



ESTRATEGIA
de ÉTICA de LOS
SERVICIOS
SOCIALES
de ANDALUCÍA

2021 / 2024



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

ESTRATEGIA
de ÉTICA de LOS
SERVICIOS
SOCIALES
de ANDALUCÍA

2021 | 2024



Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación



Agradecimientos

A las aportaciones teóricas relevantes

Las aportaciones teóricas más relevantes en materia de **ética aplicada al ámbito de lo social** y de los servicios sociales, así como de la bioética.

A las experiencias éticas en desarrollo en otras comunidades autónomas

La experiencia recopilada de otras comunidades autónomas españolas que han incorporado la dimensión ética en sus **Sistemas Públicos de Servicios Sociales**.

A las orientaciones de un grupo de personas expertas en ética aplicada

Ha sido de vital importancia contar con la **colaboración desinteresada** de un grupo de personas expertas en ética aplicada que han supervisado los dos primeros borradores del documento, y han orientado la pertinencia de los contenidos que se han ido incorporando al texto. Además, han mostrado toda la disponibilidad posible para la resolución de dudas y consultas durante la gestión de todo el proceso de elaboración de esta Estrategia de Ética.

A las aportaciones de mejora de profesionales de los servicios sociales

Han sido especialmente inspiradoras muchas de las aportaciones y sugerencias de mejora recibidas por parte de **profesionales de los servicios sociales en Andalucía**, comunitarios y especializados, así como profesionales de entidades del tercer sector. Todas ellas han servido para matizar algunos puntos del documento estratégico, definir más claramente algunos conceptos y re-diseñar objetivos y actividades.

Se agradece igualmente la implicación y aportaciones de mejora recibidas a través de los Colegios Profesionales de Psicología, Educación Social y Trabajo Social, ya que han supuesto reorientar y/o aclarar contenidos, objetivos y actividades.

A la visión y aportaciones ciudadanas

La colaboración ciudadana se ha llevado a cabo de diferentes formas. En primer lugar, a través de la realización de un **grupo de discusión** formado por personas que en algún momento de su vida se han acercado o han hecho uso de los servicios sociales, de manera que han aportado una visión especialmente significativa sobre lo que para ellas y ellos significa la ética aplicada a los servicios sociales. En segundo lugar, esta participación se ha obtenido a través de las aportaciones de mejora recibidas por parte de asociaciones y colectivos que representan a la ciudadanía.



Presentación de la Consejera



Rocío Ruiz Domínguez

Consejera de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

El gobierno de la Junta de Andalucía tiene el firme propósito de impulsar una cultura de la ética en el Sistema Público de Servicios Sociales, lo que involucra a toda la red de servicios integrada por las Administraciones Públicas, así como por las entidades privadas proveedoras de servicios.

En la historia reciente de los servicios sociales de Andalucía se ha pasado de un modelo asistencialista a un modelo basado en el reconocimiento de derechos, pero aún es necesario seguir trabajando para avanzar en garantías sociales, así como en aquellos aspectos de la intervención profesional más centrados en la persona y sus circunstancias, ya que son las que legitiman estos servicios.

Tras la experiencia de la pandemia ocasionada por el Covid-19, y el incremento de las necesidades sociales en una importante franja de la ciudadanía, hemos adquirido plena consciencia de las áreas de mejora en los servicios sociales, situación que ha de enfrentarse desde la reflexión ética.

Así, la ética es una exigencia recogida en las normativas de referencia en materia de servicios sociales, y Andalucía no es ajena a esta realidad. La Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía dispone la definición de una Estrategia de Ética para los servicios sociales andaluces, que contemple la creación de un código de ética y de un comité de ética para los servicios sociales, así como cuantas acciones se consideren convenientes a fin de impulsar una cultura de la ética basada en valores.

Desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, y promovido por la Dirección General de Servicios Sociales, se presenta este documento estratégico que marca los pasos a seguir para impulsar una cultura de la ética acorde a los cambios sociales del momento, en línea con las aspiraciones profesionales y las ciudadanas, para su desarrollo en los próximos cuatro años. ▶

Documento elaborado por:**Inmaculada Asensio Fernández**

Directora de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía

Grupo asesor de personas expertas:**Nuria Cordero Ramos**

Profesora Titular de Universidad de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo Olavide.

Yolanda María De la Fuente Robles

Catedrática de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén.

Natividad De la Red Vega

Expresidenta del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Castilla y León. Ha sido profesora de Política Social y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid.

Beatriz Díaz Pérez

Presidenta del Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias.

Damián Salcedo Megales

Licenciado en Filosofía. Catedrático de Ética del Trabajo Social de la Escuela Universitaria de Trabajo Social en excedencia de la Universidad de Granada.

María Jesús Uríz Pemán

Profesora Titular de Universidad de Filosofía Moral de la Universidad Pública de Navarra.

Edita: Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

Edición 2021

- [1]** Introducción / 11
- [2]** Una visión estratégica del diseño de la planificación / 17
- [3]** Contexto normativo de la ética aplicada a los servicios sociales de Andalucía / 21
- [4]** Delimitación conceptual de la ética aplicada a los servicios sociales / 29
- [5]** Desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España / 35
- [6]** El desarrollo de una cultura de la ética en los servicios sociales andaluces / 41
- [7]** Los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía / 45
- [8]** Los principios éticos de los servicios sociales / 65
 - 8.1. Principios éticos relacionados con la prestación de Servicios Sociales / 67
 - 8.2. Principios éticos vinculados a la relación profesional con las personas atendidas / 68
- [9]** La Estrategia / 71
 - 9.1. Cronograma de ejecución / 85
- [10]** Seguimiento y evaluación de la Estrategia de Ética / 97
- [11]** Referencias bibliográficas / 99
- [12]** Anexos / 103
 - Anexo 1. Glosario de términos / 103
 - Anexo 2. Proceso de participación en el desarrollo de la Estrategia de Ética / 107



La definición de una Estrategia de Ética por parte de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía constituye una respuesta política a las exigencias de adaptación e innovación que plantea el desarrollo teórico de las ciencias sociales en el entorno de Andalucía, España y Europa.

La ética es un requerimiento moral para un modelo de servicios sociales basado en la justicia social y en el reconocimiento de derechos hacia una ciudadanía capacitada para valorar la calidad de los servicios y atenciones que recibe por parte de los poderes públicos, y consciente sobre cómo repercuten en su calidad de vida. Este esquema de desarrollo de los servicios sociales se relaciona con la necesidad de avance del Estado de Bienestar, para brindar oportunidades de realización a las personas¹ y a los grupos en que se integran, siempre desde la óptica de la promoción de su bienestar y autonomía y en condiciones de igualdad.

La presente Estrategia de Ética se constituye como un texto de referencia para la planificación y desarrollo de una cultura de la ética en todos los niveles del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, es decir, niveles de dirección, gestión y atención directa a la ciudadanía. Todas las premisas recogidas en este documento pretenden contribuir al avance progresivo de la calidad de la atención y de la capacidad de cuidado de estos servicios mediante la promoción de prácticas profesionales basadas en valores éticos, más centradas en la persona y su entorno.

Para la elaboración de esta Estrategia de Ética se han tomado en consideración las principales referencias teóricas relacionadas con el desarrollo de la ética aplicada a la intervención social, principalmente en España, con alguna aportación en la materia desde Europa y Estados Unidos. Este análisis bibliográfico ha servido, en primer lugar, para realizar una delimitación conceptual de lo que se entiende por ética aplicada a los servicios sociales, así como para precisar cuáles son los valores éticos de mayor referencia para estos servicios; y cómo a su vez estos valores se concretan en una serie de principios éticos vinculados a la prestación de servicios sociales y al marco de relación profesional que se debe establecer con las personas atendidas.

“La ética es un requerimiento moral para un modelo de servicios sociales basado en la justicia social y en el reconocimiento de derechos.”

¹ En este sentido, se destaca especialmente la infancia y la adolescencia como sujetos de derechos y actores principales de ese Estado de Bienestar, promocionando en el ejercicio de esta responsabilidad ética, el respeto a sus capacidades, sus necesidades y sus intereses.

Además, se han analizado los resultados de las investigaciones empíricas más recientes y relevantes llevadas a cabo en materia de ética aplicada a la intervención social, relacionadas con los principales dilemas éticos que se detectan en la práctica profesional y la manera en cómo los equipos profesionales los resuelven (Reamer, 2000; Ain, 2001; Linzer, Conboy y Ain, 2003; Uriz, Ballesteros y Urien, 2007; De la Peña, 2017; Ihabar e Idareta, 2018, Luna y Uríz, 2018). La finalidad de estos estudios es identificar un repertorio amplio sobre los dilemas éticos a los que se enfrentan habitualmente las plantillas de profesionales de los servicios sociales, y realizar una aproximación a la **conciencia** ética que se demanda para este tipo de servicios, y cuáles son las propuestas de mejora que arrojan estas investigaciones.

Así mismo, se han analizado las referencias éticas que aparecen en el discurso legal básico de las leyes de servicios sociales que hay en España (Asensio, 2016). Este análisis se ha llevado a cabo siguiendo la propuesta metodológica del autor Teun A. Van Dijk (1996, 1998), y a través de sus conclusiones se ha podido construir una imagen panorámica sobre la realidad ética que predomina en cada comunidad autónoma española. Por tanto, este trabajo ha servido para realizar un diagnóstico de partida sobre el desarrollo que ha tenido la ética en el Sistema Público de Servicios Sociales español, para intercambiar información con las personas de referencia en los Comités de Ética de la Intervención Social de las diferentes comunidades autónomas, y diseñar un documento estratégico que contemple las fortalezas y oportunidades que se desprenden de estas experiencias reales de desarrollo, también con el objetivo de superar las debilidades a las que hayan tenido que hacer frente, aprovechando el conocimiento que proporciona la experiencia vivida en servicios sociales en diferentes partes del territorio nacional.

“Con el objetivo de contribuir a la articulación de una Estrategia de Ética vanguardista y de referencia en la materia, se constituyó un grupo asesor de personas expertas y de reconocido prestigio.”

Con el objetivo de contribuir a la articulación de una Estrategia de Ética vanguardista y de referencia en la materia para Andalucía, se constituyó un grupo asesor de personas expertas y de reconocido prestigio en materias relacionadas con el desarrollo de los servicios sociales, y principalmente en ética aplicada a la intervención social. Este grupo asesor ha realizado valiosas aportaciones durante todo el desarrollo del diseño de este documento estratégico, así como respecto a los principales objetivos, propósitos y actividades que recoge para su implementación en los próximos años. Todo ello ha colaborado en el perfeccionamiento del documento y en la solidez de sus postulados, lo que se espera redunde en una mejora de la

calidad y calidez ética de la atención hacia las personas usuarias de los servicios.

Adicionalmente, de forma previa a la aprobación de este documento estratégico, se ha considerado necesario abrir un proceso de consulta pública para permitir la participación de los diferentes agentes sociales a los que involucra, de manera que se han planificado una serie de jornadas en diferentes provincias andaluzas, para que todos los colectivos y personas a las que interesa puedan realizar aportaciones de mejora, para su estudio y posterior consideración. Asimismo, el documento se alojó en el portal web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, abriéndose un periodo de recepción de aportaciones por parte de las personas interesadas.

Además, se organizó un grupo de discusión con personas usuarias de los servicios sociales en el que, en primer lugar, se presentó el borrador de la Estrategia de Ética, y posteriormente se recogieron aportaciones sobre cómo introducir la voz de la ciudadanía en esta planificación, y sobre cómo se podrían construir unos servicios sociales éticos y centrados en las personas.

En el proceso de participación para su elaboración, destaca, por último, que esta Estrategia se ha elevado al Consejo de Servicios Sociales de Andalucía, como órgano superior de participación ciudadana en materia de servicios sociales, de carácter consultivo y de asesoramiento al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, tras cuyas observaciones se presenta el actual texto.

La fase final de aprobación del presente documento se ha visto inmersa en una excepcional situación de crisis social y sanitaria global provocada por el Covid19, que ha paralizado la economía de buena parte de los países, ha cerrado fronteras y, en el caso de España, llevó al Gobierno del Estado a decretar el estado de alarma, obligando al confinamiento domiciliario de toda la población española, estableciendo situaciones de excepcionalidad a las libertades individuales con el objetivo de frenar la cadena de crecimiento exponencial de infecciones de la población y garantizado la provisión de las necesidades más básicas, por medio del mantenimiento de las actividades profesionales denominadas como esenciales.

Ha sido preciso situar en primera línea de actuación al personal sanitario, para atender las consecuencias de la enfermedad provocadas por el virus Covid19, con un problema importante de desabastecimiento de

“La fase final de aprobación del presente documento se ha visto inmersa en una excepcional situación de crisis social y sanitaria global provocada por el Covid19.”

“

En las actuales circunstancias es imperativo iniciar una reflexión sobre los efectos sociales del Covid19 y los valores éticos de los servicios sociales de Andalucía.

”

recursos sanitarios para atender una situación inesperada e imprevisible de colapso de los servicios públicos, en los primeros momentos.

Los servicios sociales, igualmente, han sido considerados esenciales para la población demostrando, una vez más, la importancia vital de aquéllos en la garantía de unas condiciones de vida dignas, y para atender toda una serie de necesidades y problemáticas sociales derivadas de las situaciones de emergencia. Sin embargo, en el caso de los servicios sociales especializados, en una primera fase, han sufrido un considerable desabastecimiento de recursos sanitarios para detectar el contagio, tanto de personas usuarias como de profesionales, así como de equipos de protección individual, dada la falta de provisión de estos bienes en los mercados, y la necesidad de atender prioritariamente las necesidades de los establecimientos de carácter exclusivamente sanitario.

En línea con lo anterior, se han dejado notar las primeras consecuencias de esta pandemia a nivel global, lo que ha puesto de manifiesto las dificultades de los diferentes sistemas de protección social para hacer frente a una crisis de estas dimensiones, nunca antes experimentada. Una de las prioridades ha sido evitar la propagación de contagios y reducir el colapso de los servicios sanitarios públicos, pero la realidad ha mostrado su cara más amarga, ya que, se ha registrado un número muy elevado de personas contagiadas y también de fallecimientos, sobre todo en un colectivo de alto riesgo como es el de las personas mayores, con un número muy destacado de fallecimientos en la red de centros residenciales.

En las actuales circunstancias es imperativo iniciar una reflexión sobre los efectos sociales del Covid19 y los valores éticos de los servicios sociales de Andalucía, con el objeto de desentrañar las cuestiones y conflictos éticos observados en todo este escenario.

Confiamos en que la creación del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía sea uno de los espacios idóneos para marcar las líneas generales de esa **reflexión en clave ética**, que nos va a permitir identificar oportunamente todos los riesgos éticos derivados de estas –e incluso otras- situaciones de emergencia sanitaria, para actuar en consecuencia.

Así mismo, el Código de Ética de los Servicios Sociales ha de reflejar el resultado de todas estas reflexiones, de cara a confeccionar un

documento de obligado cumplimiento para la salvaguarda de los valores éticos más esenciales de nuestro Sistema Público de Servicios Sociales.

No obstante lo anterior, los contenidos que recoge el documento se han organizado siguiendo un esquema lógico que permita asimilar los conceptos clave vinculados al desarrollo de la conciencia ética, tal como se presenta a continuación:

En primer lugar, se describen brevemente las fases que se han seguido para llevar a cabo esta planificación estratégica, para a continuación exponer las principales referencias a la ética que se recogen en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, que marcan el contexto y los elementos a los que se responde con esta Estrategia de Ética.

A continuación, se define la ética aplicada a los servicios sociales, así como otros conceptos clave para entender la cultura de la ética que se pretende desplegar en los servicios sociales de Andalucía. Igualmente, se exponen algunas notas características del desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España.

En el siguiente apartado, se presentan los valores éticos de los servicios sociales andaluces que van a servir de referencia para el planteamiento de los principios éticos relacionados con la prestación de servicios sociales, y los principios éticos vinculados a la relación profesional con las personas atendidas.

Posteriormente, el documento recoge la planificación estratégica en ética aplicada a los servicios sociales de Andalucía para los próximos cuatro años de ejecución, concretada en un objetivo central, una serie de ejes y líneas estratégicas y toda una serie de actuaciones específicas a llevar a cabo.

Para concluir, se recoge un apartado final destinado al seguimiento y evaluación de la Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía; y, finalmente, se detallan todas las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del documento que se presenta y los anexos pertinentes.

“ Los contenidos que recoge el documento se han organizado siguiendo un esquema lógico que permita asimilar los conceptos clave vinculados al desarrollo de la conciencia ética.”



2/ UNA VISIÓN ESTRATÉGICA DEL DISEÑO DE LA PLANIFICACIÓN

Para el diseño de esta Estrategia de Ética se ha privilegiado el conocimiento intensivo en la materia, tanto a nivel bibliográfico, como a través de la *viva voz* de personas expertas en ética, como elemento de impulso en cada uno de sus ciclos y fases. Así mismo, se ha apostado por la participación interesada de profesionales y colectivos, a través de la celebración de jornadas provinciales sobre ética, y a través de la recogida de la visión que la ciudadanía tiene sobre el concepto de ética asociado a los servicios sociales.

Todas estas notas características han estado presentes durante todo el proceso de diseño, y garantizan que esta Estrategia sea dinámica y participada, ya que se presupone como piedra angular de unos servicios más éticos y con mayor calidad hacia la ciudadanía.

