia o el desarrollo adecuado de la intervención.

Toda incidencia deberá registrarse y comunicarse a la persona responsable del servicio, adoptándose las medidas oportunas para garantizar la protección de las personas afectadas y la continuidad de la intervención.

11. BUENAS PRÁCTICAS EN LA RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

11.1. Principios generales

La relación entre las personas profesionales de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos y las personas usuarias deberá fundamentarse en el respeto mutuo, la confianza, la cercanía profesional, la transparencia y el reconocimiento de la dignidad inherente a toda persona.

Toda intervención deberá desarrollarse desde una relación de igualdad, evitando actitudes paternalistas, autoritarias o asistencialistas que limiten la autonomía o la capacidad de decisión de las personas.

Los profesionales actuarán como facilitadores de procesos de cambio, proporcionando apoyos técnicos y acompañamiento profesional, pero respetando siempre el protagonismo de la persona en la toma de decisiones que afecten a su vida.

11.2. Trato digno y respetuoso

Todas las personas deberán recibir un trato basado en el respeto a su dignidad, independientemente de su edad, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, origen, nacionalidad, etnia, discapacidad, situación socioeconómica, creencias, estado de salud o cualquier otra circunstancia personal o social.

En consecuencia, los profesionales deberán:

- Dirigirse a las personas con respeto y educación.
- Utilizar un lenguaje comprensible y adaptado.
- Respetar la intimidad y privacidad.
- Favorecer un clima de confianza y seguridad.
- Evitar juicios de valor, etiquetas o estereotipos.
- Reconocer las capacidades y fortalezas de cada persona.

11.3. Escucha activa

La escucha constituye una herramienta esencial de intervención.

Los profesionales dedicarán el tiempo necesario para comprender la realidad de cada persona, prestando atención no solo a la información verbal, sino también a las emociones, preocupaciones, expectativas y circunstancias que puedan influir en su situación.

La escucha activa implica:

- Mostrar interés genuino.
- Evitar interrupciones innecesarias.
- Formular preguntas abiertas.
- Confirmar la comprensión de la información recibida.
- Respetar los silencios cuando resulten necesarios.
- Validar emocionalmente a la persona sin generar falsas expectativas.

11.4. Promoción de la autonomía

La finalidad última de toda intervención será favorecer la autonomía personal.

Por ello, los profesionales evitarán generar relaciones de dependencia y promoverán que las personas desarrollen progresivamente las competencias necesarias para afrontar sus dificultades con los apoyos adecuados.

Siempre que resulte posible, se favorecerá que sea la propia persona quien:

- Tome decisiones.
- Realice gestiones.
- Solicite recursos.
- Participe en reuniones.
- Exprese sus necesidades.
- Defienda sus derechos.

El profesional ofrecerá el apoyo necesario para que estas actuaciones puedan desarrollarse con éxito.

11.5. Participación activa

Las personas usuarias participarán activamente en todas las fases del proceso de intervención. Su opinión será tomada en cuenta durante:

- La valoración inicial.
- La definición de objetivos.
- La planificación de actuaciones.
- La revisión del proceso.
- La evaluación de resultados.
- El cierre de la intervención.

Cuando existan diferentes alternativas de actuación, el profesional facilitará la información necesaria para que la persona pueda tomar decisiones libres e informadas.

11.6. Información clara y accesible

Los profesionales garantizarán que toda la información facilitada sea clara, suficiente, veraz y adaptada a las características de comprensión de cada persona.

La información deberá proporcionarse utilizando un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos innecesarios y comprobando que la persona ha comprendido adecuadamente los aspectos esenciales relacionados con la intervención.

Cuando resulte necesario, se utilizarán apoyos visuales, lectura fácil u otros sistemas de comunicación adaptados.

11.7. Respeto a la confidencialidad

Toda la información conocida durante la intervención tendrá carácter confidencial.

Los profesionales únicamente compartirán información con otras personas o entidades cuando exista habilitación legal, consentimiento de la persona interesada o resulte imprescindible para garantizar su protección o la de terceras personas, conforme a la normativa vigente.

