



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE CONDUCTA

ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- FILOSOFÍA DE DIANOVA: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
- 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE CONDUCTA
- 4.- SUBSIDIARIEDAD
- 5.- LOS PRINCIPIOS
- 6.- TRANSPARENCIA
- 7.- BUEN GOBIERNO
- 8.- RECAUDACIÓN ÉTICA DE FONDOS
- 9.- GESTIÓN PROFESIONAL
- 10.- RECURSOS HUMANOS



1.- INTRODUCCIÓN

Asociación Dianova España es una ONG de acción social sin ánimo de lucro de ámbito nacional, inscrita el 20 de agosto de 1982 con el número 46.644 en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior, y declarada de utilidad pública municipal por el Ayuntamiento de Madrid el 26 de junio de 2012, con número de registro 1.607 del Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid.

No tiene ánimo de lucro, ni pertenencia a partido político ni está instrumentalizada con anclajes ideológicos o corporativistas, sino que su razón de ser y acción se realiza en favor del interés general y el bienestar de las personas.

Asociación Dianova España presta servicios solidarios y comprometidos de acción social en ayuda de las personas que lo necesitan, ya sea por su situación de vulnerabilidad social o de exclusión social o riesgo, a través de programas y proyectos innovadores llevados a cabo por profesionales y donde la calidad, la evaluación, el control y la transparencia son factores intrínsecos a su intervención y a su filosofía como organización.

2.- FILOSOFÍA DE DIANOVA

Dianova fundamenta su acción en la convicción de que, con la ayuda adecuada, toda persona puede lograr su desarrollo personal y su integración social. Al servicio de este convencimiento, Dianova pone sus valores. Son principios fundamentales de la actividad de Dianova el respeto a las personas usuarias y el reconocimiento de sus derechos y libertades. En todas las intervenciones la persona usuaria es tratada con comprensión y cortesía, respetando su autonomía, sus esperanzas, sus necesidades y su dignidad.

Misión. Desarrollar acciones y programas que contribuyan activamente a la autonomía personal y al progreso social.

Visión. Dianova fundamenta su acción en la convicción que, con la ayuda adecuada, cada persona puede encontrar en sí misma los recursos para lograr su desarrollo personal y su integración social.

Valores. El marco ético lo configuran los valores de compromiso, solidaridad, tolerancia e internacionalidad. Estos valores constituyen el fundamento de todas las intervenciones de la red.

Compromiso. Con la persona que decide cambiar su vida, el cual se plasma en una atención atenta y personalizada. Nuestro equipo implementa programas educativos y terapéuticos de

calidad que aportan dignidad, responsabilidad y autonomía. Nuestro compromiso no finaliza con las personas usuarias, sino que incluye acciones colectivas en pro del interés público.

Solidaridad. Dianova presta atención especial a las personas vulnerables o marginadas a quienes, desde la acción social y humanitaria, introducimos en programas de autoayuda donde adquieren confianza y donde empatizan con los /as educadores/as y con otras personas con las que comparten situación.

Tolerancia. Los programas de intervención de Dianova aportan a la persona usuaria un “cemento cultural” imprescindible para que sea capaz de desenvolverse por sí mismo y crecer como persona. Educamos en tolerancia, entendida como el respeto a la diferencia, la libertad de elección y el diálogo, elevados de principios fundamentales. Es, asimismo, la aplicación de las reglas y los comportamientos transparentes y democráticos. Para Dianova, la meta es que la persona usuaria recupere el control de su vida y la capacidad de tomar decisiones responsables.

Internacionalidad. El respeto a la diversidad y la cultura de la solidaridad conducen a la aceptación de la multiculturalidad, que a su vez necesita de acciones colectivas flexibles y dinámicas que se puedan adaptar a situaciones diferentes. El éxito de los programas pasa por la integración del usuario/a con el entorno educativo y con su capacidad para compartir valores.

En su aplicación concreta, estos valores se traducen en intervenciones que fomentan, a nivel individual, la autoayuda, la búsqueda de la autonomía y de la integración en la comunidad; y, a nivel colectivo, el empoderamiento comunitario y el compromiso ciudadano con el fin de promover la salud, la calidad de vida, el desarrollo de las personas y de las comunidades; valorar al ser humano y darle el poder de actuar como factor clave de un desarrollo sostenible y equilibrado en el ámbito económico, social y medioambiental.