La tarea de planificación se ha llevado a cabo tras la realización de un diagnóstico de partida, tomando como referencia la literatura científica más relevante sobre la materia. Así mismo, se ha analizado el discurso ético que se desprende de la legislación marco sobre servicios sociales de las diferentes comunidades autónomas españolas; posteriormente, se ha contado con la colaboración de un grupo asesor de personas expertas y de reconocido prestigio en materia ética en servicios sociales, y posteriormente se ha contactado con personas con funciones estratégicas en Comités de Ética de la Intervención Social en otras comunidades autónomas.

Además, se han organizado una serie de jornadas participativas en algunas provincias andaluzas² para dar a conocer el documento estratégico a los diferentes agentes a los que involucra, y para recoger todas las consultas y aportaciones de mejora al mismo.

En la misma línea, se ha organizado un grupo de discusión ciudadano compuesto por personas usuarias de los servicios sociales, con el fin de recabar su opinión sobre cómo podemos construir unos servicios sociales éticos que incorporen la voz de la ciudadanía

Todo este conocimiento, puesto al servicio de las instituciones públicas y de la ciudadanía, ofrece como resultado una planificación estratégica capaz de generar un engranaje que permita la transmisión de un conjunto de valores, cuyo compromiso se traduce en confianza y calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

² Se puede consultar más detalladamente en el Anexo 2.

Así, la Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía se constituye como una estructura de coordinación para articular todas las medidas precisas a fin de poner en funcionamiento las líneas estratégicas necesarias para impulsar una cultura de la ética en el Sistema Público de Servicios Sociales.



El objetivo final es ofrecer unos servicios transparentes, comprometidos y éticamente responsables para una ciudadanía que debe estar situada en el centro de las políticas sociales, donde la articulación de actuaciones se concibe de manera circular, siempre de regreso hacia la persona y hacia el resultado de las intervenciones profesionales en los servicios sociales.

5

PARTICIPACIÓN PROFESIONAL Y GRUPO DE DISCUSIÓN CIUDADANO

El borrador de la Estrategia de Ética se alojó en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, para que las y los profesionales pudieran consultarlo previamente a los procesos de participación desarrollados.

Proceso de participación previo a la aprobación del documento, a dos niveles: en primer lugar, a través de los diferentes agentes sociales a los que involucra la Estrategia de Ética, a través de la realización de jornadas participativas provinciales; y en segundo lugar, a través de la celebración de un grupo de discusión formado por personas usuarias y/o conocedoras de los servicios sociales.

6

VERSIÓN FINAL PARA SU APROBACIÓN

Tras el estudio de todas las aportaciones de mejora recibidas y la incorporación de cambios, se emite un documento final o versión definitiva de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía para su aprobación por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.





3/ CONTEXTO NORMATIVO DE LA ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA

El Sistema Público de Servicios Sociales en España se integra en el estado social, democrático y de derecho, y está considerado como el cuarto pilar del Estado de Bienestar dentro del entramado político social nacional (Kahn y Kamerman, 1987). Su efectividad pasa por la acción integrada y coordinada con otros servicios, incluyendo la iniciativa pública, social y privada, siempre en base a un marco normativo común que ordena y regula el ámbito de sus actuaciones, partiendo de la propia Constitución Española.

En este sentido, la Constitución es una norma básica comprometida con las cuestiones sociales y con la consecución de un mayor grado de justicia social, ya que contiene un mandato expreso para que los poderes públicos realicen una función promocional del bienestar social. El nacimiento, pues, del Sistema Público de Servicios Sociales español se vincula a la aprobación de la Constitución Española de 1978 que, aunque no menciona expresamente el desarrollo de este Sistema Público, sí recoge toda una serie de valores como la dignidad, la justicia social, la libertad, la igualdad, el pluralismo político y la participación ciudadana, a la par que reconoce -textualmente- la necesidad de prestar atención a la protección de determinados colectivos a los que menciona como personas con discapacidad, personas mayores y familia.

El texto constitucional otorgó a cada comunidad autónoma la competencia exclusiva en materia de asistencia social (art. 148.1.20), de manera que cada una de estas comunidades se ocupó de recoger en sus respectivos Estatutos de Autonomía dicha competencia exclusiva, empleando el término ‘servicios sociales’ en lugar de ‘asistencia social’. En este sentido, todas las comunidades autónomas españolas disponen de una Ley que ordena y regula la prestación de servicios sociales en su ámbito territorial y que pretende responder a aquellas necesidades sociales esenciales para toda la población.

Del mismo modo, cuentan con una abundante producción normativa que viene a desarrollar más concretamente la prestación de servicios sociales en los niveles de atención comunitaria y especializada, según necesidad de intervención específica: personas con discapacidad, personas migrantes, infancia, personas en situación de dependencia, etc.

La evolución del sistema de servicios sociales no siempre ha ido acorde con los tiempos, aunque muchos de los cambios producidos han sido como consecuencia de fluctuaciones sociales que dieron

“

La comunidad autónoma andaluza tiene la potestad de organizar y administrar todos los servicios relacionados con servicios sociales y ejercer la tutela de las instituciones y entidades en esta materia.

”

lugar a remodelaciones parciales de este sistema; por todo ello, las diferentes normativas autonómicas plantearon la posibilidad de tratar a los servicios sociales, no como algo aislado, sino dentro de un conjunto, para evitar duplicidades de actuación y defectuosos encauces de las demandas sociales. El nuevo concepto debía hacer hincapié en la desigualdad, entendida esta desde todos los ángulos (De la Fuente, 2001).

Andalucía, mediante su Estatuto de Autonomía, ha podido dotarse de competencias exclusivas en materia de servicios sociales, lo que incluye la regulación, ordenación y gestión de servicios sociales, las prestaciones técnicas y las prestaciones económicas con finalidad asistencial o complementarias de otros sistemas de protección pública; la regulación y la aprobación de planes y programas específicos dirigidos a personas y colectivos en situación de necesidad social y las instituciones públicas de protección y tutela de personas necesitadas de esta protección especial, incluida la creación de centros de ayuda, reinserción y rehabilitación; la protección de menores, la promoción y protección de las familias y de la infancia, así como la competencia exclusiva en materia de voluntariado, según se establece en su artículo 61.

Así mismo, la comunidad autónoma andaluza, según establece el artículo 84 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, tiene la potestad de organizar y administrar todos los servicios relacionados con servicios sociales y ejercer la tutela de las instituciones y entidades en esta materia.

Reconoce, por otra parte, un importante número de derechos relacionados con las políticas sociales, como es el caso del derecho a la igualdad de género (artículo 15), a la protección contra la violencia de género (artículo 16), a la protección de la familia (artículo 17), de personas menores (artículo 18), de personas mayores (artículo 19), de personas con discapacidad o dependencia (artículo 24), al acceso de todas las personas en condiciones de igualdad a las prestaciones de un Sistema Público de Servicios Sociales (artículo 23.1) y a una renta básica que garantice unas condiciones de vida dignas (artículo 23.2).

Estos derechos vinculan a los poderes públicos y son exigibles en la medida en que vengán determinados por su propia regulación. Los poderes públicos que están involucrados en Andalucía son la propia Administración de la comunidad autónoma y los entes locales, como

establece la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, sobre la base de lo definido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local; así como lo establecido por la normativa sectorial de desarrollo, lo que determina la necesidad de fortalecer los mecanismos de cooperación entre las Administraciones Públicas para garantizar una prestación de servicios sociales integral, continua, de alta calidad y de acceso universal, en el marco de las respectivas competencias.

Paralelamente, se ha desarrollado un cuerpo normativo de ámbito estatal promovido por el Gobierno de España, en el ejercicio de sus competencias. En este ámbito normativo destaca, de una manera muy especial, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que ha venido a reconocer el derecho subjetivo de la ciudadanía en estos ámbitos, fundamentado en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad, y garantizado mediante un catálogo específico de prestaciones y servicios.

Ahora bien, todo este desarrollo normativo y la cobertura y alcance de los derechos reconocidos u otorgados a las personas y grupos que se integran por cada comunidad autónoma, está influenciado por las políticas económicas predominantes en Europa³, lo que afecta a la economía de los estados miembros. Esta política económica se constituye como un elemento clave del éxito o fracaso del resto de las políticas básicas para el bienestar de la ciudadanía: educativas, sanitarias, de servicios sociales, culturales, medioambientales, tecnológicas o de innovación, ya que todas ellas están subordinadas -en buena medida- a la situación económica que atraviesen los distintos ámbitos territoriales.

Además de lo anterior, el programa de gobierno de cada legislatura política determina de manera significativa la agenda a desarrollar en materia de servicios sociales en cada región española, en base a las características de la población, las necesidades y problemáticas sociales predominantes, y los recursos disponibles. Por tanto, todo el avance en cuanto a derechos reconocidos a las personas -en materia social- ha servido para construir un puente desde la Beneficencia, como forma organizada de ayuda, hasta la cimentación de un

“El programa de gobierno de cada legislatura política determina de manera significativa la agenda a desarrollar en materia de servicios sociales en cada región española.”

3 Así lo recoge el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «La Economía del Bien Común: un modelo económico sostenible orientado a la cohesión social» (2016/C 013/06). Disponible [aquí](#).

verdadero –aunque no perfecto- Estado de Bienestar, no exento de dificultades para garantizar derechos subjetivos a la ciudadanía, la mayor parte de las veces por la insuficiente financiación para estas materias sociales (Ezquerro, 2012:48-49).

Por ello, aún con todas sus debilidades y dificultades, estos servicios públicos funcionan desde la filosofía de procurar el bien a las personas que atienden, para lo cual articulan toda una serie de acciones de compensación y de búsqueda de alternativas para tratar de corregir las causas que generan las desigualdades sociales y paliar las consecuencias de todas las problemáticas que generan.

El vehículo de todas esas acciones de compensación y búsqueda de alternativas involucra a los diferentes agentes del Sistema, desde todos los niveles organizativos y de responsabilidad, cobrando especial relevancia la relación que se establece entre la persona y el o la profesional que la atiende, en tanto que **humaniza** todo el entramado institucional y administrativo.

Para que las políticas sociales puedan ser instrumentos eficaces de cambio social, es necesario continuar en el proceso de descentralización y aproximar los servicios sociales a la ciudadanía, democratizar su uso⁴ y favorecer la simplificación desde el punto de vista organizativo, para que desaparezcan complejidades horizontales, verticales y espaciales. En este sentido, la innovación tecnológica⁵ y la investigación –unidas a una evaluación cada vez mayor y más eficaz de los servicios sociales– forman parte de las recientes innovaciones políticas por las que ha apostado el gobierno de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social en los términos recogidos en las leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Para garantizar este objetivo de bienestar, el Sistema impulsa medidas de apoyo

4 Para democratizar el uso de los servicios sociales se hace imprescindible abordar la accesibilidad total de todas las personas, de manera que la accesibilidad cognitiva constituye una pieza fundamental para que el Sistema Público de Servicios Sociales funcione desde la óptica del bienestar, la igualdad y la justicia.

5 Información complementaria [aquí](#).

“*Los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social.*”

a la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia y la participación social, lo que contribuye a continuar trabajando para la consecución del bienestar social.

“UNOS SERVICIOS SOCIALES ÉTICOS SON PARA MÍ UN LUGAR ACOGEDOR AL QUE VAS A PEDIR AYUDA Y TE TRATAN CON UNA SONRISA, INSPIRANDO LA CONFIANZA DE QUE VAS A SER BIEN ATENDIDA E INFORMADA. TE OFRECEN TODO LO MEJOR QUE SE PUEDE HACER EN ESE MOMENTO PARA TU SITUACIÓN Y SIEMPRE TRATAN DE AYUDARTE A RESOLVER TU PROBLEMA”.

Comentario de una participante del Grupo de Discusión Ciudadano organizado para esta Estrategia de Ética.



“
A finales de 2016
se aprobó en el Parlamento
de Andalucía la nueva Ley
de servicios sociales de esta
Comunidad Autónoma.”

A finales del año 2016 se aprobó en el Parlamento de Andalucía la nueva Ley de servicios sociales de esta Comunidad Autónoma, con la intención de promover y garantizar el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales. Esta ley establece el acceso a las prestaciones garantizadas como derecho subjetivo y en condiciones de igualdad, regulando la participación de la iniciativa social y privada en la provisión de determinados servicios, y garantiza el desarrollo de los instrumentos y medidas necesarias para que los servicios sociales se presten en las mejores condiciones de calidad y con la mayor eficiencia en el uso de los recursos. Además, este texto legal aporta importantes novedades respecto a lo que se espera de los servicios sociales para los próximos años, y supone una modernización y actualización significativa que introduce términos como calidad, investigación, intervención profesional centrada en la persona y **ética**, aspectos éstos en desarrollo, y sobre los cuales existe la iniciativa de poner en marcha estrategias y planes de acción.



Esta ley compromete la aprobación del Plan Estratégico de servicios sociales de la Comunidad, que ha de recoger elementos esenciales para el desarrollo de los servicios sociales:

Diagnóstico de situación y necesidades.

Definición de la misión, visión y valores del Sistema Público de Servicios Sociales.

Líneas estratégicas del Plan, definición de objetivos y descripción de acciones.

Desarrollo de la Estrategia de Calidad del Sistema Público de Servicios Sociales.

Desarrollo de la Estrategia de Ética de los servicios sociales.

Descripción del procedimiento de ejecución, seguimiento y actualización de las acciones.

Definición de los indicadores que servirán de base para el seguimiento y definición del sistema de evaluación del Plan, en términos de empoderamiento de las personas, garantía de derechos, autonomía, calidad de vida, calidad de los servicios, satisfacción, bienestar social, igualdad entre hombres y mujeres, eficiencia, calidad del empleo, cohesión social y territorial y sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Gobernanza, seguimiento y evaluación. Definición de mecanismos de coordinación, participación de los distintos actores y mecanismos de medición y evaluación sistemática del Plan. Recursos necesarios y memoria económica.

Finalmente, esta ley contiene un capítulo expresamente dedicado a la ética de los servicios sociales que parte de la firme convicción de que -realizar intervenciones desde estos servicios- requiere cada vez más del apoyo de una Estrategia de Ética que contemple los principales dilemas éticos que enfrenta en su día a día, la reflexión ética en la práctica de la intervención social y el cumplimiento de los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. ▶

“La Ley de servicios sociales de Andalucía supone una modernización y actualización significativa que introduce términos como calidad, investigación, intervención profesional centrada en la persona y ética.”



4/ DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DE LA ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES

La ética aplicada a los servicios sociales se puede definir como un enfoque que permanentemente explora cuál sería la mejor manera de hacer las cosas para beneficiar a las personas, tanto a las que forman parte de la estructura profesional, como a la ciudadanía en general.

Alipio Sánchez establece que la ética se centra en la concepción de lo humanamente bueno, en las acciones y en las relaciones humanas, para señalar el camino de la vida buena y virtuosa, cuyo resultado esperable es la felicidad (2016). Esta búsqueda por *hacer el bien* se ayuda de los valores –en tanto preceptos morales– para encaminar todas las actuaciones que se llevan a cabo desde los servicios sociales hacia la comunidad, con el objetivo de contribuir a la construcción de un modelo de sociedad más justo e igualitario en el que las personas puedan realizarse como tales, con dignidad y calidad de vida.

Adela Cortina, por su parte, señala que la ética se encarga de reflexionar de manera ordenada sobre lo que es correcto o incorrecto para aplicar el resultado de esta reflexión a la práctica de la vida cotidiana (2003). La **reflexión** parece ser la nota característica de unos servicios sociales calificados como éticos, ya que esta reflexión trata de orientar prácticas concretas, teniendo en cuenta las distintas opciones y puntos de vista, entre las cuales está la voz de las personas afectadas. Esta ética debe ser el referente de una atención de calidad, integral y centrada en la persona (Pelegrí, 2013). Esta reflexión se hace necesaria porque el personal profesional debe colaborar en la toma de decisiones, e incluso tomar por sí mismos –en soledad– determinadas decisiones complejas y sin tener claro de antemano qué camino es el más adecuado o menos lesivo como resultado final de esa intervención.

Los servicios sociales tratan de satisfacer necesidades de diversa naturaleza, cuyo denominador común es la dificultad de las personas para desarrollar su proyecto de vida con normalidad, por encontrarse en situaciones diversas, como la escasez de recursos, la exclusión social, los malos tratos, la dependencia para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o la dependencia de sustancias, o estar en situación de fragilidad de vínculos relacionales y falta de apoyo familiar..., por mostrar algunos ejemplos específicos. Todas estas situaciones forman parte del día a día de la actuación en servicios sociales, por tanto, son todas muy cercanas a lo más íntimo y

“La ética aplicada a los servicios sociales se puede definir como un enfoque que permanentemente explora cuál sería la mejor manera de hacer las cosas para beneficiar a las personas.”

valioso que tienen las personas: su vida y su historia personal, y por ello merecen una especial protección, reflexión y análisis.

Una atención digna y virtuosa requiere de la incorporación de la reflexión ética en los procesos de trabajo, a todos los niveles de la organización, pero sobre todo en la toma de decisiones especialmente difíciles, ya que pueden afectar de manera muy decisiva a las personas, y merecen contar con el apoyo de herramientas éticas eficaces que supongan una garantía para *hacer el bien*, que es lo que -siguiendo párrafos anteriores- pretende esencialmente la ética.