Las conversaciones con las personas usuarias deberán desarrollarse, siempre que sea posible, en espacios que garanticen la privacidad.

11.8. Gestión de expectativas

Desde el inicio de la intervención los profesionales deberán informar de manera realista sobre el alcance del servicio, evitando generar expectativas que no puedan cumplirse.

La relación profesional deberá caracterizarse por la honestidad y la transparencia, explicando con claridad:

- Las posibilidades reales de intervención.
- Los recursos disponibles.
- Las limitaciones existentes.
- Los plazos previstos.
- Los procedimientos aplicables.

11.9. Gestión de conflictos

Cuando surjan discrepancias o situaciones de conflicto durante la intervención, los profesionales actuarán desde una perspectiva dialogante, favoreciendo la búsqueda de soluciones consensuadas y el mantenimiento del respeto mutuo.

La intervención en situaciones conflictivas deberá orientarse a:

- Comprender el origen del conflicto.
- Escuchar a todas las partes implicadas.
- Favorecer la comunicación.
- Promover acuerdos.
- Evitar la escalada del conflicto.
- Aplicar los protocolos específicos de la entidad cuando resulte necesario.

11.10. Prevención de la dependencia profesional

La Asociación promoverá relaciones profesionales saludables que favorezcan la autonomía de las personas.

En consecuencia, los profesionales deberán:

- Mantener límites profesionales claros.
- Evitar relaciones de dependencia emocional.
- Favorecer el acceso a redes naturales de apoyo.
- Impulsar la participación comunitaria.
- Planificar adecuadamente el cierre de la intervención.

El vínculo profesional deberá entenderse como una herramienta facilitadora del cambio y nunca como un fin en sí mismo.

12. BUENAS PRÁCTICAS EN LA RELACIÓN CON LAS FAMILIAS

12.1. Reconocimiento del papel de la familia

Cuando la intervención implique la participación de familiares o personas de apoyo, la Asociación promoverá su implicación como agentes colaboradores, respetando en todo momento la voluntad, derechos y autonomía de la persona usuaria.

La participación familiar se adaptará a las características de cada caso, teniendo en cuenta la normativa aplicable, la capacidad de decisión de la persona y las circunstancias específicas de la intervención.

12.2. Comunicación con las familias

La comunicación con las familias deberá desarrollarse desde el respeto, la claridad y la colaboración.

Los profesionales facilitarán información comprensible sobre el proceso de intervención dentro de los límites establecidos por la normativa sobre protección de datos y confidencialidad.

Siempre que sea posible, se fomentará un clima de confianza que facilite la cooperación y la resolución conjunta de dificultades.

12.3. Participación de las familias

La Asociación promoverá la participación activa de las familias en aquellas actuaciones en las que su implicación pueda favorecer el bienestar y la evolución de la persona atendida.

La participación podrá materializarse mediante:

- Entrevistas individuales.
- Reuniones de seguimiento.
- Talleres formativos.
- Actividades grupales.
- Procesos de evaluación.
- Espacios de participación y consulta.

En todos los casos, la colaboración con las familias se orientará a reforzar los apoyos naturales de la persona y a favorecer su inclusión y desarrollo en el entorno familiar y comunitario.

13. BUENAS PRÁCTICAS EN EL TRABAJO INTERDISCIPLINAR

13.1. Principios generales

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos entiende que las necesidades de las personas presentan una naturaleza compleja y multidimensional que requiere una intervención coordinada desde diferentes disciplinas profesionales.

El trabajo interdisciplinar constituye un elemento esencial del modelo de intervención de la entidad y tiene como finalidad ofrecer respuestas integrales, coherentes y adaptadas a las necesidades de cada persona.

La colaboración entre profesionales deberá sustentarse en el respeto mutuo, el reconocimiento de las competencias de cada disciplina y la corresponsabilidad en la consecución de los objetivos de intervención.

13.2. Colaboración profesional

Todas las personas profesionales deberán desarrollar su actividad desde una actitud colaborativa, favoreciendo el intercambio de conocimientos y experiencias.

