

# Guía de recomendaciones éticas para realizar buenas prácticas

---



**Revisión 0:** 12/05/2025

# Guía de recomendaciones éticas para realizar buenas prácticas

## Índice

<b>1. Introducción .....</b>	5
<b>2. Definiciones .....</b>	6
- Buen trato .....	6
- Buena práctica .....	7
- Buenas acciones.....	7
<b>3. Principios Éticos Fundamentales .....</b>	8
- Principio de autonomía .....	8
- Principio de beneficencia .....	8
- Principio de no maleficencia.....	8
- Principio de justicia e igualdad .....	8
<b>4. Principios Básicos .....</b>	9
- Respeto y Dignidad.....	9
- Seguridad .....	9
- Confidencialidad e Intimidad .....	9
- Autonomía y participación activa.....	9
- Compromiso.....	9
- Calidad del servicio .....	10
- Eficiencia en la gestión .....	10
- Ética profesional .....	10
- Ética y tecnología.....	10
<b>5. Ámbito de aplicación .....</b>	11
<b>6. Recomendaciones .....</b>	11
- Comunicación .....	11
- Confianza.....	11
- Capacidad profesional .....	12
- Compromiso, ejemplaridad y sentimiento de pertinencia.....	12

- Honestidad.....	12
- Respeto .....	12
- Competencia profesional.....	13
- Confidencialidad e intimidad .....	13
- Gratificaciones .....	14
- Fomento de la Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental.....	14
- Tecnología .....	14

## 1. Introducción

La presente **Guía de recomendaciones éticas para realizar buenas prácticas** ha sido elaborada por el *Comité de Ética de Intervención Social del Grupo ABD “CEISA”*, para ofrecer orientaciones prácticas a profesionales y personas voluntarias de los servicios y programas del **Grupo ABD** con la finalidad de favorecer y facilitar la implementación de Buenas Prácticas en sus interacciones con las personas usuarias y/o entorno familiar, ya sea de forma presencial, telefónica y/o en línea. Esto abarca todas las fases del proceso de intervención de acompañamiento a las personas usuarias del servicio, desde la acogida, a la intervención y seguimiento hasta la finalización, aplicando nuestro modelo de atención comunitario y preventivo.

En consonancia con la misión del **Grupo ABD**, según nuestra **Estrategia 2022-2030**, nos dedicamos a la creación y gestión de proyectos y servicios centrados en las personas y las comunidades, con el objetivo de facilitar su empoderamiento y fortalecer su rol activo en la promoción de la igualdad social y el bienestar colectivo y personal. Así, trabajamos para salvaguardar los derechos humanos de todas las personas, ya sea de forma directa o indirecta vinculadas a nuestros programas y/o servicios, y empoderarlas en el ejercicio de sus derechos, garantizando que tengan las mismas oportunidades y derechos que el resto de la ciudadanía.

Esta Guía se presenta como una herramienta para todas las personas profesionales que desarrollen sus competencias en los distintos servicios del Grupo ABD, así como para las personas voluntarias de la entidad, con el propósito de fomentar la reflexión y el diálogo, de acuerdo con las características organizativas y estructurales de los servicios.

**Es una herramienta que promueve conductas respetuosas y visibiliza los valores de la entidad, garantizando el respeto** a los derechos de las personas usuarias, acompañando y apoyando a todo el equipo del Grupo ABD. Sustentada en unos valores y principios fundamentales y básicos, que concluyen en doce recomendaciones.

## 2. Definiciones

### - Buen trato

La noción de **buen trato** está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral.

El buen trato **es el que respeta**:

- La dignidad y los derechos de toda la ciudadanía independientemente de su condición personal.
- La autonomía de las personas en el momento de tomar una decisión sobre su vida.
- La diversidad, no guiarse por la apariencia hasta que no conozcas a la persona. Evitar juzgar puesto que genera estigmas.
- La aceptación de las diferencias entre individuos.

El buen trato **es comprender**:

- Las necesidades de las personas de todas las edades y condiciones.
- La necesidad que las personas sean respetadas y tratarlas cómo te gustaría que te traten a ti.

Buen trato **es acompañar**:

- A las personas de tu entorno que necesitan soporte para tener una vida más digna y feliz.
- A las personas que sufren cualquier tipo de discriminación.
- A contribuir a un mundo más igualitario.

Buen trato **es escuchar**:

- Escuchar de forma activa y con atención, sólo así se podrá conocer los deseos y voluntades de las personas.
- Todo lo que las personas expresan en relación a cómo quieren ser tratadas.
- Y no subestimar las capacidades de las demás.