Algunas preguntas interesantes desde el punto de vista ético en servicios sociales podrían ser: *¿qué comportamiento es el más adecuado por nuestra parte hacia las personas?; ¿qué debemos hacer?; ¿qué curso de acción es el más conveniente ante esta situación?; ¿qué actuación dañaría menos a la persona en esta disyuntiva tan compleja?; a la luz de estos hechos, ¿qué decisión debo tomar?*

Las intervenciones sociales implican lidiar con la complejidad, la incertidumbre y las contradicciones, además de las dificultades para contar con los recursos necesarios en cada momento de la intervención profesional, generalmente por motivos de estabilidad presupuestaria o crisis económica; y es precisamente en estos escenarios donde surgen los problemas y los dilemas éticos: en la complejidad, la incertidumbre, la contradicción y la precariedad.

La ética aplicada a los servicios sociales requiere de un intenso trabajo de diálogo colaborativo basado en preguntas acerca del porqué de las situaciones y de los posibles cursos de acción que podría tomar un caso y sus previsibles resultados, lo que culmina en una actividad de negociación permanente, siempre en busca del mayor bien posible respecto a la situación presentada.

Sarah Banks define los problemas éticos como aquellas situaciones en las que se debe tomar una decisión difícil, y los **dilemas éticos** como situaciones en la que se debe escoger una opción entre dos alternativas igualmente desagradables y relacionadas con intervenciones profesionales en materia de bienestar humano (2016); por tanto, el dilema implica elegir entre cursos de acción alternativos, sin estar claro cuál es el correcto y cuáles serán los daños y/o beneficios, si alguien saldrá lastimado o habrá que asumir algunas consecuencias negativas respecto a alguna persona a la que alcanza la intervención (2015).

“La ética aplicada a los servicios sociales requiere de un intenso trabajo de diálogo colaborativo basado en preguntas acerca del porqué de las situaciones y de los posibles cursos de acción que podría tomar un caso y previsibles resultados.”

Los dilemas éticos generan bastante malestar entre profesionales y pueden ser causa de situaciones de desgaste, debido a la experimentación de sentimientos negativos -e incluso de *remordimiento*- a la hora de tomar decisiones complejas. Estos sentimientos de remordimiento son los que la filósofa Philippa Ruth Foot denomina “**el residuo que deja el dilema**”. Por ello los dilemas son tan “incómodos” y crean tanto desasosiego entre profesionales, porque tienen un cierto ‘coste moral’ (Rondón y Taboada, 2013). Y el coste moral es progresivamente mayor conforme el resultado final de nuestra decisión quiebra más gravemente nuestras expectativas con la situación profesional con la que estamos trabajando, ya que siempre hay cierto margen de incertidumbre en los dilemas.

Tal es la repercusión que tienen los dilemas éticos que se enfrentan en la práctica profesional, que pueden afectar de algún modo al bienestar emocional de las plantillas de profesionales, e incluso en la calidad de su trabajo. Por este motivo, cada vez hay más autoras y autores que recomiendan el entrenamiento sistemático en la reflexión ordenada para abordar estas situaciones.

En relación con lo anterior, Sarah Banks ha desarrollado una guía para introducir la reflexión y la deliberación en los espacios de trabajo, denominada *Café -Dilema*. Este Café se concibe como un espacio de intercambio para discutir varios dilemas éticos experimentados por cada participante en su puesto de trabajo; además, se trabajan en grupo, combinando dos herramientas diferenciadas: por un lado, el Método del World Café, y por otro el Diálogo Socrático⁶.

A través de la presente Estrategia de Ética se van a impulsar diferentes acciones para promover la reflexión en clave ética en los diferentes centros de trabajo que forman parte del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. Pero, tan importante como aprender a reflexionar de forma ordenada, es dar a conocer cuáles son los principales dilemas éticos con los que una persona profesional podría encontrarse en el desempeño de su trabajo, de cara a identificarlos oportunamente.

Cabe destacar, en este sentido, un estudio nacional sobre los dilemas éticos relacionados con la intervención social llevado a cabo en España entre los años 2008-2010 (Úriz, M^a J., y Ballester, A., Viscarret, J. J., 2012), que arroja un elevado porcentaje de profesionales,

“ Los dilemas éticos generan bastante malestar entre profesionales y pueden ser causa de situaciones de desgaste, debido a la experimentación de sentimientos negativos -e incluso de remordimiento- a la hora de tomar decisiones complejas. ”

6 Más información sobre el Café Dilema [aquí](#).

un 82% de la muestra, que reconoció haber experimentado algún dilema ético en su ejercicio profesional.

Los principales dilemas éticos se relacionan con la confidencialidad y secreto profesional. Le sigue en importancia el respeto a la autonomía de las personas con las que se interviene, y también el dilema sobre denunciar o no a otros u otras profesionales por situaciones de incompetencia o mala praxis que podrían perjudicar a otras personas, sobre todo aquellas que son usuarias de los servicios sociales y con las que se está llevando a cabo una intervención profesional.

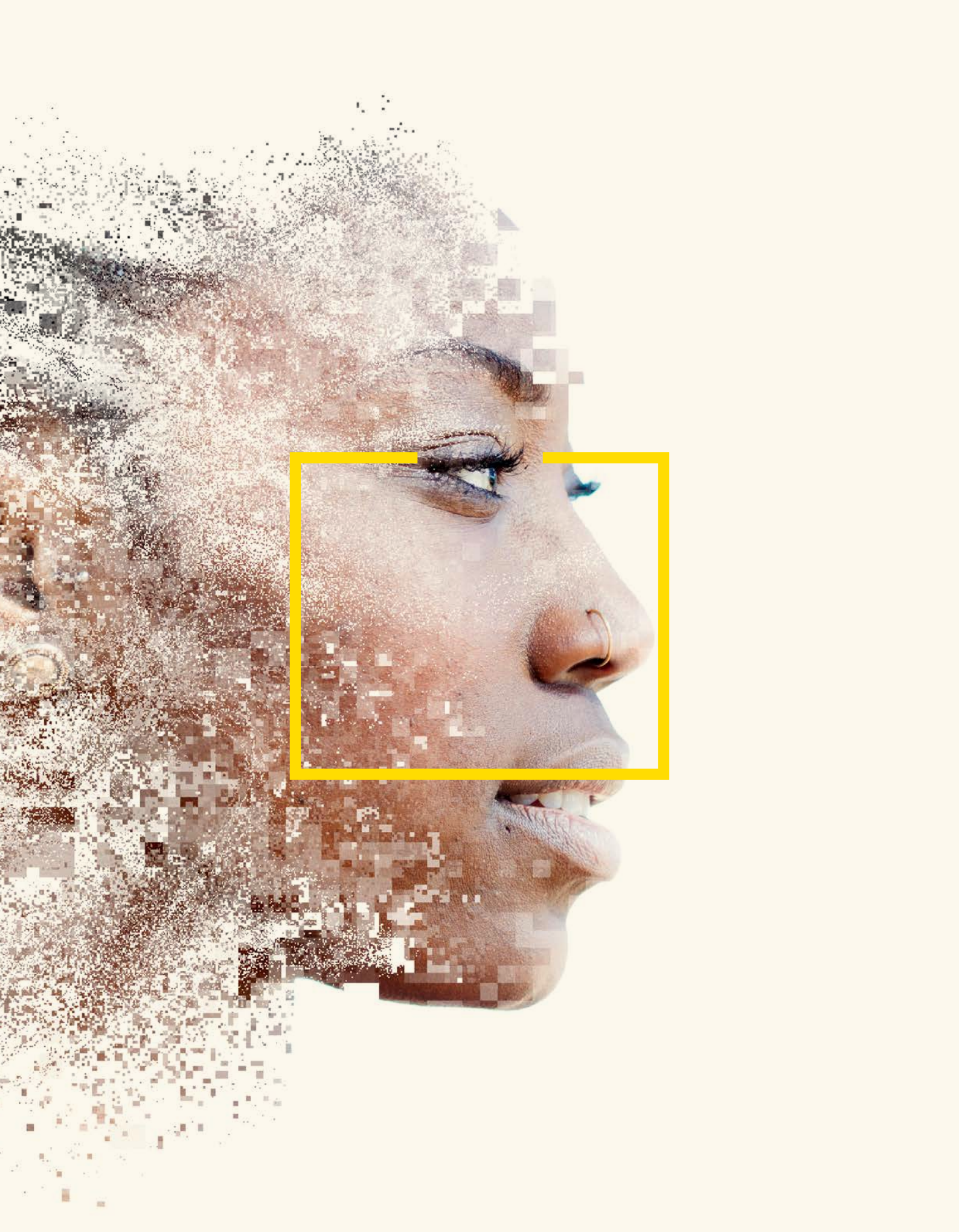
Otros dilemas están relacionados con la duración del tiempo de intervención, la distribución de recursos disponibles, las contraprestaciones económicas o materiales, los conflictos de intereses, el abuso de poder, la información que se da a los medios de comunicación, la asistencia a juicios y la responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega de profesión; el tipo de relación que se establece con profesionales y con personas usuarias, la duración adecuada de las intervenciones, etc.

Los dilemas éticos son el objeto de reflexión en servicios sociales, precisamente para encontrar el curso de acción más beneficioso a la persona y a la situación en la que se encuentra, de manera que se puedan tomar decisiones con las mayores garantías y evitar los molestos sentimientos de remordimiento que se pueden generar en las plantillas de personal, ya que se tienen que desenvolver ante la complejidad de las situaciones con las que se interviene en servicios sociales.

Las diferentes comunidades autónomas que han incorporado la ética aplicada a sus Sistemas Públicos de Servicios Sociales han definido cuáles son los sistemas de apoyo ético necesarios para introducir la reflexión ordenada en este tipo de servicios, siendo el mayor exponente de ellos la creación de comités de ética para la intervención social. También se han creado códigos de ética para regular el buen hacer en este tipo de servicios, siempre desde el enfoque de los valores éticos predominantes en servicios sociales.

De este modo, en lo que a esta Estrategia de Ética se refiere, se han definido los valores y los principios éticos que van a inspirar el tipo de comportamiento moral que se espera por parte de responsables públicos, gestores y recursos humanos de atención directa en los servicios sociales. ▶

“ Los dilemas éticos son el objeto de reflexión en servicios sociales, de manera que se puedan tomar decisiones con las mayores garantías y evitar los molestos sentimientos de remordimiento que se pueden generar en las plantillas de personal. ”



5/ DESARROLLO DE LA ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA

En España existe un Sistema Público de Servicios Sociales en el que no predomina la uniformidad, sino más bien lo contrario, cada comunidad autónoma tiene un Sistema propio y entre todos ellos existen importantes diferencias que se pueden apreciar, por ejemplo, a través de su discurso legal básico en la materia⁷. Sin ir más lejos, y en cuanto a referencias éticas se refiere, cada ley autonómica de servicios sociales tiene un discurso ético distinto, que varía en función del momento histórico en el que surge cada texto y de la importancia que el legislador haya dado a esas cuestiones (Asensio, 2016).

Realizado el análisis de las diferentes leyes de servicios sociales, tras la búsqueda de información sobre el desarrollo de la ética en cada comunidad autónoma (tanto en su legislación, como en las webs de referencia en el gobierno autónomo correspondiente), así como después de consultar a diferentes profesionales vinculados a los comités de ética de varias comunidades autónomas, se observan una serie de notas características sobre el progresivo desarrollo que está teniendo la ética aplicada a los servicios sociales en España.

De las 17 comunidades autónomas en que se organiza el estado español, encontramos que 13 de ellas recogen la ética aplicada en el Sistema Público de Servicios Sociales, y con grandes diferencias de desarrollo entre ellas, entre las que se encuentra Andalucía. Sin embargo, no todos sus textos legales de referencia en materia de servicios sociales la incluyen. Por ejemplo, 9 leyes de servicios sociales contemplan en su discurso legal la ética, tal cual aparece en la tabla, pero otras comunidades que no la incluyen, sí que la han contemplado en sus sistemas, como Aragón, Asturias, Castilla La Mancha y Galicia.

Respecto a las diferencias de desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales, localizamos un importante avance en la materia en Cataluña, Navarra, País Vasco y Asturias; siguiéndole Castilla y León y Castilla La Mancha.

⁷ Esto sucede, probablemente, como consecuencia de la carencia de una ley estatal que regule los servicios sociales para establecer unos criterios básicos comunes para todo el territorio.



“SI ME PREGUNTAN CÓMO ES UN O UNA PROFESIONAL CON ÉTICA, VISUALIZO UNA PERSONA QUE SABE ESCUCHAR Y QUE HABLA EN UN LENGUAJE QUE PUEDO COMPRENDER. TIENE VOCACIÓN POR SU TRABAJO Y UNA SENSIBILIDAD ESPECIAL PARA ACOMPAÑARTE Y QUE TE ABRAS PARA CONTAR LO QUE TE PASA, Y QUE POR SUPUESTO LO QUE LE CUENTAS QUEDA ENTRE TÚ Y ELLA ”.

Comentario de una participante del Grupo de Discusión Ciudadano organizado para esta Estrategia de Ética.

“ De las 17 comunidades autónomas en que se organiza el estado español encontramos que 13 de ellas recogen la ética aplicada en el Sistema Público de Servicios Sociales, y con grandes diferencias de desarrollo entre ellas, entre las que se encuentra Andalucía. ”

La creación de órganos colegiados para la deliberación ética (comités⁸) es un aspecto de suma importancia para el impulso de una cultura de la ética en los servicios sociales. En este sentido, encontramos que de las 13 comunidades autónomas señaladas que contemplan la ética, 9 de ellas disponen de comités de ética de los servicios sociales, aunque no todos estos comités reciben la misma denominación, según aparece referenciado en las normas que los desarrollan. Nava-

8 Los Comités de Ética Aplicada tienen diferentes denominaciones según comunidad autónoma:

- Decreto Foral 232/2006, de 26 de diciembre, de la Diputación Foral de Vizcaya, por el que se regula la creación de los Comités de Ética en Intervención Social.
- Decreto Foral 146/2007, de 12 de junio, por el que se regula la creación de los Comités de Ética en Intervención Social en el Territorio Histórico de Guipúzcoa.
- Decreto 62/2010, de 23 de abril, por el cual se regulan la composición, el funcionamiento y las atribuciones del Comité de Ética de Servicios Sociales de las Illes Balears.
- Orden ASC/349/2010, de 16 de junio, del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña.
- Decreto Foral 60/2010, de 20 de septiembre, por el que se regula el Comité de Ética en la atención social de Navarra y los Comités de Ética de carácter sectorial o de centro.
- Orden de 22/12/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se crea el Comité de Ética de Salud y Bienestar Social de Castilla-La Mancha.
- Decreto Foral 14/2011, del Consejo de Diputados de 1 de marzo, que regula la creación y acreditación de los Comités de Ética en Intervención Social en el Territorio Histórico de Álava.
- Decreto 26/2013, de 22 de mayo, por el que se regula la creación, composición y funcionamiento del Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias.
- Decreto 69/2015, de 12 de noviembre, por el que se crea y regula el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Castilla y León.
- Decreto 14/2016, de 9 de febrero, del Consejo, por el que se regulan los Comités de Ética Asistencial en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 212/2018, de 3 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la creación, composición, organización y funcionamiento del Comité de Ética en la Atención Social en Aragón.

rra y Madrid cuentan, así mismo, con comités de ética aplicada sectoriales (específicos para colectivos de personas mayores y/o personas con discapacidad), aunque Madrid no cuenta con un comité de ética de todos los servicios sociales para su comunidad.

Además, como elemento especialmente innovador y que favorece la promoción de la ética en su comunidad, encontramos que Cataluña ha favorecido la creación de los denominados **Espacios para la Reflexión Ética**, de manera que cuentan con un mayor número de espacios comunes para favorecer la discusión y reflexión en los centros de trabajo, lo que puede suponer una apuesta por la calidad del servicio.

Resumen del mapeo ético en servicios sociales en España

	ANDALUCÍA	ARAGÓN	ASTURIAS	CANARIAS	CASTILLA Y LEÓN	CASTILLA Y LA MANCHA	CATALUÑA	GALICIA	ISLAS BALEARES	MADRID	NAVARRA	PAÍS VASCO	VALENCIA
Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética	■			■	■		■		■	■	■	■	■
Comité de Ética de los Servicios Sociales			■	■	■	■	■		■		■	■	■
Comités de Ética sectoriales y de centros										■	■		
Espacios de Reflexión Ética							■						
Formación en Ética Aplicada desde la Admón.	■	■	■		■		■	■			■	■	
Formación universitaria en Ética Aplicada							■				■	■	
Grupos de investigación en Ética Aplicada							■						
Creación de materiales: manuales, guías, etc.			■		■		■			■	■		
Observatorio de Ética Aplicada							■						
Espacios web			■				■					■	

Fuente: elaboración propia

“
En Andalucía, desde el año
2014 se viene impartiendo
formación básica en ética
aplicada a la Intervención
Social en la Administración
Autónoma Andaluza.”

Sin embargo, la creación de estos comités y espacios de reflexión no son la única clave para considerar, por así decirlo, la implantación de la ética aplicada en los servicios sociales. Encontramos que la formación en la materia es básica para concienciar a las personas sobre la importancia de la ética y su aplicación práctica a diferentes niveles de responsabilidad profesional.