En consecuencia, deberán:

- Compartir información relevante para la intervención, respetando la normativa sobre protección de datos.
- Participar activamente en reuniones de coordinación.
- Respetar las funciones y competencias de cada perfil profesional.
- Favorecer la toma de decisiones consensuada.
- Contribuir a generar un clima de trabajo positivo y colaborativo.
- Solicitar apoyo técnico cuando la situación lo requiera.

13.3. Profesional de referencia

Siempre que la naturaleza del servicio lo permita, cada persona usuaria contará con un profesional de referencia que actuará como figura principal de coordinación del proceso de intervención.

Corresponderá al profesional de referencia:

- Mantener la relación principal con la persona usuaria.
- Coordinar el plan de intervención.
- Favorecer la comunicación entre los diferentes profesionales.
- Realizar el seguimiento de los objetivos establecidos.
- Coordinar las actuaciones con otros recursos cuando resulte necesario.
- Garantizar la continuidad del proceso de intervención.

La existencia de un profesional de referencia no exime al resto del equipo de su responsabilidad en el desarrollo de las actuaciones que le correspondan.

13.4. Reuniones de coordinación

Los equipos profesionales mantendrán reuniones periódicas de coordinación con el fin de:

- Analizar la evolución de las intervenciones.
- Compartir información relevante.
- Revisar objetivos.
- Detectar dificultades.
- Proponer nuevas estrategias de actuación.
- Garantizar la coherencia de la intervención.

Las reuniones quedarán documentadas mediante el correspondiente registro o acta, conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.

13.5. Resolución de discrepancias

Las diferencias de criterio profesional deberán abordarse desde el respeto y el diálogo, priorizando siempre el interés superior de la persona usuaria y la calidad de la intervención. Cuando no sea posible alcanzar un consenso, la situación será trasladada a la persona responsable del servicio para su valoración y adopción de las medidas oportunas.

14. BUENAS PRÁCTICAS EN LA COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

14.1. Trabajo en red

La Asociación considera que la coordinación con administraciones públicas, entidades sociales y demás recursos comunitarios constituye un elemento esencial para garantizar una atención integral.

La coordinación deberá orientarse a:

- Evitar duplicidades.
- Optimizar recursos.
- Favorecer la continuidad de la atención.
- Mejorar la eficacia de las intervenciones.
- Garantizar respuestas coordinadas.

14.2. Principios de coordinación

Las actuaciones de coordinación deberán desarrollarse conforme a los siguientes principios:

- Respeto institucional.
- Colaboración.
- Corresponsabilidad.
- Agilidad.
- Confidencialidad.
- Transparencia.
- Eficiencia.

14.3. Intercambio de información

El intercambio de información con otras entidades únicamente se realizará cuando exista legitimación para ello y resulte necesario para la adecuada atención de la persona.

La información compartida será:

- Pertinente.
- Objetiva.
- Actualizada.
- Proporcionada.
- Limitada al objetivo de la coordinación.

14.4. Participación en espacios comunitarios

La Asociación promoverá la participación activa de sus profesionales en:

- Mesas técnicas.
- Redes de coordinación.
- Comisiones de trabajo.
- Espacios comunitarios.
- Jornadas profesionales.
- Acciones formativas compartidas.

Esta participación permitirá fortalecer el trabajo en red, detectar necesidades emergentes y mejorar la respuesta ofrecida a la ciudadanía.

15. BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

15.1. Importancia de la documentación

La documentación constituye un elemento esencial para garantizar la calidad, la trazabilidad y la continuidad de la intervención.

Todos los documentos generados durante la prestación de los servicios deberán elaborarse conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.

15.2. Criterios de calidad documental

Toda documentación deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Claridad.
- Precisión.
- Objetividad.
- Actualización.
- Legibilidad.

- Trazabilidad.
- Confidencialidad.

Los registros deberán reflejar hechos objetivos y verificables, evitando opiniones personales o expresiones ambiguas.

15.3. Custodia documental

La documentación será conservada conforme a la normativa vigente y a los procedimientos internos de la entidad.