### - Buena práctica

- La buena práctica hace referencia a unos criterios de actuación que son considerados óptimos para alcanzar mejores resultados.
- Las buenas prácticas deben estar documentadas y se orientan a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de calidad de vida y bienestar de las personas, garantizando su dignidad, derechos, sus preferencias y potenciar la participación activa de las personas usuarias de los servicios.

### - Buenas acciones

Las buenas acciones **son aquellas que contribuyen al bienestar individual y colectivo**, alineándose con valores esenciales como la honestidad, la integridad, la justicia y la solidaridad.

Estas acciones abarcan aspectos fundamentales como la responsabilidad y el respeto hacia los demás, promoviendo una convivencia basada en el entendimiento mutuo. Asimismo, están relacionadas con una mentalidad positiva y un compromiso activo con el bienestar común, fomentando actitudes que generan impacto positivo en la sociedad.

Actuar con ética y justicia en el día a día, así como cuidar la salud propia y la de las personas del entorno, son también parte de las buenas acciones. La lealtad y la libertad son valores que refuerzan la confianza y el respeto a la diversidad, permitiendo la construcción de relaciones basadas en el reconocimiento y la igualdad. Además, la transparencia en nuestras interacciones y el compromiso con la realidad contribuyen a una sociedad más equitativa y auténtica. La nobleza de actuar con generosidad y empatía fortalece los lazos comunitarios y refuerza el sentido de cooperación y apoyo mutuo.

En definitiva, las buenas acciones no solo mejoran la vida de quienes las reciben, sino que también enriquecen a quienes las realizan, promoviendo un entorno más justo y solidario.

### **3. Principios Éticos Fundamentales**

Profesionales del **Grupo ABD** deben guiarse con la reflexión de los principios éticos fundamentales, considerando que la buena práctica debe cumplir con los siguientes principios, que hacen referencia a los valores que inspiran el trabajo con las personas:

#### **- Principio de autonomía**

Toda persona debe ser sujeto activo de su vida, en la medida de sus capacidades. Se debe promover su desarrollo integral en el ámbito individual y comunitario. Por tanto, se fomentará y potenciará, en la medida de lo posible, el mantenimiento y la mejora de la autonomía de las personas, la toma de las propias decisiones y el tener el control sobre la vida de una misma. En este sentido, se pretende mantener y potenciar las habilidades, recursos y redes de soporte para permitir a las personas maximizar su bienestar y ser lo más autónomas posible. Para que la persona usuaria pueda ejercer su autonomía, debe disponer de la información necesaria, adecuada y adaptada a sus capacidades.

#### **- Principio de beneficencia**

Las actuaciones profesionales hacia las personas deben ir dirigidas a la mejora continua de la situación. La obligación moral de todo el equipo profesional de actuar en beneficio de las demás o lo que viene a ser “*hacer el bien*”, promoviendo el bienestar a las personas.

#### **- Principio de no maleficencia**

Todo el equipo profesional velará por no producir ningún daño, dolor o sufrimiento a las personas. Las intervenciones profesionales en relación a las personas no pueden incrementar las situaciones de vulnerabilidad detectadas inicialmente.

#### **- Principio de justicia e igualdad**

El equipo profesional de ABD, con su labor, desafían la injusticia social, persiguen el cambio social a través de la atención a las personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión y buscan promover la sensibilidad y el conocimiento de estas situaciones. Trato igualitario para todas las personas, a las que se debe garantizar sus derechos y oportunidades y no debe discriminarse *por razón de sexo, color, origen, religión, etnia, idioma, situación socioeconómica, capacidades digitales, ni por impedimentos físicos, intelectuales o psíquicos*.

## 4. Principios Básicos

### - Respeto y Dignidad

Tratar a todas las personas usuarias con respeto, cortesía y dignidad, independientemente de su origen, género, orientación sexual, religión o situación socioeconómica.

### - Seguridad

Asegurar la forma en que se llevan a cabo las tareas de atención y preservar la integridad de los espacios de las personas usuarias.

### - Confidencialidad e Intimidad

Respetar la confidencialidad de la información personal de las personas usuarias, garantizando que sus datos sean tratados de manera confidencial y segura. No se compartirá información sobre la persona usuaria atendida con profesionales sin su consentimiento explícito.

La intimidad es una necesidad y derecho de las personas a proteger su vida privada de injerencias no autorizadas, y a gestionarla según sus propios criterios y valores.