La **transparencia**, el acceso a **la información pública y las normas de buen gobierno y de conducta** son ejes fundamentales de toda acción política y en cualquier organización, entidad, administración e institución, tal y como establece la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295, de 10 de diciembre de 2013).

Asociación Dianova España hace suyo este compromiso y pone a disposición del público toda la información sobre su actividad, origen, gobierno corporativo, sistemas de seguimiento de proyectos, fuentes de financiación, mecanismos de control de fondos, etc. Todo ello en la exigencia de ser mejores profesionales, más eficientes y eficaces en la gestión, en un modelo de organización transparente y comprometida con la sociedad.

Los siguientes códigos, manifiestos y documentos que apuestan por la transparencia y el buen gobierno son apoyados y suscritos por Asociación Dianova España:

1. Código Dianova de buen gobierno y de conducta.
2. Código general Dianova de conducta Corporate Compliance.
3. Código ético Dianova de proveedores.
4. Código de Fundraising.
5. Código ético RIOD.
6. Manifiesto de la red Dianova.
7. Carta de responsabilidades para la red Dianova.
8. Registro de transparencia de la UE.
9. Plan de igualdad.
10. Registro de Organizaciones no gubernamentales cooperación al desarrollo AECID.
11. Chárter de la diversidad.
12. Pacto Mundial.
13. Utilidad pública.
14. Información económica.
15. Auditoría de cuentas.
16. Código para inversiones financieras temporales.
17. Memorias anuales y memorias GRI.
18. Certificación EFR.
19. Voluntariado.

3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE CONDUCTA

El presente Código es aplicable a todo el personal colaborador de la Asociación Dianova España, en adelante Dianova, entendiéndose como tales, todas aquellas personas que trabajan en esta Institución, bien sea a través de un contrato de trabajo, un contrato de prestación de servicios, o en el cumplimiento de un mandato en los cuerpos de gobierno.

Es un deber de todo el personal profesional de Dianova asegurar, en el marco de sus funciones, la calidad de los servicios prestados al personal usuario de sus servicios. La relación entre el personal profesional de esta Institución y el personal usuario de sus programas exige, dentro y fuera del lugar de trabajo, la plena asunción de sus responsabilidades sobre las cuales se basa este Código de Buen Gobierno y de Conducta.

4.- SUBSIDIARIEDAD

La adhesión al presente Código de Buen Gobierno y de Conducta no impide la aplicación simultánea de las reglas de conducta específicas contempladas en los Códigos Deontológicos de los diferentes grupos profesionales.

5.- LOS PRINCIPIOS

5.1.- *Respeto de los principios universales*

Dianova basa su existencia en la libertad de expresión, reunión y asociación, plasmada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Trabajamos con el propósito de fomentar las legislaciones internacionales y nacionales relativas a la promoción de los derechos humanos, a la protección de ecosistemas, al fomento del desarrollo sostenible y de otros bienes de utilidad pública.

En aquellos lugares en los que dichos derechos no existan, no estén plenamente implementados o se registre un abuso de los mismos, queremos arrojar luz sobre esos temas para generar un debate público al respecto y abogar por unas medidas adecuadas para remediar la situación existente.

En el cumplimiento de ese propósito respetaremos la igualdad de derechos y la dignidad de todos los seres humanos.

5.2.- *Independencia*

Aspiramos a defender nuestra independencia política y financiera. Los órganos de gobierno de Dianova, nuestros programas y políticas son imparciales, independientes de gobiernos nacionales y partidos políticos concretos, así como del sector empresarial.

5.3.- *Responsabilidad en la promoción de nuestros compromisos*

Desde Dianova aseguramos que el trabajo de promoción de nuestros compromisos es conforme a nuestra misión, basado en nuestro trabajo y en la promoción de intereses públicos definidos.

Disponemos de unos procedimientos claros para la adopción de posiciones políticas públicas y para la adopción de políticas éticas que sirvan de guía a la hora de definir las estrategias.

5.4.- *Programas efectivos*

Procuramos trabajar en auténtica colaboración con comunidades locales, ONG's y otras organizaciones, con el objetivo de alcanzar un desarrollo sostenible que responda a las necesidades locales.

5.5.- No discriminación

Valoramos, respetamos e intentamos promover la diversidad, procurando actuar de forma imparcial y no discriminatoria en todas nuestras actividades. Para ese fin, Dianova dispone de políticas que promueven la diversidad, la equidad y la igualdad de género, la imparcialidad y la no discriminación en todas sus actividades, tanto internas como externas.