En este sentido, encontramos que Navarra, País Vasco, Asturias, Cataluña, Castilla León, Andalucía, Aragón y Galicia contemplan las acciones formativas en ética aplicada desde la Administración Pública; e incluso Cataluña, País Vasco y Navarra ofrecen formación universitaria de posgrado en ética aplicada a la intervención social. Además, Cataluña y Navarra investigan activamente estas cuestiones, en el caso de Navarra a través del Grupo de Investigación EFIMEC, y en el caso de Cataluña a través del Observatorio de Ética Aplicada a la Intervención Social.

En el caso concreto de Andalucía, desde el año 2014 se viene impartiendo formación básica en ética aplicada a la Intervención Social



en la Administración Autónoma Andaluza, dirigida a profesionales de atención directa en los servicios sociales comunitarios. La Escuela Andaluza de Salud Pública de Granada es referente en cuanto a formación de nivel experto en Bioética. En este sentido, durante los años 2014 a 2017, se ofreció la formación básica en ética aplicada a la intervención social desde esta Escuela, en colaboración con el Instituto Andaluz de Administraciones Públicas (IAAP). Posteriormente, a partir del año 2017 se ha venido organizando exclusivamente desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, también en colaboración con el IAAP.

Igualmente, en el año 2014 se constituyó, en esta Consejería, un grupo de trabajo para llevar a cabo un Proyecto denominado **“Compromiso ético de los proveedores de servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía”⁹**, cuyo resultado más notorio fue la elaboración de un **Código de Ética** para las entidades proveedoras de servicios sociales de la citada Agencia. Ese Código ha supuesto un antecedente significativo de trabajo sobre estas materias en Andalucía. ▶

“En el año 2014 se constituyó, en esta Consejería, un grupo de trabajo para llevar a cabo un Proyecto denominado Compromiso ético de los proveedores de servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.”

⁹ El Proyecto se llevó a cabo entre la Consejería competente en materia de servicios sociales, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y la Escuela Andaluza de Salud Pública de Granada. La coordinación del proyecto estuvo a cargo de F. Alonso Trujillo y S. Pinzón Pulido. La persona experta asesora del proyecto fue M. L. Taboada González (Universidad de Málaga). El equipo redactor del Código Ético fue formado por I. Asensio Fernández y R. López Medel. El Equipo colaborador: A. Maqueda Ruiz, E. Rodríguez Higuera, E. Peláez Quero, I. Márquez Peinado, J.M. Olmedo Villarejo, J.M. Rodríguez López, M.E. Gómez, M.M. Castellano Zurera, M.F. Raposo Triano, M. Botija López, M. Robert Díaz-Trechuelo, S. Jiménez González, M.J. Peñalosa Aguilar.



6/ EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA ÉTICA EN LOS SERVICIOS SOCIALES ANDALUCES

La cultura es el elemento armonizador de las relaciones humanas, ya que a través de los valores, creencias y actitudes que desde ella se transmiten, las personas adoptamos una manera de interpretar la realidad y de comportarnos en comunidad.

En el caso que nos ocupa, para hablar de cultura de la ética es necesario reflexionar en clave ética sobre el fin último de los servicios sociales, sobre su razón de ser, por tanto, podríamos utilizar tanto el término cultura como el de **conciencia** ética. En estos servicios se dan una serie de elementos que conforman la identidad y el sentir de los equipos de profesionales que intervienen en ellos, y eso condiciona en gran medida cuál es el estilo directivo predominante y qué tipo de comunicación es la que se establece entre las personas que forman parte del colectivo de profesionales, y desde éste a las personas atendidas.

Trabajar con y para las personas con el objetivo de corregir las consecuencias de la falta de oportunidades que hunde sus raíces en la desigualdad estructural que impera en todas las sociedades, requiere de una labor comprometida e integral con las personas, aprovechando sus capacidades y potencialidades e impulsando todas las acciones que permitan crear un tejido social capaz de construir -y reconstruir permanentemente- una sociedad más justa, inclusiva y garante para toda la ciudadanía.

Esto implica trabajar desde una posición comprometida y desde los valores, pues es el único modo de que el engranaje de funcionamiento de los servicios sociales no pivote en la mera dispensación de bienes y servicios, como tiende a considerarse, sino que verdaderamente sea capaz de generar inercias y fuerzas capaces de promocionar y empoderar a la ciudadanía en su dimensión personal, participativa y social.

Los valores éticos, reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, nos ofrecen un horizonte sobre el que poder diseñar el marco de intervención en servicios sociales, dirigido -en términos generales- a la promoción de la ciudadanía y orientado a corregir las injusticias, malestares y desigualdades sociales de las que hemos hablado en párrafos anteriores. Los valores, por tanto, suponen un importante punto de inflexión de esta planificación estratégica.

“Corresponde a los poderes públicos disponer de los medios necesarios para afrontar los dilemas éticos que puedan surgir en la práctica profesional.”

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía ha tomado la decisión de impulsar una cultura de la ética a todos los niveles organizativos de los servicios sociales, lo que incluye a todas las entidades colaboradoras que prestan servicios de este tipo. Esto implica agudizar el conocimiento y disponer de herramientas y medios para ofrecer una atención acorde a las exigencias morales de una sociedad del siglo XXI.

Esta cultura de la ética que promueve el gobierno de la Junta de Andalucía se dirige a generar todos los mecanismos necesarios para que los valores sean la punta de lanza de todas las políticas a emprender, así como colabora en el establecimiento de todo el engranaje necesario para que la responsabilidad y la confianza -otorgada por las personas andaluzas a sus representantes políticos- recaiga nuevamente en ellas, de la mano de gestores, profesionales y proveedores de servicios. Desde este enfoque, todas las personas involucradas en los servicios sociales tienen su lugar y su responsabilidad para que los valores cobren fuerza, y sean el verdadero vehículo transmisor de políticas y de procedimientos.

Las personas que se dirigen a los servicios sociales en busca de ayuda constituyen el fundamento del diseño y prestación de estos servicios. Por tanto, corresponde a los poderes públicos disponer de los medios necesarios para afrontar los dilemas éticos que puedan surgir en la práctica profesional, fundamentalmente relacionados con los procesos de toma de decisiones, con el establecimiento de prioridades para asegurar la disposición de un sistema sostenible, y paralelamente basado en la justicia social.

Los servicios sociales son el medio, y el fin es potenciar el bienestar y la autonomía de las personas, generando las actuaciones y procedimientos correspondientes. Una garantía para apoyar estos fines reside en que toda la organización de los servicios sociales colabore en su consecución: trabajando y tomando decisiones en base a los mismos valores, independientemente del nivel organizativo de que se trate. Por consiguiente, la idea es generar acciones reflexivas en clave ética, desde los niveles directivos, pasando por los niveles de gestión y los de intervención propiamente dicha, de manera que el impacto de toda esa cadena de valor culmine en la ciudadanía, que es a la vez usuaria final de estos servicios, y debe ser considerada como agente activo del sistema, pues con su voz hace que todo este engranaje circular cobre sentido y sea democrático. ▶



Los valores se definen comúnmente como una cualidad que aporta valor o aquello que se considera valioso para una colectividad, por tanto, de algún modo conviene promoverlos, ya que entendemos que generan confianza en la relación entre las personas, y la confianza es un ingrediente indispensable para el buen funcionamiento de toda una organización.

En el caso específico de los servicios sociales, hay toda una serie de valores éticos que inspiran su razón de ser y que son el resultado de un aprendizaje histórico, y del deseo de mantener unos ideales irrenunciables por parte de un Estado de Bienestar Social (Román, 2016).

Los valores, como se ha dicho, suponen un punto de partida fundamental para el desarrollo de esta planificación, ya que van a servir de marco de referencia para la programación de objetivos y acciones, así como para incorporar la reflexión ética dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. Por tanto, a través de esta Estrategia se plantean como el *leitmotiv* de todo el engranaje ético de la estructura organizativa y de desempeño de los servicios sociales y van a servir para orientar el tipo de comportamiento moral que se espera de todas las personas que participan en estos servicios.

Ahora bien, para concretar los valores éticos sobre los que se cimenta esta Estrategia y, por ende, el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, se ha llevado a cabo una exhaustiva revisión teórica de los valores y principios que tradicionalmente han estado unidos al desarrollo de la intervención social y de los servicios sociales.

7/ LOS VALORES ÉTICOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA

“ Los valores y principios éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía suponen un compromiso para orientar políticas y acciones, así como marcan el tipo de comportamiento moral que se espera de sus líderes, gestores y profesionales al servicio de la ciudadanía en Andalucía.”

Esta revisión teórica se ha realizado, en primer lugar, partiendo de los principios rectores de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, y posteriormente se han tomado en consideración un conjunto de documentos de referencia¹⁰ en materia de ética y valores asociados al ámbito de lo social. Todo ello ha servido para seleccionar cuidadosamente aquellos valores sobre los que existe el consenso tácito de considerarlos indeclinables en los ámbitos en los que se desenvuelven los servicios sociales, y que suelen estar vinculados a las profesiones de Trabajo Social, Educación Social y Psicología Social, fundamentalmente.



10 Para la selección de los valores y principios de los servicios sociales de Andalucía, se ha realizado una revisión exhaustiva de una serie de documentos teórico - científicos de referencia en materia ética, por tanto encontramos el aporte de diferentes autores, declaraciones, grupos organizados en forma de asociación/federación en estas materias, y las normativas y convenios de referencia, como los que se recogen a continuación, siguiendo un orden cronológico: Declaración Universidad de los Derechos Humanos, 1948. Principios éticos del trabajo social según el autor Félix P. Biestek, 1957. Informe del III Estudio Internacional sobre formación para el servicio social de la Naciones Unidas, 1958. Principios éticos del trabajo social según el autor Butrym, Z., 1976. Principles of biomedical ethics, Tom L. Beauchamp and James F. Childress, 1979. Principios éticos del trabajo social según la autora Sarah Banks, 1995. Código Deontológico del Educador y de la Educadora Social, 2004. Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) -2004. Canadian association of social work (CASW) - 2005. Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2008. National association of social work (NASW -EE.UU), 2008. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos: Código deontológico de la profesión de psicología, 2010. Consejo General del Trabajo Social: Código deontológico del trabajo social, 2012. Libro “Ética de los servicios sociales”, de la autora Begoña Román Maestre, 2016. Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, 2016.



[A] DIGNIDAD

La dignidad es un valor fundamental en nuestra sociedad, reconocido expresamente por la Declaración Universal de los Derechos Humanos como valor intrínseco de las personas desde su nacimiento. Sin embargo, cuando hablamos de Derechos Humanos y de dignidad se hace imprescindible que expliquemos a qué nos estamos refiriendo, pues existe una saturación a la hora de utilizar estos términos. Tomando como referencia la propuesta del profesor Joaquín Herrera (2008:26):

“los derechos humanos serían los resultados siempre provisionales de las luchas sociales por la dignidad. Entendiendo por dignidad, no el simple acceso a los bienes, sino que dicho acceso sea igualitario y no esté jerarquizado a priori por procesos de división del hacer que colocan a unos en ámbitos privilegiados a la hora de acceder a los bienes y a otros en situaciones de opresión y subordinación”.

Las personas que atraviesan dificultades, o limitaciones para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad y en base a su propio proyecto de vida, pueden encontrar en las desigualdades sociales una merma a su dignidad, la cual surge fundamentalmente del respeto a sus inquietudes, visiones y a la comprensión de las dificultades que encuentran en su vida. Se podría decir que la dignidad se cifra en “la consideración de la persona como valor y fin en sí mismo y, por lo tanto, en radical contradicción con el dominio *cosificador* y el desamparo inhumano” (Cordero y Palacios, 2017: 73). Por consiguiente, la dignidad es un aspecto importante que tiene que ver tanto con el desarrollo humano, como con las consecuencias de la pobreza y la desigualdad social.

Además, la sociedad de hoy día se encuentra caracterizada por un rechazo hacia las personas pobres, de manera que esta patología social acuñada por la filósofa Adela Cortina con el término **aporofobia** supone un verdadero desafío para la democracia, y encuentra mayores dificultades para garantizar el respeto activo entre las personas que

“La dignidad es un aspecto importante que tiene que ver tanto con el desarrollo humano, como con las consecuencias de la pobreza y la desigualdad social.”

conviven en la comunidad, así como desde todos los ámbitos e instituciones hacia todas las personas con las que interacciona (Cortina, 2017). El respeto hacia las personas se da, simplemente, por la condición de ser persona, e implica reconocer el valor del otro y otorgarle la posibilidad de tener derechos (Román, 2016); por tanto, el valor de la dignidad implica luchar contra toda forma de exclusión social y garantizar condiciones de vida digna.

La actuación de los servicios sociales ha de estar orientada hacia el bienestar de las personas, a las que se atiende de manera directa y sobre las que se tratan asuntos especialmente sensibles, e incluso en situaciones de gran vulnerabilidad. Siguiendo a Noddings, hacerse cargo del bienestar del otro, asegurar su protección o su mantenimiento supone **cuidar** (1984); y “la posibilidad de cuidar de los otros se presenta como una oportunidad para desarrollar nuestra humanidad” (Cordero y Palacios, 2017: 68). Esta manera de enfocar la actuación de los servicios sociales implica la obligación moral y profesional de situar a la persona en el centro, y así lo explicita de forma clara la Ley andaluza de servicios sociales.

En base a lo anterior, velar por la dignidad de cada persona conlleva practicar una ética del cuidado dentro de las relaciones institucionales, a fin de posibilitar que la centralidad del valor de la dignidad humana se pueda concretar en intenciones y acciones profesionales. Peter Bieri nos recuerda que la dignidad se percibe en el marco de una relación interpersonal, y más concretamente a través del respeto activo a la persona, a su autonomía para tomar decisiones, a través de la veracidad de las informaciones proporcionadas, a través del respeto a su intimidad, y a su integridad (Bieri, 2017).

La perspectiva ética permite crear y recrear propuestas de acción inductivas, contextualizadas y personalizadas que posibiliten el acompañamiento en las situaciones que están viviendo las personas destinatarias de los servicios sociales. En consecuencia, esta forma de entender la dignidad permite transitar por un camino que va de lo abstracto a lo concreto, abriendo la posibilidad de seguir itinerarios que aseguren un compromiso fundamental con el valor esencial de la dignidad, mediante un trabajo reparador y comprometido con las personas.

“Velar por la dignidad de cada persona conlleva practicar una ética del cuidado dentro de las relaciones institucionales.”

[B] JUSTICIA

“La justicia es una cuestión social, y en lo que a servicios sociales se refiere, hay que añadirle la participación de las personas afectadas en los procesos de ayuda en la toma de decisiones.”

El valor de la justicia como noción moral, desde la mirada de Ander-Egg, es la virtud que se inclina a dar a cada cual lo que le corresponde, en condiciones de equidad, sin desigualdades, injusticias ni privilegios; y el objeto de la justicia social es la promoción del bienestar, sobre la base de la igualdad y de los derechos (Ander-Egg, 1988:174).

De hecho, siguiendo a Javier Muguerza, la Declaración de los Derechos Humanos surgió de quienes dijeron “no” a las injusticias: a la barbarie, crueldad, falta de libertad e igualdad, esclavitud, pobreza, exclusión, discriminación por razones de etnia, género, edad, capacidad, creencias, etc. Por tanto, esta Declaración de los Derechos Humanos no fue fruto del consenso alcanzado por personas de clarividencia o buena voluntad, sino que surgió de quienes dijeron “no” a la injusticia. Se trata de “fundamentar la posibilidad de decir no a las situaciones en las que prevalecen la indignidad, la falta de libertad o la desigualdad” (Muguerza, 1998: 9-84).

La prestación de servicios sociales encuentra a veces limitaciones en sus posibilidades de actuación, debido a los recursos disponibles en determinados momentos, y a situaciones coyunturales (como las consecuencias derivadas de una crisis económica como la que estamos viviendo en estos momentos) que obligan a estrechar las posibilidades de acceso -en tiempo y forma- a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. Esto obliga, siguiendo a Bermejo, a agudizar el ingenio en la búsqueda de la respuesta más adecuada a las diversas necesidades e intereses de unos y de otros, con las opciones disponibles en cada momento y siempre en beneficio del conjunto de la sociedad. En este sentido, el criterio técnico y de la persona experta ha de estar por encima de cualquier interés personal, ya que la respuesta a las situaciones problema se articula desde una valoración y diagnóstico social basado en la racionalidad y la equidad (Bermejo, 2002).

La justicia es una cuestión social, y en lo que a servicios sociales se refiere, hay que añadirle la participación de las personas afectadas en los procesos de ayuda en la toma de decisiones; por tanto, esta

justicia se da en el marco de las relaciones personales, en el reparto de los recursos disponibles, y en los procedimientos que se utilizan en la labor profesional. La justicia siempre busca la inclusión de las personas y, desde la óptica de la mirada social, se dirige a la cobertura de bienes materiales, y a la reparación de posibles daños durante el proceso de intervención (Román, 2016).

Ser capaces de generar inclusión es fundamental para que todas las personas se sientan comprometidas con un bien común, de manera que se incentive el desarrollo de un comportamiento íntegro que tenga en cuenta a todas las personas, cuyo denominador común sería la confianza, *remando* todas las personas en la misma dirección.