### - Autonomía y participación activa

Fomentar la autonomía y la participación activa de las personas usuarias en la toma de decisiones relacionadas con su atención y cuidado, así como el que pueda tener control sobre su propia vida.

Se respetarán sus preferencias y deseos, facilitando su participación en la toma de decisiones que le afecten directamente.

### - Compromiso

El equipo profesional de la entidad debe tener el compromiso social y profesional a la hora de intervenir con las personas usuarias y su entorno. Es fundamental tener el sentimiento de pertenencia a la entidad ABD, y estar alineados con los valores, principios y misión de la misma.

#### **- Calidad del servicio**

Entendida como un proceso de mejora continua, la calidad del servicio implica un compromiso constante para optimizar sus procesos, atender las necesidades de las personas usuarias y garantizar que cada intervención sea efectiva y satisfactoria. Este enfoque permite adaptarse a los cambios y buscar siempre la excelencia en la atención recibida.

#### **- Eficiencia en la gestión**

La eficiencia en la gestión es clave para maximizar la productividad y el rendimiento como profesionales. Optimizar recursos permite al equipo profesional alcanzar sus objetivos de manera efectiva.

#### **- Ética profesional**

Es fundamental actuar con integridad, honestidad y profesionalidad en todo momento. Esto implica cumplir con los principios éticos y legales que rigen la atención a las personas usuarias, garantizando un servicio de calidad y con el máximo respeto. La ética profesional no solo fortalece la confianza en nuestras acciones, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo y responsable.

#### **- Ética y tecnología**

Desarrollar y utilizar la tecnología de manera responsable es esencial e imprescindible. Esto implica considerar su impacto en la sociedad, aspectos como la privacidad, la equidad y la seguridad, entre otros.

## 5. Ámbito de aplicación

El objetivo de esta guía es garantizar un estándar ético y profesional elevado en todas las actividades realizadas por el **Grupo ABD**, asegurando el respeto, la dignidad, la confidencialidad y la participación activa de las personas usuarias, así como promover el compromiso social y profesional del equipo profesionales que interviene en los servicios.

Busca sensibilizar a las personas profesionales y voluntarias en su día a día.

## 6. Recomendaciones

### - Comunicación

La comunicación es una herramienta primordial para establecer relaciones sólidas y generar confianza con las personas que atendemos. Implica el reconocimiento del otro (*tal como señala Aristóteles en “La retórica responsabilidad y virtud”*).

Dado que la comunicación tiene implicaciones éticas, es importante ser consciente de lo que comunicamos y cómo lo comunicamos. Es esencial que nuestra comunicación sea clara, comprensible y empática, tanto con las personas usuarias como con responsables legales, escuchando activamente sus necesidades y preocupaciones. La comunicación está basada en el diálogo, el respeto y la tolerancia.

La comunicación es fundamental para desarrollar relaciones sólidas y crear confianza con las personas usuarias. Cuando una persona usuaria acude a nuestro servicio por primera vez tenemos que saludar y presentarnos. Debemos tratarla con consideración y amabilidad, respetando cómo desea ser tratada. Con una comunicación respetuosa, honesta y clara, podemos contribuir al bien común y fortalecer el vínculo con quienes atendemos.

### - Confianza

La confianza es un activo de valor muy importante para cualquier tipo de relación. El equipo profesional debe crear un vínculo de confianza con la persona usuaria y su entorno, con el fin de garantizar un servicio de calidad y personalizado. Este vínculo permite que la persona que forma parte de una institución, servicio, proyecto o programa sea coherente con comportamientos éticos y con la misión de la entidad. Sin confianza nada se puede sostener.

### **- Capacidad profesional**

La capacidad profesional abarca tanto la actitud como la aptitud, centrándose en las habilidades personales que potencian la eficiencia en el desempeño de sus tareas.

El equipo profesional debe demostrar una combinación de actitudes y habilidades, como empatía, iniciativa, flexibilidad, trabajo en equipo, positivismo y creatividad, para realizar eficientemente su trabajo.

### **- Compromiso, ejemplaridad y sentimiento de pertinencia**

El equipo profesional de la entidad debe sentir el compromiso social y profesional a la hora de intervenir con las personas usuarias y su entorno. Además, presentar un sentimiento de pertenencia con los valores, principios y misión de la entidad ABD.

Tenemos que ser un buen ejemplo de comportamiento en nuestro servicio, la entidad somos todas las personas que formamos parte de ella.