La Asociación garantizará:

- El acceso restringido.
- La conservación adecuada.
- La disponibilidad cuando resulte necesaria.
- La protección frente a pérdidas, alteraciones o accesos no autorizados.

15.4. Uso responsable de la información

La información obtenida durante la intervención únicamente podrá utilizarse para el desarrollo de las funciones profesionales y nunca para fines personales o ajenos a la actividad de la entidad.

Queda expresamente prohibido:

- Compartir documentación mediante canales no autorizados.
- Facilitar información a personas no legitimadas.
- Conservar documentación fuera de los sistemas autorizados sin la debida protección.
- Utilizar dispositivos personales sin las medidas de seguridad establecidas por la entidad.

16. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

16.1. Compromiso institucional

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos garantiza el tratamiento de los datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y confidencialidad.

Todas las personas que desarrollen su actividad en la entidad deberán mantener el deber de secreto respecto a la información conocida durante el ejercicio de sus funciones, incluso una vez finalizada su relación con la organización.

16.2. Principios de actuación

El tratamiento de datos personales se regirá por los siguientes principios:

- Licitud.
- Lealtad.
- Transparencia.
- Minimización de datos.
- Exactitud.
- Limitación de la finalidad.
- Integridad y confidencialidad.
- Responsabilidad proactiva.

16.3. Deber de confidencialidad

Toda la información relativa a las personas usuarias tendrá carácter confidencial.

Los profesionales deberán:

- Preservar la privacidad de las personas.
- Mantener conversaciones profesionales en espacios adecuados.
- Custodiar correctamente la documentación.
- Evitar el acceso de terceros a la información.
- Destruir adecuadamente la documentación cuando corresponda.

16.4. Uso de herramientas digitales

El uso de aplicaciones informáticas, dispositivos electrónicos y sistemas de comunicación deberá realizarse conforme a las políticas internas de seguridad de la información.

Se evitará el almacenamiento de datos personales en dispositivos o plataformas no autorizadas por la entidad.

17. IGUALDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

17.1. Compromiso institucional

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos desarrolla su actividad desde el firme compromiso con la igualdad de oportunidades, la inclusión social y el respeto a la diversidad como principios esenciales de su identidad institucional.

Todas las actuaciones de la entidad deberán garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, promoviendo una atención libre de cualquier forma de discriminación y favoreciendo la participación plena en la vida social y comunitaria.

La igualdad constituye un principio transversal que deberá incorporarse en el diseño, desarrollo, evaluación y mejora de todos los programas, proyectos y servicios de la entidad.

17.2. Igualdad de trato

Los profesionales garantizarán que todas las personas reciban una atención basada exclusivamente en sus necesidades, circunstancias y objetivos de intervención, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de:

- Sexo.
- Identidad o expresión de género.
- Orientación sexual.
- Edad.
- Discapacidad.
- Estado de salud.
- Origen o nacionalidad.
- Etnia.
- Religión o creencias.
- Situación económica.
- Situación administrativa.
- Idioma.
- Circunstancias familiares.
- Cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

La diversidad será entendida como un valor enriquecedor que contribuye al desarrollo de comunidades más inclusivas y cohesionadas.

17.3. Perspectiva de género

La Asociación incorporará de manera transversal la perspectiva de género en todas sus actuaciones, analizando cómo las desigualdades estructurales pueden influir en la situación de las personas atendidas y adaptando la intervención para favorecer la igualdad real y efectiva.

Los profesionales deberán:

- Identificar posibles situaciones de desigualdad o discriminación por razón de género.
- Promover relaciones igualitarias.
- Favorecer la corresponsabilidad.
- Utilizar lenguaje inclusivo y no sexista.
- Aplicar los protocolos específicos cuando se detecten situaciones de violencia contra las mujeres o cualquier otra manifestación de violencia de género.

17.4. Accesibilidad e inclusión

La Asociación promoverá la eliminación de barreras físicas, cognitivas, sensoriales, tecnológicas, sociales y actitudinales que puedan dificultar la participación de las personas.

Siempre que resulte necesario, la entidad adoptará medidas de apoyo para garantizar la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios.

17.5. Interculturalidad

La intervención profesional reconocerá la diversidad cultural como un elemento enriquecedor de la convivencia.