La justicia es una exigencia moral clara para los gobernantes, traducida en términos de responsabilidad, buen gobierno, disposición y justa distribución de recursos. Si todo el mundo sirve a los mismos principios éticos, desde la persona que gobierna, pasando por la que gestiona y dirige, así como la que trabaja en la atención directa a la ciudadanía, e incluso las entidades proveedoras de servicios, se propicia la creación de un clima de confianza que permite el desarrollo de la **corresponsabilidad**, tan necesaria para que las cosas funcionen según lo esperado, y que las personas usuarias de los servicios sociales reciban la atención, protección y/o cuidado e impulso que necesitan en cada momento. De hecho, no es posible lesionar más a una persona que no dándole lo que por imperativo humano o por imperativo legal le corresponde.

Además, mantener comportamientos injustos en el seno de una organización favorece el desarrollo de un sentimiento de cinismo entre sus miembros, caracterizado por la pérdida de confianza en la razón de ser de la organización, lo que deriva en el desinterés por la labor que se lleva a cabo con y para las personas.

El sentimiento de justicia es el que permite reposar las conciencias, y sirve para delimitar claramente si los servicios proporcionados están bien encaminados (en términos de administración y acceso a los mismos) o están generando una merma para la persona afectada por las consecuencias de una ineficaz gestión.

“La justicia es una exigencia moral clara para los gobernantes, traducida en términos de responsabilidad, buen gobierno, disposición y justa distribución de recursos.”

[C] AUTONOMÍA

La libertad es un valor tan esencial como el bienestar, y uno de sus mayores exponentes es la autonomía de la persona -en tanto ser dotado de dignidad- para construir su propio proyecto de vida, en base a sus preferencias y decisiones personales. Este concepto -que está estrechamente relacionado con el valor de la autodeterminación- implica una capacidad de autogobierno que está exenta, tanto de la interferencia de los demás, como de limitaciones externas que impidan una elección significativa.

“La libertad es un valor tan esencial como el bienestar, y uno de sus mayores exponentes es la autonomía de la persona.”

Una persona autónoma es libre para decidir según su criterio, asumiendo las consecuencias o riesgos correspondientes. Sin embargo, son varios los autores y autoras que ponen de manifiesto el conflicto que normalmente surge entre el deber de las profesiones de lo social de procurar el mayor bien posible a las personas que atiende, y el deber de respetar sus pareceres y decisiones, pudiendo darse un conflicto claro entre el fomento del bienestar y los derechos de las personas a tomar sus propias decisiones (Banks, 1997, Salcedo, 2001, Bermejo, 2002).

Damián Salcedo introduce el término ‘capacidad’ para indicar un punto de inflexión entre el deber de introducir cambios en las condiciones en las que se desenvuelve la persona para mejorar su calidad de vida, desde un punto de vista experto y con vistas a resolver problemas que ella misma no percibe¹¹; y la obligación moral y profesional de respetar la autonomía de las personas desde una actitud no paternalista.

Las capacidades de una persona dependen de las realizaciones alcanzadas, así como del uso que pueda hacer de los bienes y, además, del uso que pueda hacer de los bienes de que dispone. Y añade que esas capacidades miden la libertad en términos de ‘oportunidades’

¹¹ Un ejemplo de esta situación lo podríamos encontrar en el caso de una persona con demencia -reconocida como persona en situación de dependencia- que vive sola, no tiene hijos e hijas ni familiares cuidadores, y se niega a ingresar en una Residencia para Personas Mayores para recibir una atención adecuada y para evitar que su integridad y su vida corran peligro, o sufra un daño grave y/o irreversible. Ella no es consciente del peligro que está asumiendo en su domicilio y no puede valorar su situación por su enfermedad. En estas situaciones, bien puede ser conveniente acudir al Ministerio Fiscal para pedir una autorización de internamiento involuntario y poner a salvo a la persona, aunque ella no desee este ingreso. Su capacidad está limitada por su patología, y su bienestar podría pasar por una atención en un entorno seguro.

(elecciones) reales que tienen las personas para alcanzar el bienestar, lo cual merece una evaluación técnica en profundidad: de los bienes disponibles por la persona, de sus funciones de uso o de su nivel de funcionalidad (por motivos físicos, psicológicos...), y el conjunto de valores que le son importantes para el desarrollo de su vida (Salcedo, 2001: 49-51).

Hablar de autonomía implica necesariamente hablar de ‘empoderamiento’, dado que para actuar con autonomía es necesario ser consciente de los riesgos que se asumen en determinadas situaciones; y para tener conocimiento sobre estos riesgos es necesario que se realice una labor pedagógica con las personas atendidas, desde una orientación basada en tareas de acompañamiento y refuerzo de la autoestima (Román, 2016). En este sentido, se fortalece la idea de creer en las capacidades de las personas para salir adelante, a partir de un enfoque de esperanza y superando el estigma de fracaso en el proyecto de vida de la persona, dado que este proyecto es dinámico y no un producto terminado, por tanto, sin posibilidad de retorno o mejora de la situación planteada.

Conviene en este punto hacer hincapié en la necesidad de que las y los profesionales que trabajan en servicios sociales superen ciertas actitudes producidas por la representación de mapas mentales de tipo disyuntivo¹², por las que se tiende a clasificar a las personas bajo la etiqueta de, por ejemplo, ‘vulnerables’, ‘dependientes’ o ‘autónomas’, cuando en una misma persona se pueden dar esas tres situaciones con mayor o menor incidencia en algún momento de su vida, de manera temporal o permanente.

El empoderamiento se centra en proporcionar los apoyos necesarios para modificar aquellos aspectos de la vida de la persona que son susceptibles de ser modificados y mejorados, desde el marco de una relación de ayuda que dote de recursos morales a las personas para llevar a cabo su proyecto de vida (Román, 2016:79-80).

Hablar de autonomía también exige hablar de empoderamiento del conjunto de la ciudadanía, de las personas usuarias de los servicios sociales. Y para que este valor sea una realidad accesible para

“Hablar de autonomía implica necesariamente hablar de empoderamiento, dado que para actuar con autonomía es necesario ser consciente de los riesgos que se asumen en determinadas situaciones.”

¹² Cabe destacar lo previsto en el artículo 45 de Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía al indicar que el modelo básico de intervención en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía es la atención integral centrada en la persona o en la unidad de convivencia, desde un enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el proceso de atención.

todo este conjunto, se deben aunar todos los esfuerzos para lograr el empoderamiento de aquellos colectivos que encuentran mayores dificultades de inclusión en variadas esferas de la vida pública y social, dada la escasez de oportunidades que tradicionalmente han encontrado debido a su situación de desventaja social que los confina a la reproducción de similares situaciones de exclusión, de generación en generación. Respetar la autonomía de las personas implica reconocer que el desarrollo de las mismas es y está atravesado por condicionamientos y determinantes sociales, económicos, políticos, vinculares, éticos, etc. Además, cada vez se hace más necesario apoyar la visibilidad de las probables realidades silenciadas, así como de reconocer las ausencias de realidades comunitarias que pudieran presentarse a simple vista como minoritarias.

Aún hoy día, encontramos situaciones en las que ciertos grupos presentan dificultades para expresar sus necesidades y su parecer respecto a la calidad de la atención percibida a través de los servicios sociales. Es importante acompañar a las personas para que se alcen como interlocutoras propias de sus inquietudes y malestares, de manera que no queden desdibujadas en una mayoría que, desgraciadamente, no siempre les representa.

[D] BIENESTAR

El bienestar es un valor muy importante para un Estado Social y un Estado de Bienestar, valga la redundancia. Las profesiones que mayormente ejercen en los servicios sociales encuentran entre sus fines prioritarios corregir las desigualdades y procurar bienestar a las personas que atienden, tanto individualmente como a los colectivos y comunidades. La persona, además, se ha considerado como centro de toda intervención social desde principios de este siglo, lo que necesariamente implica que sea considerada de manera particular en su circunstancia y contexto social, para valorar las posibilidades de realización personal en cada una de las esferas de su proyecto vital, como miembro de la comunidad.

El bienestar se basa en evitar daños morales a las personas, por tanto, es un concepto que se relaciona directamente con el principio ético de la *no maleficencia* (básico en la práctica de la bioética), y oportunamente señalado por los autores Beauchamp & Childress en su obra “Principles of ethical bioethics” (2001). No dañar moralmen-

“El bienestar se basa en evitar daños morales a las personas, por tanto, es un concepto que se relaciona directamente con el principio ético de la *no maleficencia* (básico en la práctica de la bioética).”

te a las personas es una cuestión que se recoge repetidamente en las diferentes leyes de servicios sociales de cada una de las comunidades autónomas españolas.

Desde el enfoque del valor de bienestar se deben establecer los mecanismos para evitar actuaciones que procuren algún tipo de daño a las personas, como por ejemplo abordar la relación profesional con las personas desde una posición de superioridad, favoreciendo el trato discriminatorio y humillante. Además, el bienestar también implica favorecer el logro de una adecuada calidad de vida, dentro de los márgenes de la justicia y de las expectativas ajustadas y razonables, y siempre sobre la base de un proyecto de intervención que conduzca -en la medida de lo posible- al empoderamiento de las personas (Román, 2016).

El concepto de bienestar relacionado con la calidad de vida involucra diferentes dimensiones, como el bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos (Schalock y Verdugo, 2003). Cada una de esas dimensiones puede afectar al resto, de ahí la necesidad de trabajar de manera integral, de manera que el proyecto de intervención profesional contemple a la persona desde la posibilidad de realización personal y social en todas estas dimensiones, y con posibilidades de desarrollo inagotables.

Por otro lado, siguiendo a Damián Salcedo, la calidad de vida se entiende como la capacidad de vivir de un modo que se considera valioso (2001); y se puede relacionar con la satisfacción de las necesidades básicas, aunque advierte el mismo autor que el concepto de necesidad está cargado de valores y significados, por tanto requiere adoptar criterios que ayuden a delimitarlo con claridad, tomando en consideración los intereses y deseos de las personas desde el enfoque de las capacidades, para poder formarse un juicio de valor sobre el propio bienestar.

En este sentido, conviene recordar que Salcedo apunta hacia la contradicción en la que puede entrar el valor del bienestar con la autonomía para tomar decisiones, derivado de la obligación profesional de servir de la forma más eficiente al bienestar de las personas, y a la obligación de respetar su autonomía (2001). Desde una mirada paternalista, el bienestar se centra en procurar el bien a las personas o evitarle un mal, sin tener en cuenta sus decisiones y preferencias al respecto (Bermejo, 2002). Por tanto, superar posiciones paternalistas y respetar la autonomía de las personas implica que puedan

“El concepto de bienestar relacionado con la calidad de vida involucra diferentes dimensiones, como el bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos (Schalock y Verdugo, 2003)”

“Hablar de bienestar también implica hablar de cuidados, es decir, del desarrollo de una ética del cuidado.”

tomar decisiones responsables, desde la toma de conciencia sobre los riesgos y las consecuencias, ya que, si no hay un conocimiento real de esto, no se da una verdadera autonomía, ni -en consecuencia- un auténtico bienestar.

Para hacer valer el bienestar como un bien ineludible, es necesario trabajar las diferentes posibilidades y opciones de intervención junto con cada persona, evaluando en todo caso el modo en que ésta percibe su situación, y reflexionando a la luz de los límites que se puedan plantear debido al posible daño hacia sí misma -si lo hubiere- o desde la propia persona hacia terceros. Esto hace necesario superar aquellas situaciones en las que desde las esferas profesionales se realiza un estudio de necesidades, posteriormente un diagnóstico y se planifica la intervención.

Es necesario dejar claro que hay situaciones en las que los valores del profesional y los de la persona usuaria no son coincidentes, y esto obliga a revisar el diagnóstico y los proyectos de intervención de cara a sopesar la mejor estrategia a seguir en cada momento. Además, el ser humano es en esencia *sensible*, en la medida en que lo que sucede a su alrededor le importa y le afecta de manera irremediable; por tanto, la amabilidad, el respeto y el cuidado en el conjunto de actuaciones, suponen un plus necesario para que la calidad percibida respecto al servicio pueda ser oportunamente apreciada por esta ciudadanía sensible.

Como se ha visto, hablar de bienestar también implica hablar de cuidados, es decir, del desarrollo de una ética del cuidado. Desarrollar un esquema de trabajo basado, en primer lugar, hacia el cuidado a la ciudadanía, pero también el desarrollo de un esquema de cuidados hacia las personas que trabajan al servicio de la compleja red de servicios sociales, en todos sus niveles. El valor de cuidar de las personas se relaciona directamente con el valor intrínseco de cada una de ellas, de su dignidad. El concepto de ‘cuidado’ en los servicios sociales se centra en el autocuidado y el cuidado hacia los demás, tomando una especial conciencia de la existencia del otro y de sus necesidades, así como de las propias, y por tanto superando esquemas individualistas y poco sensibles a la realidad que rodea los contextos de intervención.

Y en línea con todo lo anterior, esa noción de cuidado también implica el acercamiento al contexto, a los lugares donde los protagonistas viven y han vivido sus experiencias, lo que sirve para dar un sentido a sus decisiones y para comprender cómo han operado (y siguen

operando) las tradiciones, las costumbres y los valores. La narración sobre los hechos sucedidos permite el acercamiento a la identidad personal, pues como dice Cortina, “somos nuestras narraciones, somos nuestros relatos (...) que miran al futuro” (2013:172). Desde este punto de vista, para conocer el grado de bienestar de las personas y sus familias no es suficiente con conocer sus necesidades y carencias, sino que hay que tener en cuenta que se trata de una interpretación de las acciones sociales que hacen las personas profesionales (Cordero, 2011) sobre dicha problemática.

[E] IGUALDAD

El valor de la igualdad hunde sus raíces en la superación de los modelos o esquemas mentales que se apoyan en diferencias derivadas de: nacionalidad, sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad, estatus socio-económico, ideología, etc.

La igualdad implica que todas las personas tenemos las mismas oportunidades de acceso a los bienes y servicios disponibles en la sociedad, de cara a desarrollarnos adecuadamente como personas, independientemente de nuestras circunstancias. Sin embargo, hay dificultades estructurales que impiden que todas las personas se desarrollen en condiciones de igualdad con una adecuada calidad de vida en los diferentes ámbitos necesarios (empleo, familia, educación, etc.). La desigualdad es un problema complejo e involucra a muchos agentes sociales, y el compromiso por su consecución ha de ser la base fundamental de las decisiones y actuaciones de quienes ejercen un papel de liderazgo político¹³, por ende, también de las políticas sociales. En este sentido, se debe incorporar necesariamente la dimensión ética del cuidado en los servicios sociales, ya que tiende a la igualdad en todas sus manifestaciones prestando una mayor atención a las personas que tienen menos oportunidades de desarrollo y bienestar en sociedad.

Desde este valor los servicios sociales se conciben como universales, dialogantes de forma abierta en esa intervención centrada en la persona.

“La igualdad implica que todas las personas tenemos las mismas oportunidades de acceso a los bienes y servicios disponibles en la sociedad.”

¹³ El libro Verde de la Igualdad y la No discriminación en la Unión Europea establece que la igualdad de trato y la no discriminación están en el centro del modelo social europeo, y constituyen una piedra angular de los derechos y de los valores fundamentales en los que basa la Unión Europea (2004).



Es imprescindible contemplar la perspectiva de género en las políticas públicas y en el desarrollo de unos servicios sociales competentes y que responden a las demandas sociales actuales.



Abren sus puertas a todas las personas por igual, desde esa ‘universalidad dialógica’ de la que habla Nuria Cordero, en la que caben todas las culturas, y las diferentes situaciones (social, económica, cultural, de género, etc.) en las que puede hallarse una persona, también llamada ‘universalidad de los derechos humanos’, en la que se hace necesario desarrollar una visión integradora (Cordero, Palacios y Fernández, 2006).

Hay desigualdades estructurales aún presentes en las sociedades que dificultan una sana y respetuosa convivencia en la comunidad, y requieren del compromiso institucional para hacerles frente, como es el caso de las diferencias por motivo de género. **Es imprescindible contemplar la perspectiva de género** en las políticas públicas y en el desarrollo de unos servicios sociales competentes y que responden a las demandas sociales actuales, tal como se recoge en el articulado de la Ley andaluza de servicios sociales: la **igualdad de género**. Este valor es fundamental en el marco de las políticas sociales europeas, recogidas en el Compromiso estratégico para la igualdad de género de la Unión Europea (European Commission, 2016). Así, la Ley de servicios sociales de Andalucía recoge en su artículo 25 los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales, entre los que se encuentra la transversalidad de género:

“los poderes públicos potenciarán que la perspectiva de la igualdad de género esté presente en la elaboración, ejecución y seguimiento de las disposiciones normativas, de las políticas en todos los ámbitos de actuación, considerando sistemáticamente las prioridades y necesidades propias de las mujeres y de los hombres, teniendo en cuenta su incidencia en la situación específica de unas y otros, al objeto de adaptarlas para eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género”.

Se trata, pues, de tomar en consideración las implicaciones que para los hombres y las mujeres tiene cualquier acción que se planifique (legislación, políticas, programas, acciones...) erradicando toda forma de discriminación que perpetúe la desigualdad. Esto incluye el compromiso con un uso no sexista del lenguaje en todos los medios de difusión y espacios de convivencia y de trabajo.