6.- TRANSPARENCIA

Nos comprometemos a ser abiertos, transparentes y honestos en cuanto a nuestras estructuras, políticas, actividades y a nuestros objetivos. Estamos en contacto con nuestros grupos de interés para informarles sobre nuestra organización, poniendo, además, informaciones a disposición de la opinión pública.

6.1.- Rendición de cuentas

Cumplimos los requisitos pertinentes de gobierno, contabilidad financiera y rendición de cuentas.

Al menos una vez al año presentamos un informe sobre nuestras actividades y resultados. En dicho informe se recogen los siguientes aspectos:

- Misión y valores;
- Objetivos y resultados alcanzados en los programas y en la defensa de los intereses;
- Impacto medioambiental;
- Estructura y procesos de gobierno, así como los cargos principales;
- Principales fuentes de financiación, procedente de empresas, fundaciones, gobiernos y personas físicas;
- Resultados financieros;
- Conformidad con la Carta de Responsabilidades y
- datos de contacto.

6.2.- Auditoría

Los informes anuales se elaboran en conformidad con las leyes y prácticas pertinentes y son auditados por un revisor de cuentas independiente y cualificado, cuyo dictamen acompaña al informe mencionado.

6.3.- Exactitud de las informaciones

Cumplimos los estándares generalmente aceptados de exactitud técnica y honestidad en la presentación e interpretación de datos y estudios, utilizando estudios independientes y haciendo referencia a ellos.

7.- BUEN GOBIERNO

Somos responsables de nuestras acciones y de nuestros resultados. Es la razón por la cual tenemos una misión, una estructura organizativa y unos procesos de toma de decisión claros; actuamos de acuerdo con los valores establecidos y procedimientos acordados, asegurando que nuestros programas alcancen unos resultados que se encuentren en conformidad con nuestros objetivos y documentar dichos resultados de forma abierta y exacta.

7.1.- Órganos de Gobierno

Cumplimos con los siguientes principios de buenas prácticas de gobierno:

- supervisar y evaluar a la Dirección Gerencia de la organización y controlar asuntos presupuestarios y relacionados con programas. Los Órganos de Gobierno definen la estrategia global, de acuerdo con su misión, y garantizan la utilización eficaz y apropiada de los recursos, la valoración de los resultados, el mantenimiento de la integridad financiera y la conservación del carácter social;
- establecer procedimientos escritos relativos al nombramiento, a las competencias y al periodo de actividad de los miembros del órgano de gobierno, así como para la prevención y solución de conflictos de intereses

La estructura de los órganos de gobierno es la siguiente:

- **Asamblea de Socios**
- **Junta Directiva**

La **Asamblea de Socios** está compuesta por todos los socios ordinarios de Dianova. Sus funciones, convocatorias y sistemas de toma de decisión están detallados en los Estatutos de la entidad, que se encuentran depositados en el Registro Nacional de Asociaciones.

La **Junta Directiva** es el principal órgano de representación y gestión de Dianova. Tiene las funciones definidas en los Estatutos de la organización.

Los miembros de la Junta Directiva desempeñan gratuitamente sus cargos, sin perjuicio del derecho de ser reembolsados los gastos, debidamente justificados, que el ejercicio de su función les ocasione.

8.- RECAUDACIÓN ÉTICA DE FONDOS

8.1.- Donantes

Respetamos el derecho de nuestros donantes a ser informados sobre las causas para las que recaudemos fondos; a ser informados sobre la utilización de su donación.

8.2.- La utilización de los donativos

A la hora de recaudar fondos, describimos claramente nuestras actividades y necesidades. Nuestras políticas y prácticas garantizan que los donativos sirvan de apoyo a la misión de la Organización. Cuando se entregan donativos para un fin específico, se cumplen los deseos del donante. Cuando se hace un llamamiento al público en general para conseguir donativos para una causa específica, contamos con un plan de gestión de déficit o excesos, dándolo a conocer en el propio llamamiento.

8.3.- Donaciones en especie

Algunas donaciones pueden ser aportadas en forma de bienes o servicios. Con el fin de conservar nuestra eficacia e independencia documentamos y publicamos detalles sobre todas las donaciones institucionales y donaciones en especie importantes, indicando claramente los métodos de estimación y revisión contable aplicados y garantizando que dichas donaciones contribuyen al cumplimiento de nuestra misión como organización.