Los profesionales desarrollarán actuaciones respetuosas con las diferentes realidades culturales, evitando estereotipos y favoreciendo el diálogo intercultural desde el respeto mutuo y la igualdad de derechos.

18. ÉTICA PROFESIONAL Y CONDUCTA

18.1. Compromiso ético

La actuación de todas las personas que desarrollan su actividad en la Asociación deberá ajustarse a los más altos estándares de ética profesional, integridad y responsabilidad.

La conducta profesional deberá orientarse permanentemente al interés de las personas atendidas, garantizando una actuación honesta, transparente, objetiva y respetuosa con los principios recogidos en el presente Manual.

18.2. Integridad profesional

Los profesionales actuarán con independencia de criterio, evitando cualquier actuación que pueda comprometer la objetividad de sus decisiones o perjudicar la confianza depositada por las personas usuarias, las administraciones públicas y la sociedad.

En consecuencia, deberán:

- Actuar con honestidad y transparencia.
- Mantener una conducta coherente con los valores de la entidad.
- Cumplir la normativa vigente y los procedimientos internos.
- Utilizar responsablemente los recursos de la organización.
- Comunicar cualquier situación que pueda afectar al correcto funcionamiento del servicio.

18.3. Conflictos de interés

Las personas que desarrollen su actividad en la Asociación deberán evitar cualquier situación en la que sus intereses personales puedan interferir con el desempeño imparcial de sus funciones.

Cuando exista un posible conflicto de interés, deberá comunicarse inmediatamente a la persona responsable correspondiente para valorar las medidas oportunas.

No podrán aceptarse regalos, beneficios o ventajas que puedan comprometer la independencia profesional o generar un trato de favor.

Quedan excluidos los obsequios de carácter meramente simbólico o protocolario, siempre que su aceptación no comprometa la imparcialidad de la actuación profesional.

18.4. Uso responsable de los recursos

Los recursos materiales, tecnológicos y económicos de la Asociación deberán utilizarse exclusivamente para el desarrollo de la actividad profesional, procurando un uso eficiente, responsable y sostenible.

Los profesionales contribuirán a la conservación de las instalaciones y equipamientos, evitando actuaciones que puedan generar deterioros, desperdicios o gastos innecesarios.

18.5. Imagen institucional

Las personas que desarrollen su actividad en la Asociación representan a la entidad en el ejercicio de sus funciones.

Por ello, mantendrán una conducta respetuosa, responsable y profesional tanto en las relaciones con las personas usuarias como con otras entidades, administraciones públicas y colaboradores.

Asimismo, el uso del nombre, la imagen corporativa y los canales oficiales de comunicación deberá realizarse conforme a las directrices establecidas por la entidad.

18.6. Formación y desarrollo profesional

La Asociación considera la formación continua un elemento esencial para garantizar la calidad de la intervención.

Los profesionales asumirán el compromiso de actualizar permanentemente sus conocimientos, compartir buenas prácticas y participar activamente en las acciones formativas promovidas por la entidad.

La organización fomentará espacios de aprendizaje, intercambio de experiencias e innovación que permitan mejorar continuamente la práctica profesional.

19. CALIDAD, INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

19.1. Compromiso con la calidad

La Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos desarrolla su actividad conforme a un Sistema de Gestión de Calidad orientado a garantizar la eficacia de sus procesos, la satisfacción de las personas atendidas y la mejora continua de todos los servicios.

La calidad constituye un principio transversal de la organización y forma parte de todas las decisiones, actuaciones y procesos desarrollados por la entidad.

La intervención deberá ajustarse a los procedimientos, protocolos y herramientas aprobadas, garantizando la homogeneidad técnica y la trazabilidad de las actuaciones.

19.2. Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de la entidad integra el conjunto de procesos, procedimientos, protocolos, indicadores y herramientas de evaluación que permiten planificar, desarrollar, supervisar y mejorar de forma continua la actividad de la organización.