Este valor de la igualdad se vincula también a la justicia social y al respeto a la dignidad, por tanto, es una exigencia ineludible para los servicios públicos en general, y para los servicios sociales en particular, de manera que todas las personas puedan desenvolverse con

unos niveles óptimos de calidad de vida. Desde este prisma, de lo que se trata es de continuar trabajando en la línea de la promoción del respeto a la diversidad cultural como única forma posible de convivencia pacífica y prolija para la ciudadanía, ya que precisamente esta diversidad cultural es una nota característica de Andalucía.

Dada la amplitud del concepto de 'Igualdad' es necesario señalar que favorecer la igualdad de la ciudadanía, en tanto valor básico de la actividad de los servicios sociales, implica la obligación de rechazar cualesquiera intervenciones sociales que impliquen formas de discriminación, como son las del racismo, el sexismo, homofobia, la aporofobia, el ageísmo o la xenofobia, por citar algunas de las formas más comunes que puede adoptar la discriminación. Aquí aparecen tres dimensiones del valor básico de la igualdad que habría que tener en cuenta:

Igualdad formal referida a preservar los mismos derechos y libertades para toda la ciudadanía.

La igualdad de capacidades referida a hacerse cargo de las diferencias entre la ciudadanía y en preservar su igualdad de oportunidades para mantener su capacidad de consecución de objetivos de bienestar.

La que a veces se llama igualdad de umbral, asociada a acciones a favor del empoderamiento colectivo, y referida a asegurar la posibilidad de que las discriminaciones por razón de pertenecer a tal colectivo, no le priven de los recursos que son relevantes para ejercer sus derechos y poder participar activamente en la vida social y política.

Para finalizar, hablar de igualdad también implica **garantizar la accesibilidad**, en términos de acceso a los servicios y a la información necesaria en cada momento, a través de un lenguaje claro, adecuado y con los soportes gráficos accesibles que se consideren necesarios¹⁴. Así mismo, se han de utilizar las plataformas y soportes que se consideren necesarios para adaptar los procesos comunicativos a la realidad tecnológica en las que nos encontramos en este momento histórico en el que un buen número de personas se consideran nativas digitales.

¹⁴ Las Administraciones Públicas deben esforzarse progresivamente para que su información sea accesible, por ejemplo, en el caso de las resoluciones administrativas, que sean comprensibles por el común de la ciudadanía

“Hablar de igualdad también implica garantizar la accesibilidad, en términos de acceso a los servicios y a la información necesaria en cada momento.”

[F] PARTICIPACIÓN

La participación es un valor que goza de gran protagonismo en todo el articulado de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, en especial desde el artículo 14 al artículo 23 de la misma. En respuesta a ello, este documento estratégico ha contado con la participación de todos los agentes a los que involucra, desde los niveles macro (directivo), meso (de gestión) y micro (profesionales de atención directa), hasta la ciudadanía y colectivos organizados de personas usuarias de los servicios sociales, pasando por el Consejo de servicios sociales de Andalucía.

Los procesos participativos legitiman las políticas sociales, de hecho, en un Estado Social y Democrático la participación se presupone como un valor que otorga a la ciudadanía un papel protagonista en la gestión de sus intereses y de los asuntos públicos.

Participar, según Ander-Egg, es tomar parte, decidir una persona sobre aquellas cosas que le conciernen. Añade, que las formas de participar son múltiples: personal o institucional, consultiva, deliberativa, decisoria o ejecutiva..., de este modo las personas dejan de ser consideradas como objeto de decisiones que emanan de esferas jerárquicamente superiores sobre aspectos que les conciernen, como individuos, como grupos, como ciudadanos de un Estado o miembros de una comunidad (1988:227).

La participación permite que los servicios se adapten a las auténticas necesidades de las personas, ya que son las personas quienes definen qué necesitan, las que intervienen en la planificación de la atención a sus necesidades y quienes deben tomar parte en la toma de decisiones sobre los asuntos que les afectan, y posteriormente evaluar la calidad de los servicios y atenciones recibidas.

Es necesaria la participación de los ciudadanos y de las ciudadanas como un elemento esencial para la determinación de las políticas gubernamentales, dado que la respuesta de la sociedad constituye un incentivo poderoso para motivar la puesta en marcha de nuevas iniciativas de protección y promoción del bienestar. Además, las formas de participación de las personas en los servicios también se dan mediante el respeto sobre lo que ellas mismas consideran acerca de su propia situación y su bienestar percibido. Por tanto, el valor de la participación también está conectado con el de autonomía y autodeterminación (Salcedo, 2001).

“ Los procesos participativos legitiman las políticas sociales, de hecho, en un Estado Social y Democrático la participación se presupone como un valor que otorga a la ciudadanía un papel protagonista en la gestión de sus intereses y de los asuntos públicos. ”

La participación, pues, es totalmente necesaria para que los servicios sociales evolucionen en una determinada dirección que procure respuestas y soluciones, consensuadas y compartidas, más siempre en línea con la evolución de los tiempos y de las características de la comunidad en la que se prestan. En este sentido, esta forma de contribución colectiva se entiende como un ejercicio político en el que la comunidad toma parte -en tanto actor político- en las cuestiones públicas, lo que además permite pasar del `yo` individualista al `nosotros` colectivo. Esto refuerza el sentimiento de pertenencia hacia la comunidad (Alberich y Espadas, 2014).

Hablar de participación requiere bajar a un nivel de mayor concreción. Estos niveles son la información, la consulta y la toma de decisiones, tal como se resumen a continuación:

“La participación, es totalmente necesaria para que los servicios sociales evolucionen en una determinada dirección que procure respuestas y soluciones.”

El primero de ellos es la información, y es el nivel básico y requisito previo para poder contribuir en algo. Sin información es imposible avanzar en un proceso de participación, e incluso a menudo se hace imprescindible recurrir a la formación, para asegurar que las personas -no sólo conocen- sino que comprenden perfectamente la información dada. Por consiguiente, es importante que el diseño de los mecanismos, cauces e instrumentos de participación contemplen la adquisición de los conocimientos necesarios para ejercer un papel protagonista en el diseño de los servicios, de las intervenciones y de las políticas sociales.

De este modo, se debe ejercitar la facultad de que las personas puedan expresar de manera clara cuál es su parecer respecto a la provisión de servicios, respecto a la relación e intercambio que mantienen con la organización y con sus interlocutores, y respecto a la eficacia de esos servicios y prestaciones para cumplir el cometido para el que han sido creados; siempre desde una actitud de diálogo, que es la que caracteriza al segundo nivel dentro del proceso de participación: la consulta.

El segundo nivel que proponen Alberich y Espadas es la consulta y el debate, que consiste en el establecimiento de una relación de diálogo entre las instituciones y la ciudadanía, en la que esta última puede expresar su opinión, realizar sugerencias y plantear alternativas. Esto a su vez sirve de retroalimentación a los niveles de dirección, gestión y prestación de servicios, de

“
la Ley 9/ 2016, de 27
de diciembre, de Servicios
Sociales de Andalucía,
recoge la participación de
la sociedad civil a través
del movimiento asociativo,
de las organizaciones
de profesionales, del
voluntariado social,
de las entidades de la
iniciativa privada y de las
organizaciones sindicales
y empresariales.”

manera que favorece que se produzca una auténtica circularidad dentro del Sistema.

En este aspecto, dar vida al valor de la participación supone mantener una actitud de diálogo permanente con la ciudadanía sobre las cuestiones que les preocupan e interesan y mantener la misma actitud de diálogo abierto con las personas atendidas en servicios sociales -lo que se traduce en valorar conjuntamente con las y los profesionales el diagnóstico de intervención, y definir los objetivos de actuación; e incluso establecer canales adecuados de colaboración o *partnership*, para que se dé una verdadera participación política en la planificación de las instituciones, mediante los cauces adecuados (Salcedo, 2000: 95).

El tercer y último nivel es la participación en la toma de decisiones, que supone un nivel superior de participación que sobrepasa la participación como ‘invitación’, como una ‘concesión’ por parte de las instituciones para temas secundarios o menores. Participar es un proceso compartido y una verdadera implicación en la acción.

Para que la ciudadanía asuma un papel corresponsable y activo en la planificación y prestación de los servicios sociales se deben establecer canales y espacios efectivos para que esta participación tenga lugar, ya que tal como señala Ventosa, sólo se aprende a participar, participando, desde una posición de autonomía (2016:56).

En este sentido, la Ley 9/ 2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, recoge la participación de la sociedad civil a través del movimiento asociativo, de las organizaciones de profesionales, del voluntariado social, de las entidades de la iniciativa privada y de las organizaciones sindicales y empresariales. Recoge, así mismo, la oportunidad de establecer procesos de participación de las personas a título individual a través del uso de las TIC, mediante encuestas, el uso intensivo de internet y las redes sociales, cuestionarios personales de opinión y satisfacción, etc. Además, impulsa la participación de las y los profesionales en la mejora y desarrollo de sus funciones en los servicios sociales; renueva instrumentos de participación como el Consejo de Servicios Sociales de Andalucía, los Consejos Sectoriales, los Consejos Provinciales y Locales, así como

los espacios creados para la participación de la infancia y adolescencia, como los Consejos Locales de Infancia y las Ciudades Amigas de la Infancia; además, prevé el establecimiento de sistemas y procedimientos para articular la participación de las personas usuarias en cada centro y servicio del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Es importante destacar que el refuerzo del tejido social es un aspecto necesario para que se dé una auténtica participación. Desarrollar la corresponsabilidad ciudadana es sin duda un aspecto de vital importancia para que el engranaje de esta Estrategia de Ética se desarrolle desde una perspectiva de circularidad democrática, donde se da una retroalimentación continua desde los diferentes niveles de intervención en servicios sociales, incluyendo en toda esa cadena de transmisión a las personas destinatarias de los servicios sociales, así como al conjunto de la sociedad. ▶





En el apartado anterior se han desarrollado los valores éticos esenciales que van a guiar el comportamiento *moral* de las personas y entidades que participan de algún modo en los servicios sociales de Andalucía. De este modo, la dignidad, la justicia, la autonomía, el bienestar, la igualdad y la participación son los valores éticos que van a servir para orientar los procesos de reflexión ante el surgimiento de conflictos o dilemas éticos relacionados con la prestación de los servicios. Además, van a servir para orientar el marco de relación que se pretende establecer entre los y las profesionales y las personas atendidas en servicios sociales.

Ahora bien, siguiendo a Salcedo, estos valores se organizan operativamente en principios éticos, lo que marca el modo de responsabilizarse con ellos y de realizarlos en los contextos habituales de desempeño (2010). De este modo, para llevar a cabo este despliegue de valores se van a establecer dos planos de consecución:

El primero de ellos se centra en la prestación de los servicios sociales, y se concreta en explicitar los principios éticos que han de orientar la prestación de los servicios.

El segundo de ellos se centra en la relación profesional con las personas atendidas, y se concreta en explicitar los principios éticos relacionados con el marco relacional a establecer con la ciudadanía; por tanto, su importancia radica en las implicaciones que tienen los principios señalados “para ser o convertirse” en profesionales con un marcado carácter ético en los servicios sociales.

Adicionalmente, del despliegue de estos valores y principios se deben elaborar las normas que serán las que marquen el talante ético de la organización; estas normas quedarán plasmadas en el Código de Ética de los servicios sociales de Andalucía, tal como se recoge en el apartado de planificación estratégica.

8.1 Principios éticos relacionados con la prestación de Servicios Sociales

VALOR	PRINCIPIOS ÉTICOS
Dignidad	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento de Derechos Humanos y Sociales• Respeto a las diferencias entre las personas• Responsabilidad y corresponsabilidad• Promoción de una atención de calidad• Inclusión
Justicia	<ul style="list-style-type: none">• Respeto y promoción de los derechos de las personas, grupos y comunidades.• Distribución equitativa de los recursos disponibles.• Desafío de las políticas y prácticas injustas y discriminatorias.• Inclusión
Autonomía	<ul style="list-style-type: none">• Promoción de la Autodeterminación.• Respeto a la libertad.
Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Promoción del bienestar para el individuo y los mejores intereses para la sociedad.• Promoción de los derechos y deberes de las personas.• Fomento de la solidaridad.• Universalidad.• Proximidad a la ciudadanía.
Igualdad	<ul style="list-style-type: none">• Desafío de la discriminación negativa.• Reconocimiento de la diversidad.• Luchar contra la pobreza y la exclusión para promover la igualdad.• Transversalidad de género.• Promoción del acceso a los recursos de forma equitativa.• Inclusión
Participación	<ul style="list-style-type: none">• Promoción del derecho a la participación.• Lucha contra la pobreza y la exclusión, para favorecer la participación.• Coordinación Intersectorial.• Co-responsabilidad.• Inclusión

[8.2] Principios éticos vinculados a la relación profesional con las personas atendidas

VALOR	PRINCIPIOS ÉTICOS
Dignidad	<ul style="list-style-type: none">• Respeto activo a la persona, grupo y comunidad.• Respetar la confidencialidad.• Integridad profesional.• Aceptación de la persona.• Atención centrada en la persona e integral.• Actitud exenta de prejuicios e inclusiva.
Justicia	<ul style="list-style-type: none">• Respeto y promoción de los derechos de las personas.• Mantener una actitud de integridad.• Favorecer la inclusión.
Autonomía	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar el propio esfuerzo para desarrollar la autoconfianza.• Ayudar a alcanzar un mayor grado de libertad y confianza.• Empoderamiento mediante el/ los apoyo/s y el acompañamiento.• Informar sobre los detalles, pros y contras y posibles riesgos derivados de la intervención (Consentimiento informado), a través de un proceso de toma de decisiones compartido.• Respetar las voluntades vitales anticipadas.
Bienestar	<ul style="list-style-type: none">• Respetar la confidencialidad.• Favorecer la expresión significativa de sentimientos.• Implicación emocional controlada.• Brindar posibilidades de hacer un buen uso del medio y las propias aptitudes, y fomentar las relaciones interpersonales.• Personalización y reconocimiento del valor de la persona en la intervención, con intencionalidad de derechos y deberes.• Promoción integral de la persona.• Coherencia profesional.• Competencia en la práctica profesional.
Igualdad	<ul style="list-style-type: none">• Promover oportunidades para una vida más satisfactoria.• Inclusión y superación de categorizaciones (esquemas prefijados).• Transversalidad de género.
Participación	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración y coordinación profesional.• Corresponsabilidad.• Procesos compartidos de toma de decisiones.• Inclusión

“UN BUEN LÍDER POLÍTICO EN SERVICIOS SOCIALES ES UNA BUENA PERSONA, CON EMPATÍA POR EL SER HUMANO Y QUE TIENE UN CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LA VIDA Y DEL SUFRIMIENTO DE LOS SERES HUMANOS. ADEMÁS, CONOCE BIEN LOS PROBLEMAS DE LA GENTE QUE ATIENDE, SE INFORMA CON INTERÉS, Y ESTABLECE PRIORIDADES PARA CUMPLIR SUS PROMESAS, Y LAS CUMPLE. INFORMA A LAS PERSONAS DE SUS DERECHOS, Y OFRECE UN LUGAR DONDE QUEJARSE PARA SER ESCUCHADO SI ESTOS NO SE RESPETAN”.

Comentario de un participante del Grupo de Discusión Ciudadano organizado para esta Estrategia de Ética.



El horizonte de planificación que contempla esta Estrategia de Ética se organiza en torno a un objetivo central, y de él emanan cuatro ejes estratégicos organizados, a su vez, en objetivos y actividades.

Impulsar una cultura de la ética basada en valores permitirá generar los procesos, políticas y procedimientos necesarios para introducir la reflexión en **clave ética** en el Sistema Público de Servicios Sociales andaluz. Se espera de esta cultura que sea el elemento armonizador de las relaciones profesionales, de las decisiones políticas y organizaciones, de la gestión de los recursos y la prestación de los servicios, así como de las relaciones entre las organizaciones, instituciones y centros de trabajo y la ciudadanía a la que se dirigen.

El plan estratégico diseñado promueve el impulso de este importante objetivo central, que bien puede traducirse en generar una **conciencia ética** común a todos los miembros del Sistema, a través del desarrollo de proyectos específicos basados en valores éticos, que proporcionarán herramientas para la auto-evaluación ética, para la reflexión ordenada sobre los dilemas éticos que surgen en la práctica profesional y para la mejora de las prácticas, políticas y procedimientos en los servicios sociales de Andalucía.

Este plan estratégico se ha organizado en 4 ejes decisivos, que suponen los motores de impulso que dirigirán los esfuerzos por parte de la Consejería competente en materia de servicios sociales para hacer realidad el objetivo de impulsar una cultura de la ética en los servicios sociales de Andalucía.

A su vez, cada eje estratégico está organizado en objetivos que desglosan las actividades a llevar a cabo para dar cumplimiento a toda esta planificación generada, tal como se muestra en las siguientes líneas.

Estos ejes se concretan en:

1. Las Personas.

2. Profesionales, gestores y líderes políticos.

3. Instituciones, organizaciones y centros de trabajo.

4. El intercambio de conocimiento y el desarrollo de la ética aplicada.

“El objetivo central de esta Estrategia se centra en impulsar una cultura de la ética basada en valores, en los servicios sociales de Andalucía.”