8.4.- Agentes

Aseguramos que los donativos recaudados de forma indirecta como, por ejemplo, a través de terceros, son solicitados y recibidos en plena conformidad con nuestras propias prácticas. Con ese fin se establecen, normalmente, acuerdos escritos entre las partes.

9.- GESTIÓN PROFESIONAL

La gestión de Dianova se realiza de forma profesional y eficaz. En todos los aspectos de nuestras políticas y de nuestros procedimientos buscamos alcanzar la excelencia.

9.1.- Supervisión financiera

La existencia de unos procedimientos de control financiero interno garantiza que se utilicen de forma efectiva todos los fondos y que se minimicen los riesgos de malversación de fondos. Seguimos los principios de las buenas prácticas de gestión financiera.

9.2.- Evaluación

Queremos conseguir una mejora continua de nuestra eficacia. Para ello disponemos de procedimientos establecidos para la evaluación de nuestros órganos de gobierno, de nuestro personal, de nuestros programas y proyectos, en base a responsabilidades mutuas.

9.3.- Partners

Reconocemos que nuestra integridad como organización se hace extensiva al aseguramiento de que nuestras contrapartes cumplan, asimismo, los más altos estándares de honradez y responsabilidad y a que adopten todas las medidas posibles para garantizar que no mantengan ninguna relación con organizaciones o personas involucradas en prácticas ilegales o no éticas.

10.- RECURSOS HUMANOS

Sabemos que nuestros resultados y nuestro éxito son el reflejo de la calidad del trabajo de nuestro personal y de nuestros voluntarios, así como de la calidad de las prácticas de gestión aplicadas, por lo que nos comprometemos con la inversión en el desarrollo de nuestros recursos humanos.

La remuneración y los beneficios laborales están en un término medio entre lo que el público espera de las organizaciones sin ánimo de lucro y la necesidad de atraer y mantener el personal que necesitamos para cumplir nuestra misión. Nuestras políticas de recursos humanos están en plena conformidad con las correspondientes regulaciones laborales nacionales y regionales y aplicarán las buenas prácticas del sector no lucrativo en términos de los derechos de los empleados y voluntarios, y en cuanto a las disposiciones sobre seguridad, salud e higiene en el trabajo. Las políticas de recursos humanos incluyen procedimientos para la evaluación periódica del rendimiento de todo el personal.

10.1.- Soborno y corrupción

Las políticas de recursos humanos establecen la prohibición específica de cualquier acto de soborno o corrupción por parte del personal u otras personas que trabajen para la organización

o en su nombre. Estas conductas están reguladas por el Programa de Prevención de riesgos de Responsabilidad Penal Corporativo – Corporate Compliance.

10.2.- Respeto de la integridad sexual

Condenamos la explotación, el abuso y la discriminación sexual en todas sus formas. A través de nuestras políticas y protocolos, establecemos el respeto a la integridad sexual en todos nuestros programas y actividades, prohibiendo el acoso, la explotación y la discriminación sexuales.

10.3.- Denuncias

Se autoriza y se anima al personal a llamar la atención de la dirección sobre actividades que no se encuentren en conformidad con la ley, nuestros objetivos y compromisos, incluidas las disposiciones del presente Código de Buen Gobierno y de Conducta.

10.4.- Deberes del personal colaborador en relación al personal usuario

1. Dedicar todo su esfuerzo al cumplimiento de las tareas que le son confiadas, procurando perfeccionar y actualizar sus conocimientos de forma continua con el fin de mejorar sus competencias profesionales.
2. Preservar la absoluta confidencialidad acerca de hechos e informaciones de los cuales tiene conocimiento en el ejercicio de sus funciones o debido a éstas.
3. Prestar todos los servicios sin discriminación de raza, nacionalidad, religión, filiación política, origen social, orientación sexual, edad, incapacidad, precedentes judiciales o situación económica.
4. Poner a disposición del personal usuario el Reglamento de Régimen Interior y asegurarse de que su contenido sea perfectamente entendido y aplicado tanto por parte de los/as Usuarios/as como de los/as Colaboradores/as.
5. Ser consciente de que durante el Tratamiento se podrá usar por necesidad de los/as Usuarios/as, otros programas alternativos y/o la competencia de otros grupos profesionales externos.

No mantener relaciones sexuales o íntimas con los/as usuarios/as.