Este sistema se fundamenta en los siguientes principios:

- Orientación a las personas.
- Liderazgo y compromiso institucional.
- Participación del equipo profesional.
- Gestión basada en procesos.
- Toma de decisiones basada en evidencias.
- Evaluación permanente.
- Mejora continua.

El Sistema de Gestión de Calidad se desarrolla a través de la documentación corporativa aprobada por la entidad, incluyendo el Plan de Gestión de Calidad, el Mapa de Procesos, los procedimientos, protocolos, instrucciones técnicas y demás documentos internos que resulten de aplicación.

19.3. Evaluación de la calidad

La Asociación evaluará periódicamente la calidad de sus actuaciones mediante diferentes herramientas, entre ellas:

- Indicadores de seguimiento.
- Evaluación de objetivos.
- Encuestas de satisfacción.
- Reuniones de seguimiento.
- Auditorías internas y externas.
- Análisis de incidencias.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Revisión de procesos.

Los resultados obtenidos servirán para identificar oportunidades de mejora y definir las acciones necesarias para incrementar la eficacia y la calidad de los servicios prestados.

19.4. Innovación

La Asociación promoverá una cultura organizativa abierta al aprendizaje, la innovación y la adaptación permanente a las nuevas necesidades sociales.

La innovación se entenderá como la incorporación de mejoras en los procesos, metodologías, herramientas y formas de intervención que permitan ofrecer respuestas más eficaces, eficientes y centradas en las personas.

Los profesionales serán agentes activos en la identificación de oportunidades de mejora y en la propuesta de nuevas iniciativas que contribuyan al desarrollo de la entidad.

19.5. Mejora continua

La mejora continua constituye un compromiso permanente de la Asociación y de todas las personas que forman parte de ella.

Cada profesional será corresponsable de identificar oportunidades de mejora, comunicar incidencias, proponer soluciones y participar activamente en la revisión periódica de los procedimientos y prácticas de intervención.

La organización impulsará una cultura basada en el aprendizaje compartido, la reflexión profesional y la evaluación continua, entendiendo que la excelencia es un proceso de construcción permanente y no un objetivo puntual.

20. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

20.1. Finalidad

El presente Manual de Buenas Prácticas Profesionales constituye un documento dinámico que deberá revisarse periódicamente con el fin de garantizar su adecuación a la evolución normativa, organizativa y metodológica de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos.

La revisión del manual permitirá asegurar que las actuaciones desarrolladas por la entidad continúan respondiendo a los principios de calidad, eficacia, innovación y mejora continua que inspiran su actividad.

20.2. Responsables

La Dirección de la Asociación, junto con la persona responsable del Sistema de Gestión de Calidad, será la encargada de coordinar la revisión y actualización del presente Manual.

No obstante, todas las personas que forman parte de la entidad podrán proponer modificaciones, mejoras o actualizaciones cuando detecten oportunidades de mejora derivadas de:

- La experiencia profesional.
- Cambios normativos.
- Resultados de auditorías.
- Evaluaciones de programas.
- Quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Nuevas necesidades detectadas.
- Innovaciones metodológicas.

20.3. Periodicidad

El Manual será revisado, como mínimo, con carácter anual.

Asimismo, podrá revisarse de forma extraordinaria cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, entre ellas:

- Cambios legislativos.
- Modificaciones organizativas relevantes.
- Implantación de nuevos servicios.
- Actualización del Sistema de Gestión de Calidad.
- Resultados de auditorías.
- Incidencias relevantes.
- Aprobación de nuevas políticas o procedimientos.

20.4. Procedimiento de revisión

Las propuestas de modificación serán analizadas por la Dirección y, cuando proceda, por el Comité o equipo responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

Las modificaciones aprobadas quedarán reflejadas en el control de versiones del documento, indicando:

- Número de versión.
- Fecha de aprobación.
- Apartados modificados.
- Motivo de la modificación.
- Persona responsable.

Una vez aprobadas, las nuevas versiones serán comunicadas a todo el personal y sustituyen automáticamente a las anteriores.

21. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Con el fin de evaluar la implantación efectiva del presente Manual, la Asociación realizará un seguimiento periódico mediante indicadores que permitan valorar su grado de aplicación y detectar oportunidades de mejora.