PLAN ESTRATÉGICO

EJE 1 / LAS PERSONAS

- 1.1. Impulsar el desarrollo de la conciencia ética en la ciudadanía
- 1.2. Crear un marco de referencia para que la ciudadanía pueda conocer y comprender cuáles son sus derechos y obligaciones
- 1.3. Favorecer la adquisición de competencias básicas por parte de la ciudadanía para ejercer la autonomía

EJE 2 / PROFESIONALES, GESTORES Y LÍDERES POLÍTICOS

- 2.1. Establecer un código de conducta ética
- 2.2. Reforzar la protección de la intimidad y privacidad
- 2.3. Desarrollar la conciencia ética y la capacidad de reflexión para afrontar conflictos éticos.
- 2.4. Crear el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.
- 2.5. Orientar a profesionales en el afrontamiento de situaciones especialmente comprometidas o difíciles en su manejo.

EJE 3 / INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES Y CENTROS DE TRABAJO

- 3.1. Introducir la Auditoría Ética de los Servicios Sociales, como herramienta de gestión de riesgos y de mejora de la calidad
- 3.2. Impulsar la reflexión ética en los centros de trabajo para la mejora de la calidad de la atención profesional

EJE 4 / EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO DE LA ÉTICA APLICADA

- 4.1. Otorgar un espacio virtual sobre la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía y su desarrollo, accesible al conjunto de profesionales.
- 4.2. Fomentar el desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España, con objeto de contribuir al intercambio de experiencias y avances científicos y técnicos en la materia.

**IMPULSAR
UNA CULTURA DE
LA ÉTICA EN LOS
SERVICIOS SOCIALES
DE ANDALUCÍA**



OBJETIVO 1

Impulsar el desarrollo de la conciencia ética en la ciudadanía de Andalucía para favorecer su inclusión en todo el engranaje ético diseñado a través de esta planificación estratégica.

ACTIVIDADES

AC01.	Publicar un spot breve de presentación de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, para dar a conocer y difundir este proyecto. <i>Especificación: incluir traducción audiovisual (subtítulos) accesible a todas las personas.</i>
AC02.	Elaborar un documento que contenga la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía en versión de lectura fácil, a fin de garantizar la accesibilidad a todas las personas.
AC03.	Fomento de la realización de actividades de divulgación y sensibilización sobre la cultura de la ética de los servicios sociales de Andalucía, dirigidas a la ciudadanía desde los centros de servicios sociales, tanto comunitarios como especializados (por ej. grupos de discusión, charlas, cartelera de exposición en los centros de trabajo, post. en redes sociales, etc.). <i>Especificación: en el caso de actividades grupales con personas usuarias de los servicios sociales, sería necesario que la persona que dirija la actividad tenga formación básica en ética aplicada a la intervención social o bioética. De igual modo, se dispondrán los medios para garantizar la accesibilidad de todas las personas participantes, en función de su discapacidad, barreras idiomáticas y su edad.</i>
AC04.	Establecimiento de alianzas con las asociaciones de personas usuarias de los servicios sociales, y en caso de considerarlo necesario con las confesiones religiosas más prevalentes en Andalucía, de cara a abordar cuestiones concretas de importancia para facilitar el desarrollo de esta Estrategia de Ética, así como para debatir la realización de sus contenidos con el objetivo de generar conciencia y facilitar su aplicación a todas las personas.
AC05.	Realización de actividades de difusión de la Estrategia en espacios o foros ciudadanos abiertos a este tipo de iniciativas, para difundir su contenido y generar conciencia sobre los valores y principios éticos que desarrolla.

OBJETIVO 2

Crear un marco de referencia para que la ciudadanía conozca y comprenda cuáles son sus derechos, al igual que los compromisos u obligaciones respecto al uso de los servicios sociales.

ACTIVIDADES

AC06.	<p>Elaboración de la Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía respecto a los servicios sociales, desde el enfoque de la ética aplicada y de los contenidos mínimos que recoge esta Estrategia.</p> <p><i>Especificaciones: se garantizará la accesibilidad de todas las personas a los contenidos de esta Carta, tanto personas discapacidad, como personas menores de edad.</i></p>
AC07.	<p>Articular la figura de las Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones, contemplando el alcance de todas las personas, incluyendo los apoyos necesarios para las personas que tienen modificada la capacidad de obrar, siempre y cuando la sentencia judicial no se lo impida y estén en situación de capacidad en el momento de formalizar su Declaración. También se regulará su ejercicio para las personas menores de edad, respetando las disposiciones legales vigentes.</p> <p><i>Especificaciones: para llevar a cabo esta articulación, se podrá solicitar colaboración a la Consejería competente en materia de salud, para evitar duplicidades y realizar un trabajo coordinado en red.</i></p>
AC08.	<p>Elaborar y aprobar un Decreto regulador del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones en servicios sociales de Andalucía (una vez articulada).</p>
AC09.	<p>Articular la figura del Consentimiento Informado en servicios sociales, como proceso de toma de decisiones compartidas, más allá del trámite documental en soporte escrito, desde una actitud de trabajo en colaboración y garantizando la participación y accesibilidad de toda la ciudadanía, incluyendo a las personas menores de edad.</p>
AC10.	<p>Crear y desarrollar un Sistema Trasparente de Listas de Espera y Tiempo de Respuesta para el Acceso a los Recursos, con criterios claros de prioridad de acceso a los diferentes recursos, a través de la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía. A través de este espacio web (totalmente accesible) se permitirá acceder al tiempo estimado para la valoración del acceso a las prestaciones garantizadas del catálogo de servicios sociales, así como a las listas de espera de los recursos, para favorecer la transparencia, que redundará directamente en el valor de la justicia social.</p>

OBJETIVO 3

Favorecer la adquisición de competencias básicas por parte de la ciudadanía para ejercer la autonomía e iniciativa personal en servicios sociales, desde el enfoque de la toma de decisiones conscientes y responsables con los apoyos necesarios.

ACTIVIDADES

AC11.	Elaboración de materiales educativos y divulgativos para dar a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía respecto a los servicios sociales, haciendo especial hincapié en el derecho a la privacidad, protección de la intimidad y confidencialidad (una vez elaborada y aprobada la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales).
AC12.	Difundir, una vez articulada, la figura del Consentimiento Informado para su conocimiento y correcta aplicación profesional, a través de todos los cauces de comunicación social de que dispone la Consejería en materia de servicios sociales (prensa, cartelería, redes sociales, web...), e incorporarlo a las actividades de formación sobre ética, y sobre el modelo de atención centrada en la persona y Ética de los Cuidados, así como a los procesos de trabajo e intervención en atención directa en servicios sociales.
AC13.	Difundir, una vez articulada, la figura de las Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones en servicios sociales para su conocimiento por parte de la ciudadanía.
AC14.	<p>Crear un buzón ético para garantizar la participación ciudadana en el Sistema Público de Servicios Sociales, con el objetivo de poner en conocimiento de la Consejería competente la existencia de malas prácticas éticas en servicios sociales.</p> <p><i>Especificaciones: el buzón será anónimo, de manera que cualquier persona pueda dirigirse a él respetando su privacidad. Se garantizará la accesibilidad a todas las personas, disponiendo los medios técnicos necesarios. Además, la persona o departamento encargado de recoger, analizar y –en su caso– canalizar estas comunicaciones al Comité de Ética de los Servicios Sociales, deberá contar con formación especializada o avanzada en ética aplicada o bioética.</i></p>



OBJETIVO 1

Establecer un código de conducta ética normalizado dirigido a profesionales, gestores y líderes de los servicios sociales en Andalucía.

ACTIVIDADES

AC15.	Elaborar un mapa de participación para constituir un grupo promotor responsable de la creación del Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía y sus entidades proveedoras de servicios, en función de diferentes roles y perfiles profesionales, así como en función de los diferentes niveles de intervención en servicios sociales. Este mapa de participación contemplará a los proveedores de servicios sociales, y a la ciudadanía.
AC16.	<p>Diseñar el Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, centrado en los valores y principios éticos explicitados en la presente Estrategia, y con mención expresa a las entidades proveedoras de servicios.</p> <p><i>Especificaciones: El contenido del Código de Ética se desarrollará a partir de los valores éticos de los servicios sociales. El grupo de trabajo contará con la participación de los Colegios Oficiales Profesionales de Trabajo Social, Educación Social y Psicología, los tres igualmente representados. También contará con la participación de al menos una persona experta en ética aplicada y otra persona experta en mediación intercultural, por las características de la población atendida en muchos municipios de Andalucía. Finalmente, deberá estar representada la ciudadanía en ese grupo de trabajo, de la manera que se considere más accesible y oportuna.</i></p>
AC17.	Elaborar una versión del Código que permita su acceso por toda la ciudadanía, incluyendo a las personas con discapacidad cognitiva. Igualmente se editará una versión del Código en un lenguaje adaptado y comprensible a la población infantil, de acuerdo a su edad y madurez.

AC18.	<p>Difundir, una vez elaborado y aprobado, el Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, mediante todos los canales de comunicación social de los que dispone la Consejería competente, para que esté disponible para el conjunto de sus profesionales y los del resto de Administraciones Públicas involucradas en estos servicios, así como de la ciudadanía.</p> <p><i>Especificación: Se debe difundir conjuntamente con la versión accesible.</i></p>
AC19.	<p>Promover la generación de Códigos de Ética Sectoriales en los centros de servicios sociales especializados, en tanto buena práctica para orientar el comportamiento ético deseado, siempre desde el enfoque de los valores y principios éticos de esta Estrategia y tomando como referencia los principales dilemas éticos relacionados con la tipología de personas usuarias y familias a las que atienden (p.e. personas mayores, personas menores de edad, personas con discapacidad, personas sin hogar, etc.).</p>
AC20.	<p>Explicitar los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en los Manuales de Acogida y cualesquiera otros documentos con fines pedagógicos o divulgativos de la Consejería competente en materia de servicios sociales.</p>
AC21.	<p>Hacer explícitos los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales en aquellas acciones formativas relacionadas con la Ética, la mejora de la atención en los servicios, o con la formación sobre el modelo de Atención Centrada en la Persona y en la Ética de los Cuidados.</p>
AC22.	<p>Potenciar la inclusión de conocimientos específicos sobre ética aplicada a la intervención social y deontología en las pruebas de acceso a los cuerpos de trabajo social, educación social y psicología de la Junta de Andalucía, y en las corporaciones locales. Se debería demostrar conocimiento, al menos, de esta Estrategia de Ética y del código deontológico de la profesión específica de que se trate.</p>

OBJETIVO 2

Reforzar la protección de la intimidad y privacidad de las personas y la confidencialidad de sus datos en los diferentes servicios y centros de servicios sociales.

ACTIVIDADES

AC23.	Garantizar la disposición de un espacio adecuado en los centros de trabajo para la realización de intervenciones individuales, familiares y/o grupales, con el objetivo de preservar la intimidad y privacidad de las personas en todo momento. En la medida de lo posible, se tratará de un espacio cálido y agradable.
AC24.	Articular un protocolo de regulación de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, que puede ejercer la ciudadanía en relación con la actividad en servicios sociales.

OBJETIVO 3

Desarrollar la conciencia ética y la capacidad de reflexión para afrontar conflictos éticos, a profesionales, gestores y líderes de los servicios sociales.

ACTIVIDADES

AC25.	Formación básica en ética aplicada dirigida a los servicios sociales comunitarios -en tanto puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales- y muy próximos a la ciudadanía.
AC26.	Formación básica en herramientas de autocuidado para profesionales, especialmente quienes realizan labores de atención e intervención directa a la ciudadanía, con el objeto de prevenir situaciones de agotamiento emocional y fatiga por compasión o empatía; así como con el objetivo de estimular la creación de redes de apoyo entre profesionales. <i>Especificación: esta formación debería ser impartida por profesionales del ámbito de la psicología, y con conocimientos específicos sobre situaciones de desgaste profesional.</i>
AC27.	Formación básica en liderazgo ético para el ejercicio de la gerencia basada en valores, destinada a personas que desarrollan funciones directivas y de gestión en servicios sociales.
AC28.	Formación básica en ética aplicada dirigida a profesionales, gestores y líderes de servicios sociales especializados en áreas de conocimiento determinadas (mujer, infancia y adolescencia, inmigración, personas con discapacidad, dependencia, etc.), incluyendo a profesionales de las entidades proveedoras de servicios sociales que prestan este tipo de servicios en Andalucía, para favorecer el compromiso ético.

AC29.	Formación básica en ética aplicada a las personas que desempeñan sus funciones en el Servicio de Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía.
AC30.	Formación avanzada en ética aplicada dirigida a profesionales de los diferentes grupos de trabajo para el desarrollo de algunos proyectos concretos de esta Estrategia (Auditoría Ética y Creación del Comité de Ética). El diseño de la acción formativa será ajustado a los resultados esperados.
AC31.	Formación sobre el Modelo de Atención Centrado en la Persona dirigido a profesionales de los servicios sociales.
AC32.	Elaboración y difusión de una Guía de apoyo a profesionales sobre la figura del consentimiento informado en servicios sociales, para su conocimiento y correcta aplicación profesional, que incluya los formularios escritos para hacerlo efectivo.
AC33.	Elaboración y difusión de una Guía de apoyo a profesionales sobre las voluntades vitales anticipadas y/o la planificación anticipada de decisiones en servicios sociales, que incluya los formularios escritos para hacerlo efectivo.
AC34.	Incorporación de la Declaración de Voluntad Anticipada a la Historia Social Única de la persona en los servicios sociales.
AC35.	Inclusión de la consulta sistemática del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas en Servicios Sociales por profesionales encargados de la gestión de plazas residenciales.



OBJETIVO 4

Crear el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.

ACTIVIDADES

AC36.	<p>Elaborar un mapa de participación para constituir un grupo promotor responsable de elaborar una propuesta de funcionamiento para la creación de un Comité de Ética de los Servicios Sociales para Andalucía (reglamento de funcionamiento, metodología de trabajo, modelos de informes, criterios de selección de sus miembros en cada provincia, etc.) El diseño del mapa de participación debería permitir que las diferentes profesiones que ejercen mayoritariamente en servicios sociales estuvieran representadas en el comité, aunque esta participación ha de ser voluntaria en todos los casos. Del mismo modo, también se debería incorporar alguna persona con perfil y en ejercicio profesional de mediación intercultural, por las características de la población atendida en muchos municipios de Andalucía. También se valorarán especialmente otras disciplinas como el derecho, más las que provienen de la rama sanitaria, ya que hay espacios de confluencia en las situaciones de vulnerabilidad y complejidad abordados en entornos socio-sanitarios. Para finalizar, también se debería integrar a los proveedores de servicios sociales y, sobre todo, a la ciudadanía, garantizando la accesibilidad en toda la extensión de este concepto.</p> <p>Especificaciones: se establece como requisito que las personas integrantes del grupo promotor, una vez constituido, reciban formación en ética aplicada a la intervención social y metodología de resolución de conflictos éticos: deliberación.</p> <p>Por tanto, se ha de garantizar que el grupo sea formado a nivel práctico y metodológico por una persona experta que forme parte de un comité de ética o de bioética, y que esté especialmente familiarizado con el funcionamiento de este tipo de comités, así como con la resolución de conflictos éticos desde el enfoque deliberativo, siempre que sea posible, en el ámbito de los servicios sociales.</p>
AC37.	Una vez realizada la propuesta de funcionamiento del Comité de Ética, se elaborará la norma de constitución y regulación, siguiendo los cauces legales correspondientes, y se constituirá definitivamente el Comité de Ética.
AC38.	Difundir, una vez constituido y aprobado, el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, mediante todos los canales de comunicación social de los que dispone la Consejería competente, para que esté disponible para el conjunto de sus profesionales y los de las entidades proveedoras de servicios, así como de la ciudadanía.

AC39.	El Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía informará anualmente sobre su funcionamiento. La organización de este Comité podrá adoptar ámbitos provinciales si las circunstancias así lo aconsejaran, en función de dichos informes anuales.
AC40.	Crear una línea de trabajo específica para el abordaje de situaciones de especial complejidad dentro del espacio socio-sanitario (p.e. drogodependencias y adicciones, personas con problemas de salud mental, mayores, etc.), dentro de la propia estructura del Comité de Ética de los Servicios Sociales.

OBJETIVO 5

Orientar a profesionales en el afrontamiento de situaciones especialmente comprometidas o difíciles en su manejo, debido a los conflictos morales que pueden derivarse de tales situaciones.

ACTIVIDADES

AC41.	Elaborar una guía dirigida a profesionales de los servicios sociales sobre cómo recabar la voz o testimonio de las personas en situación de vulnerabilidad, en intervenciones profesionales complejas, para actuar con la mayor garantía de protección y respeto (p.e. personas menores de edad o en situación de dependencia ante la sospecha de malos tratos; personas con problemas de salud mental graves -tuteladas o no-, personas con problemas para comunicarse con el entorno, etc.). Para ello, contará con profesionales con amplia experiencia en estas intervenciones con colectivos en situación de vulnerabilidad y con el movimiento asociativo de implicado en su atención.
AC42.	Desarrollar una serie de recomendaciones y directrices específicas para ejercer la objeción de conciencia por parte de profesionales de los servicios sociales en Andalucía.
AC43.	Elaborar un documento de referencia sobre la aplicación de la ética a las nuevas tecnologías y la robótica en el marco de los servicios sociales, tan presentes en nuestro tiempo.
AC44.	Elaborar y difundir un protocolo específico para comunicar <i>contenidos de especial complejidad</i> ¹⁵ en el ámbito de los servicios sociales.