6. Respetar la integridad personal de los/as usuarios/as manteniéndose al margen de sacar partido de la relación profesional para obtener beneficios injustificados.

11.- ESQUEMA DE ACCIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL

Los programas y proyectos de Asociación Dianova España tienen como objetivo atender, de la manera más individualizada y rigurosa, a todas las personas que necesitan ayuda profesional. Son programas contrastables y evaluables, basados en métodos científicos que utilizan modelos actuales como las terapias de tercera generación. Los equipos de intervención están compuestos por profesionales con formación y experiencia en las diferentes disciplinas requeridas: Medicina general, Enfermería, Psiquiatría, Psicología Clínica, Trabajo Social, Educación Social, Pedagogía...

11.1- Investigación

Su objetivo es contrastar las hipótesis con los hechos y realidad observable. En función del nivel de explicación se opta por diversos métodos consistentes en “actividades orientadas a describir, comparar o explicar las peculiaridades de las personas en sus contextos por medio de procedimientos normalizados y aceptados por su valor científico”.

La investigación social en adicciones se ha convertido en minoritaria frente a los numerosos estudios en neurociencia, psicofarmacología y en psicología clínica, y la aparición de nuevas corrientes (neuropsicología social, estudios sobre emociones sociales, juicios morales y toma de decisiones, neuropsicología del género, etc.) sitúan los análisis sociales en el foco de la acción.

11.2- Intervención

Con el objetivo de modificar los hechos y la realidad observable, la intervención acerca una situación real a su reflejo ideal, con una metodología específica para cada tipo de proyecto, se realizan “actividades orientadas a modificar determinados elementos de la realidad de las personas, los grupos o las organizaciones por otras que mejoren su salud, bienestar o calidad de vida”, donde los conceptos ‘interdisciplinar’ y/o ‘multidisciplinar’ integran diferentes perspectivas profesionales y académicas dentro de la intervención.

11.3- Evaluación

Su objetivo es favorecer la toma de decisiones mediante el contraste de valores con los hechos y la realidad, en una metodología que depende del objeto/sujeto a evaluar y del valor implícito de referencia.

Este esquema de acción adecúa la estrategia a las necesidades de contexto social cercano y evoluciona desde el ámbito tradicional de intervención hacia otros problemas sociales como

atención humanitaria, integración de inmigrantes, atención general a problemas de salud mental, exclusión social, jóvenes en riesgo, pobreza, igualdad de género, etc.

11.4- Metodologías empleadas

Enfoque de marco lógico. Instrumento de planificación que permite estructurar los principales elementos de un proyecto, subrayando los lazos lógicos entre los insumos previstos, las actividades planeadas y los resultados esperados, que permite un diseño que satisface tres requerimientos fundamentales de calidad de un proyecto de desarrollo: coherencia, viabilidad y evaluabilidad. Indicado en acciones de cooperación al desarrollo.

Ciclo de proyecto. Instrumento para diseñar y gestionar proyectos, basado en el enfoque de marco lógico donde la calidad de los proyectos es definida en términos de pertinencia, factibilidad y eficacia, así como de buena gestión.

Gestión de proyectos. Se utilizan diferentes metodologías para la gestión de proyectos: Diagrama de Gantt, Pert, Cadena Crítica, SCRUM, Six Sigma, etc.

11.5- Indicadores

Asociación Dianova España utiliza diferentes indicadores de evaluación en sus acciones y programas:

Indicadores de atención: para valorar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios.

Indicadores de evaluación: rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso, están relacionados con las razones y/o métodos que ayudan a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Indicadores de gestión: para medir el cumplimiento de los objetivos marcados y la racionalidad de los recursos.

Indicadores de avance: grado de cumplimiento de la programación prevista.

Indicadores de resultados: calculan su cobertura y alcance.

Indicadores de impacto: determinan el efecto social de los servicios.

Indicadores de cobertura: proporción de la población objetivo que es atendida.

Indicadores de focalización: proporción de la población beneficiaria que forma parte de la población objetivo.