Entre otros, podrán utilizarse los siguientes indicadores:

Indicador	Método de cálculo	Periodicidad
Profesionales que conocen el Manual	% de profesionales que firman su recepción	Anual
Personal formado en Buenas Prácticas	% sobre plantilla	Anual
Incidencias relacionadas con incumplimientos	Nº de incidencias registradas	Semestral

Quejas relacionadas con la atención profesional	Nº de quejas recibidas	Semestral
Nivel de satisfacción de las personas usuarias	Resultado de encuestas	Anual
Participación del personal en propuestas de mejora	Nº de propuestas registradas	Anual
Revisión del Manual realizada	Sí / No	Anual
Auditorías con resultado favorable	% cumplimiento	Anual

Los resultados obtenidos serán analizados por la Dirección y servirán para establecer acciones de mejora cuando resulte necesario.

22. DOCUMENTOS RELACIONADOS

El presente Manual se complementa con la documentación que integra el Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación, entre la que se incluye:

- Estatutos de la Asociación.
- Plan de Gestión de Calidad.
- Política de Calidad.
- Mapa de Procesos.
- Procedimientos Generales.
- Protocolos específicos de los diferentes servicios.
- Política de Protección y Buen Trato de la Infancia y Adolescencia.
- Política de Protección de Datos.
- Plan de Igualdad
- Plan de Formación.
- Plan de Voluntariado.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Manual de Identidad Corporativa.
- Código Ético
- Resto de normativa interna vigente.

23. ANEXOS

Anexo I. Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales

Todas las personas que desarrollan su actividad en la Asociación asumirán el compromiso de:

1. Tratar a todas las personas con dignidad, respeto y cercanía.
2. Situar siempre a la persona en el centro de la intervención.
3. Actuar desde el enfoque de derechos y la Atención Centrada en la Persona.
4. Promover la autonomía y evitar relaciones de dependencia.
5. Mantener la confidencialidad de toda la información conocida.
6. Trabajar de forma coordinada con el resto de profesionales y recursos.
7. Actuar con honestidad, transparencia e integridad.
8. Registrar adecuadamente todas las actuaciones realizadas.
9. Contribuir activamente a la mejora continua de la entidad.
10. Representar los valores de Te Acompañamos en todas las actuaciones profesionales.

Anexo II. Declaración de compromiso profesional

DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Yo, _____

con DNI/NIE _____,

declaro haber recibido el Manual de Buenas Prácticas Profesionales de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos.

Asimismo, manifiesto conocer su contenido y me comprometo a desarrollar mi actividad profesional conforme a los principios, valores y criterios de actuación recogidos en el mismo, contribuyendo al mantenimiento de una intervención ética, respetuosa, centrada en las personas y orientada a la mejora continua.

Igualmente, me comprometo a comunicar cualquier incidencia o propuesta de mejora que contribuya al desarrollo y actualización del presente Manual.

En Santa Lucia de Tirajana, a 23 de febrero de 2026

Firma:

16819565X ADRIANA
BEATRIZ OLMOS (R:
G76147768)

Firmado digitalmente por
16819565X ADRIANA
BEATRIZ OLMOS (R:
G76147768)
Fecha: 2026.02.23 10:51:49 Z



Presidenta - ASOCIACIÓN CANARIA SOCIO SANITARIA TE ACOMPAÑAMOS

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Modificaciones	Aprobado por
0.1	12/12/2025	Elaboración inicial del documento	Junta Directiva-Equipo Directivo
0.2-	12/01/2026	Revisión Borrador Equipo Técnico	Coordinadoras-Equipo técnico
1.0	19/01/2026	Revisión Asamblea General	Asamblea General

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Manual de Buenas Prácticas Profesionales entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta Directiva de la Asociación Canaria Sociosanitaria Te Acompañamos y será de obligado cumplimiento para todas las personas que desarrollen su actividad en la entidad.

La Dirección velará por su difusión, correcta implantación y revisión periódica, promoviendo una cultura organizativa basada en la ética, la calidad, la innovación y la mejora continua.