Depende de todas las personas mantener el buen nombre de la Entidad garantizando un servicio de calidad que garanticé los derechos de las personas usuarias. El pertenecer a una entidad es una elección personal.

### **- Honestidad**

Implica decir la verdad, asumir la responsabilidad de lo que decimos y hacemos. Actuar con sinceridad y mostrar respeto hacia las demás y hacia una/o misma/o. Consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.

### **- Respeto**

Es reconocer y valorar la dignidad, la autonomía, la diversidad del otro. Es necesario tener una escucha activa, tolerar las diferencias y tener la capacidad de establecer un diálogo abierto y constructivo.

### - Competencia profesional

El equipo profesional debe mantener el nivel de capacitación y de aprendizaje, y buscar continuamente poder aumentar sus propios conocimientos y habilidades profesionales para dar el mejor servicio, y detectar los cambios del entorno para ajustar las intervenciones.

La competencia profesional no es simplemente a quien mínimamente cualifican, sino aquel que busca un perfecto entendimiento y relación en su trabajo. Desde el tiempo de Aristóteles, se observa que la competencia es un hábito y cumplimiento realizado con gusto.

El equipo profesional debe mantenerse actualizado en su capacitación y aprendizaje, buscando constantemente mejorar sus conocimientos y habilidades para ofrecer el mejor servicio posible y adaptarse a los cambios del entorno. Debe expresarse con claridad, con precisión, sencillez, ser coherente evitando confusiones o ambigüedades.

### - Confidencialidad e intimidad

Se debe garantizar la confidencialidad de los datos de las personas usuarias en todo momento. Es necesario solicitar el consentimiento informado de cualquier situación en la que se deba divulgar información personal y confidencial, así como cualquier tipo de material audiovisual, imagen fotográfica y/o publicación.

Profesionales y personas voluntarias deben preservar la confidencialidad e intimidad de las personas usuarias atendidas y de su entorno. La discreción y confidencialidad de toda la información deben ser modelo de conducta de cualquier persona y una exigencia de todos/as. Debemos preservar y favorecer la confianza, respetar la libertad y dignidad de las personas y proteger su intimidad.

La persona con autonomía limitada, discapacidad o un menor tiene tanto derecho a su intimidad como a las demás. Hay que informar a la persona usuaria, adaptando la información a su capacidad de comprensión e informar a su representante o tutor/a legal, en caso de que exista. Hay que tener en cuenta su opinión en la medida de lo posible. La persona tiene derecho a conocer, gestionar y acceder a su información personal como titular de ésta y derecho a decidir y autorizar quién puede acceder a ella.

### - Gratificaciones

Se deben establecer políticas claras y transparentes sobre el hecho de recibir regalos por parte de las personas usuarias. No está permitido que el equipo profesional de la entidad, reciban de la persona usuaria cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica.

### - Fomento de la Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental

El término de tecnologías «*ambientalmente saludables*» hacen referencia a aquellas que protegen el medio ambiente, contaminan menos, utilizan los recursos de una forma sostenible, reciclan productos, y manejan los residuos de una manera más aceptable que las tecnologías a las cuales sustituyen. En la medida de lo posible debemos contribuir en fomentar iniciativas por pequeñas que sean que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, así como adoptar un enfoque preventivo que favorezca la protección del medio ambiente.

Es necesario favorecer la buena gestión de los recursos materiales a utilizar, haciendo un buen uso de las instalaciones de los servicios, del material fungible y comprometiéndonos con el medio ambiente. Consideramos necesario el compromiso del equipo profesional del Grupo ABD para alinearse con los [ODS \(Objetivos de Desarrollo Sostenible\)](#) de la [ONU \(Organización de las Naciones Unidas\)](#).

### - Tecnología

El uso responsable de la tecnología implica proteger y salvaguardar la información personal, evitando compartir datos sensibles con fuentes no confiables y manteniendo actualizadas las configuraciones de privacidad en las diferentes plataformas en línea. Utilizar la tecnología de manera responsable implica fomentar un ambiente digital saludable, respetando los derechos y la dignidad de las demás, y evitando participar en conductas dañinas o irrespetuosas.

También implica promover la alfabetización digital, adquiriendo las competencias necesarias para navegar en línea de manera segura, evaluar la veracidad de la información, protegerse contra el fraude en línea y utilizar las herramientas y recursos disponibles de manera efectiva. Solo a través de un enfoque responsable podemos garantizar un uso ético y beneficioso de la tecnología en nuestra vida cotidiana.

*“Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”. (Aristóteles 384 a. C.)*