11.6- Ejes transversales

La metodología de Asociación Dianova España contempla los siguientes enfoques:

1. Enfoque de género e igualdad de oportunidades.
2. Enfoque basado en la cultura emprendedora.
3. Enfoque basado en la sostenibilidad medioambiental.
4. Enfoque basado en los derechos humanos.
5. Enfoque basado en la diversidad e interculturalidad.
6. Enfoque basado en la cultura de la evaluación: seguimiento y control.
7. Enfoque de lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Género e igualdad de oportunidades

Este enfoque metodológico consiste en favorecer la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, eliminar toda discriminación basada en el género y permitir el empoderamiento de la mujer, y como eje transversal, se aplica en todas las actividades y planificaciones de Asociación Dianova España para garantizar el respeto de las diversidades y derechos entre los géneros, evitando desequilibrios socioeconómicos en la vida de las personas beneficiarias de sus acciones.

La igualdad de género es un derecho fundamental, un valor común de la Unión Europea (UE) y una condición necesaria para alcanzar los objetivos europeos de crecimiento, empleo y cohesión social. La integración de la dimensión de género (mainstreaming de género), y la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres debe garantizarse en todas las acciones emprendidas.

Utilizar la perspectiva de género supone para Asociación Dianova España visibilizar, identificar y tener en cuenta las circunstancias, necesidades, problemáticas específicas de toda la población de mujeres y hombres durante la ejecución de un programa o proyecto.

Vocación emprendedora

El proceso de emprender conforma un conjunto de valores, competencias y actitudes ante la vida y ante el trabajo que contribuyen a tomar las riendas de la propia vida, a identificar nuevas

motivaciones por las que trabajar y superarse y que trascienden la capacidad de iniciar una actividad por cuenta propia, hacia el aumento de la empleabilidad por cuenta ajena y el liderazgo de proyectos de carácter social.

Los programas de Asociación Dianova España contemplan la integración del fomento de la vocación emprendedora en sus actuaciones:

- Proporcionando información de los recursos de la comunidad que apoyan el emprendimiento.
- Fomentando la cultura emprendedora.
- Asesorando iniciativas emprendedoras que las personas generen y su derivación a recursos especializados.
- Ofreciendo información de líneas de subvención y apoyo para el fomento del autoempleo.
- Facilitando informes y estudios sobre oportunidades.

Sostenibilidad medioambiental

Implica la puesta en práctica de medidas que permitan a Asociación Dianova España ser sostenible a nivel medioambiental e incluso favorecer la relación entre la sociedad y su entorno natural. El objetivo de este enfoque es promover una cultura de respeto al medioambiente, transformando actitudes y comportamientos diarios (empleo mínimo de jabones, reciclaje, no malgastar papeles, consumo de agua potable etc.), y dando a conocer las problemáticas del cambio climático y las posibles soluciones. Pretende reducir al mínimo el potencial impacto negativo para el medioambiente al mismo tiempo que promover una cultura que favorezca la sostenibilidad entre la sociedad, las personas y el entorno natural.

Derechos humanos

El enfoque basado en los derechos humanos consiste en aplicar la promoción y protección de los derechos humanos, establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Carta Europea de los Derechos Fundamentales, con el fin de promover la recuperación de la autonomía y el empoderamiento de las personas atendidas.

De manera transversal y constante, se aplica un conjunto de buenas prácticas enfocadas en la persona, favoreciendo su participación, su empoderamiento, el respeto de su dignidad como persona y la reducción de las desigualdades que pueda vivir.

Diversidad e interculturalidad

La base de este enfoque reside en el concepto de que la diversidad cultural es una fuente de riqueza humana y social. El método de trabajo consiste en garantizar una igualdad de trato a todas las personas, proporcionando los recursos para poder garantizar sus necesidades y promoviendo una cultura de paz y respeto mutuos.

Cultura de evaluación: seguimiento y control

Metodología de evaluación permanente, utilizando una recogida de información continuada con el objetivo esencial de gestionar y dirigir adecuadamente el programa. La monitorización exige y contempla:

- El uso de un sistema de indicadores a modo de cuadro de mando.
- Creación de soportes documentales donde se recoge toda la información necesaria para la elaboración de dichos indicadores.
- El empleo de un sistema de información informatizado.
- Una metodología estandarizada de análisis periódico de la información recogida.

Lucha contra la pobreza y la exclusión social

Este enfoque orienta sus actuaciones hacia la lucha contra la pobreza, la exclusión social y fomenta la dignidad de las personas. La exclusión social se entiende como un concepto multidimensional que afecta negativamente a los diferentes aspectos del desarrollo humano, y no únicamente a los aspectos materiales. El método de trabajo consiste en promover la integración social y desarrollar acciones en todos los niveles, que permitan superar las desigualdades que están en el origen de esta situación.