¹⁵ Los contenidos de especial complejidad están relacionados con noticias que suponemos generarán malestar en las personas, lo que comúnmente se conoce como “malas noticias”.



OBJETIVO 1

Introducir la Auditoría Ética de los Servicios Sociales como herramienta de gestión de riesgos éticos y de mejora de la calidad ética en los centros de servicios sociales, previo pilotaje.

ACTIVIDADES

AC45.	Llevar a cabo un pilotaje de la herramienta de Auditoría Ética de aplicación a los servicios sociales denominada “The Social Work Audit”, del autor Frederic G. Reamer.
AC46.	Crear un grupo promotor de la Auditoría Ética en el centro de trabajo en el que se va a llevar a cabo la misma, lo que incluirá a profesionales con diferentes niveles de responsabilidad relacionados con el centro al que se aplique, para tratar los problemas éticos detectados y las dificultades -en su caso- para su resolución o mejora.
AC47.	Adaptar la herramienta “The Social Work Audit” al tipo de centro de servicios sociales en el que se va a pilotar. Esta labor se va a llevar a cabo entre los miembros del grupo promotor de la Auditoría Ética, teniendo en cuenta sus opiniones expresadas en reuniones de trabajo, y también a través de entrevistas o de la realización de grupos focales con personas clave.
AC48.	Realizar la evaluación sistemática en base a la herramienta adaptada al centro específico de trabajo, al conjunto de la plantilla de profesionales.
AC49.	Diseñar un plan de intervención, una vez llevada a cabo la evaluación y gradación de riesgos éticos, y en función de los resultados obtenidos y en orden a las prioridades detectadas. La planificación de la acción preventiva incluirá cada área de riesgo ético detectado y qué actividades se van a llevar a cabo y el plazo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.
AC50.	Recoger documentalmente todo el proceso de Auditoría Ética, para facilitar la exportación del modelo al resto de centros y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, a la luz de los resultados y conclusiones más relevantes obtenidos a través de su aplicación práctica.

OBJETIVO 2

Impulsar la reflexión ética en los centros de trabajo para la mejora de la calidad de la atención profesional.

ACTIVIDADES

- | | |
|--------------|---|
| AC51. | Elaborar y difundir una guía sobre la pertinencia, utilidad y funcionamiento de los Espacios de Reflexión de Ética en servicios sociales, para su difusión a los diferentes centros de servicios sociales, a través de los medios de comunicación que se estimen convenientes. |
| AC52. | Impulsar la creación de Espacios de Reflexión Ética en los centros de servicios sociales comunitarios, y centros de servicios sociales especializados, en éste último caso a través de la incorporación de cláusulas sociales que valoren la creación de estos Espacios de Reflexión como un plus en el mantenimiento y concertación de servicios sociales. |



EJE 4 / EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO DE LA ÉTICA APLICADA

OBJETIVO 1

Crear un espacio virtual sobre la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, accesible al conjunto de profesionales y ciudadanía.

ACTIVIDADES

- | | |
|--------------|---|
| AC53. | Crear un espacio web para la Estrategia, así como todos los vídeos, documentos, registros, soportes y demás documentación que se vaya generando durante su desarrollo (p.e.: normativa, manuales, guías, vídeos, artículos, comunicaciones presentadas en congresos, etc). Este espacio será accesible a las personas con discapacidad, según criterios de accesibilidad acordes a la normativa de referencia. |
| AC54. | Crear un Fondo Documental y Bibliográfico sobre Ética Aplicada a los servicios sociales de Andalucía, como espacio de intercambio científico-teórico de referencia para profesionales de los servicios sociales e investigadores de la materia. Contemplará, además, la incorporación progresiva de documentos de mejora de la calidad ética de los servicios: guías sobre temas especialmente recurrentes y complejos en servicios sociales, modelos de resolución de dilemas éticos, guías para promover la confidencialidad y la privacidad, guías/protocolo para comunicar noticias de especial complejidad, etc. (Se puede valorar la posibilidad de crear este fondo en concierto con las universidades, para sumar esfuerzos intelectuales en este sentido). |

OBJETIVO 2

Contribuir al desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España, y facilitar el intercambio de experiencias, buenas prácticas y desarrollo científico en la materia.

ACTIVIDADES

AC55.	Generación de alianzas y/o convenios con la Consejería competente en materia de salud para intercambiar conocimientos y experiencias y generar proyectos compartidos de trabajo en aquellos sectores de actividad en los que especialmente confluyan el espacio social y el sanitario.
AC56.	Generación de alianzas y/o convenios con las universidades andaluzas y españolas, que cuenten con grupos de investigación en ética aplicada a la intervención social en servicios sociales.
AC57.	Organización de unas Jornadas Andaluzas anuales sobre ética aplicada a los servicios sociales, organizadas por la Consejería competente en materia de servicios sociales en Andalucía.
AC58.	Incentivar la comunicación científica en jornadas, congresos y seminarios por parte de profesionales, gestores y líderes de los servicios sociales, para comunicar experiencias o buenas prácticas en la aplicación de la ética en los servicios sociales de Andalucía.



[9.1] Cronograma de ejecución de acciones

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC01.	Publicar un spot breve de presentación de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, para dar a conocer y difundir este proyecto.	Enero 2021	Vídeo alojado en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (CIPSC)
AC02.	Elaborar un documento que contenga la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía en versión de lectura fácil, a fin de garantizar la accesibilidad a todas las personas.	Junio 2021	Documento alojado en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (CIPSC)
AC03.	Fomento de la realización de actividades de divulgación y sensibilización sobre la cultura de la ética de los servicios sociales de Andalucía, dirigidas a la ciudadanía desde los centros de servicios sociales, tanto comunitarios como especializados (por ej. grupos de discusión, charlas, cartelería de exposición en los centros de trabajo, posts en redes sociales, etc.).	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de actividades realizadas por provincia. <i>*La meta es realizar 3 por provincia/año</i>
AC04.	Establecimiento de alianzas con asociaciones de personas usuarias de los servicios sociales, y sólo en caso de considerarlo necesario, con las confesiones religiosas más prevalentes en Andalucía, de cara a abordar cuestiones concretas de importancia para facilitar el desarrollo de esta Estrategia de Ética, así como para debatir la realización de sus contenidos con el objetivo de generar conciencia y facilitar su aplicación a todas las personas.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de reuniones/ actividades conjuntas realizadas. <i>*La meta es realizar 2 por provincia/año</i>
AC05.	Realización de actividades de difusión de la Estrategia en espacios o foros ciudadanos abiertos a este tipo de iniciativas, para difundir su contenido y generar conciencia sobre los valores y principios éticos que desarrolla.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de reuniones/ actividades conjuntas realizadas. <i>*La meta es realizar 2 por provincia/año</i>
AC06.	Elaboración de la Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía respecto a los servicios sociales, desde el enfoque de la ética aplicada y de los contenidos mínimos que recoge esta Estrategia.	Enero 2023	Carta elaborada sí/no

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC07.	Articular la figura de las Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones, contemplando el alcance de todas las personas, incluyendo los apoyos necesarios para las personas que tienen modificada la capacidad de obrar, siempre y cuando la sentencia judicial no se lo impida y estén en situación de capacidad en el momento de formalizar su Declaración. También se regulará su ejercicio para las personas menores de edad,	Junio 2024	Elaboración de un documento orientativo para el Decreto de desarrollo sí/no
AC08.	Elaborar y aprobar un Decreto regulador del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones en servicios sociales de Andalucía (una vez articulada).	Julio 2024	Decreto aprobado sí/no
AC09.	Articular la figura del Consentimiento Informado en servicios sociales, como proceso de toma de decisiones compartidas, más allá del trámite documental en soporte escrito, sino desde una actitud de trabajo en colaboración y garantizando la participación y accesibilidad de toda la ciudadanía, incluyendo a las personas menores de edad.	Marzo 2024	Documento elaborado sí/no
AC10.	Crear y desarrollar un Sistema Transparente de Listas de Espera y Tiempo de Respuesta para el Acceso a los Recursos, con criterios claros de prioridad de acceso a los diferentes recursos, a través de la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía. A través de este espacio web (totalmente accesible) se permitirá acceder al tiempo estimado para la valoración del acceso a las prestaciones garantizadas del catálogo de servicios sociales, así como a las listas de espera de los recursos, para favorecer la transparencia, que redundará directamente en el valor de la justicia social.	Diciembre 2022	Sistema transparente de listas de espera y tiempo de respuesta para el acceso a los recursos, creado y en funcionamiento si/no.
AC11.	Elaboración de materiales educativos y divulgativos para dar a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía respecto a los servicios sociales, haciendo especial hincapié en el derecho a la privacidad, protección de la intimidad y confidencialidad (una vez elaborada la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales).	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº documentos elaborados <i>*Elaborar, al menos, 1 documento divulgativo en cada uno de esos momentos. También en versión accesible a personas con discapacidad.</i>

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC12.	Difundir, una vez articulada, la figura del Consentimiento Informado para su conocimiento y correcta aplicación profesional, a través de todos los cauces de comunicación social de que dispone la Consejería en materia de servicios sociales, e incorporarlo a las actividades de formación sobre ética, y sobre el modelo de Atención Centrada en la Persona y Ética de los Cuidados a los procesos de trabajo e intervención en atención directa en servicios sociales.	Septiembre 2024	Documento alojado en la web de la CIPSC y en la Intranet. <i>*Incluir en el Manual de docentes del IAAP la obligatoriedad de incorporar el consentimiento informado en los cursos de Atención Centrada en la Persona y Ética de los Cuidados, y en los de ética.</i>
AC13.	Difundir, una vez articulada, la figura de las Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones en servicios sociales para su conocimiento por parte de la ciudadanía.	Diciembre 2024	Decreto publicado. Documento orientativo publicado en el espacio web de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales.
AC14.	<p>Crear un buzón ético para garantizar la participación ciudadana en el Sistema Público de Servicios Sociales, con el objetivo de poner en conocimiento de la Consejería competente la existencia de malas prácticas éticas en servicios sociales.</p> <p><i>Especificaciones: el buzón será anónimo, de manera que cualquier persona pueda dirigirse a él respetando su privacidad. Se garantizará la accesibilidad a todas las personas, disponiendo los medios técnicos necesarios. Además, la persona o departamento encargado de recoger, analizar y –en su caso– canalizar estas comunicaciones al Comité de Ética de los Servicios Sociales, deberá contar con formación especializada o avanzada en ética aplicada o bioética.</i></p>	Diciembre 2022	Buzón creado sí/no
AC15.	Elaborar un mapa de participación para constituir un grupo promotor responsable de la creación del Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía y sus entidades proveedoras de servicios, en función de diferentes roles y perfiles profesionales directamente relacionados con servicios sociales, así como en función de los diferentes niveles de intervención en servicios sociales. Este mapa de participación contemplará a los proveedores de servicios sociales, y a la ciudadanía.	Octubre 2022	Listado de personas propuestas para constituir el grupo de trabajo (al menos 15 personas).

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC16.	Diseñar el Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, centrado en los valores y principios éticos explicitados en la presente Estrategia, y con mención expresa a las entidades proveedoras de servicios.	Marzo 2023	Código elaborado sí/no
AC17.	Elaborar una versión del Código que permita su acceso por toda la ciudadanía, incluyendo a las personas con discapacidad cognitiva. Igualmente se editará una versión del Código en un lenguaje adaptado y comprensible a la población infantil, de acuerdo a su edad y madurez.	Junio 2023	Documento elaborado sí/no
AC18.	Difundir, una vez elaborado y aprobado, el Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía (incluida la versión accesible), mediante todos los canales de comunicación social de los que dispone la Consejería competente, para que esté disponible para al conjunto de sus profesionales y los del resto de Administraciones Públicas involucradas en estos servicios, así como de la ciudadanía.	Mayo 2023	Documento alojado en la web de la CIPSC y en la intranet de la CIPSC sí/no/ Emails enviados a los diferentes responsables de los centros de servicios sociales del mapa de servicios sociales de Andalucía.
AC19.	Promover la generación de Códigos de Ética Sectoriales en los centros de servicios sociales especializados, en tanto buena práctica para orientar el comportamiento ético deseado, siempre desde el enfoque de los valores y principios éticos de esta Estrategia y tomando como referencia los principales dilemas éticos relacionados con la tipología de personas usuarias y familias a las que atienden (p.e. personas mayores, personas menores de edad, personas con discapacidad, personas sin hogar, etc.).	Diciembre 2023 Diciembre 2024	Recomendación realizada por escrito a cada centro de servicios sociales especializado de Andalucía sí/ no.
AC20.	Explicitar los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en los Manuales de Acogida y cualesquiera otros documentos con fines pedagógicos o divulgativos de la Consejería competente en materia de servicios sociales.	Diciembre 2021	Nº de Documentos institucionales elaborados a partir de 2021 (manuales de acogida, guías, protocolos, etc.) / Nº de documentos con explicitación de valores éticos.

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC21.	Hacer explícitos los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales en aquellas acciones formativas relacionadas con la Ética, la mejora de la atención en los servicios, o con la formación sobre el Modelo de Atención Centrada en la Persona y Ética de los Cuidados.	Diciembre 2021 Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de cursos de Ética y Atención Centrada en la Persona y Ética de los Cuidados/ nº de manuales de formación por curso que contienen los valores éticos de los servicios sociales.
AC22.	Potenciar la inclusión de conocimientos específicos sobre ética aplicada a la intervención social y deontología en las pruebas de acceso a los cuerpos de trabajo social, educación social y psicología de la Junta de Andalucía, y en las corporaciones locales. Se debería demostrar conocimiento, al menos, de esta Estrategia de Ética y del código deontológico de la profesión específica de que se trate.	Diciembre 2021 Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Inclusión de los contenidos descritos en las bases de las convocatorias de los cuerpos señalados respecto a la Administración de la Junta de Andalucía, si/ no. Recomendación expresa a las entidades locales para su inclusión en las convocatorias citadas, si/no.
AC23.	Garantizar la disposición de un espacio adecuado en los centros de trabajo para la realización de intervenciones individuales, familiares y/o grupales, con el objetivo de preservar la intimidad y privacidad de las personas en todo momento. En la medida de lo posible, se tratará de un espacio cálido y agradable.	Julio 2021 Julio 2022 Julio 2023 Julio 2024	Petición expresa a los centros de servicios sociales / Consulta escrita a cada uno de esos centros sobre ese requisito cumplido o no. Nº centros/ nº centros con respuesta afirmativa sobre la disposición de sala.
AC24.	Articular un protocolo de regulación de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, que puede ejercer la ciudadanía en relación con la actividad en servicios sociales.	Diciembre 2022	Protocolo elaborado sí/no

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC25.	Formación básica en ética aplicada a los servicios sociales dirigida a los servicios sociales comunitarios, ya que -en tanto puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales y muy próximos a la ciudadanía- son corresponsables directos del desarrollo de la ética aplicada.	Diciembre 2021 Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de profesionales que han recibido formación básica en ética aplicada. <i>La meta es que al menos 75 personas se formen cada año</i>
AC26.	Formación básica en herramientas de autocuidado para profesionales de los servicios sociales, especialmente quienes realizan labores de atención e intervención directa a la ciudadanía, con el objeto de prevenir situaciones de agotamiento emocional y fatiga por compasión o empatía; así como de establecer redes de apoyo entre profesionales.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de profesionales que han recibido formación en herramientas de autocuidado. <i>La meta es que al menos 75 personas se formen cada año.</i>
AC27.	Formación básica en liderazgo ético para el ejercicio de la gerencia basada en valores, destinada a personas que desarrollan funciones directivas y de gestión en servicios sociales.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de personas con puestos directivos y/o de gestión que realizan sus funciones en servicios sociales que realiza la formación. <i>La meta es que al menos 30 personas se formen cada año</i>
AC28.	Formación básica en ética aplicada a los servicios sociales dirigida a profesionales y gestores de servicios sociales especializados en áreas de conocimiento determinadas (mujer, infancia y adolescencia, inmigración, personas con discapacidad, dependencia, etc.), incluyendo a profesionales de las entidades proveedoras de servicios sociales que prestan este tipo de servicios en Andalucía, para favorecer el compromiso ético.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de profesionales, gestores y líderes de servicios sociales especializados que realiza la formación. <i>La meta es que al menos 50 personas se formen cada año.</i>
AC29.	Formación básica en ética aplicada a los servicios sociales a las personas que desempeñan sus funciones en el Servicio de Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de profesionales de los servicios de inspección de servicios sociales que han recibido la formación. <i>La meta es que al menos el 15% se formen cada año.</i>

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC30.	Formación avanzada en ética aplicada dirigida a profesionales de los diferentes grupos de trabajo para el desarrollo de algunos proyectos concretos de esta Estrategia (desarrollo de la Auditoría Ética y creación del Comité de Ética).	Diciembre 2021 Diciembre 2022	Nº personas componen grupo/ nº personas formadas. <i>La meta es que al menos el 90% del grupo reciban la formación.</i>
AC31.	Formación sobre el Modelo de Atención Centrado en la Persona dirigido a profesionales de los servicios sociales.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de profesionales que han recibido formación. <i>La meta es que al menos 75 personas se formen cada año.</i>
AC32.	Elaboración y difusión de una Guía de apoyo a profesionales sobre la figura del consentimiento informado en servicios sociales, para su conocimiento y correcta aplicación profesional.	Julio 2024	Guía elaborada sí/ no
AC33.	Elaboración y difusión de una Guía de apoyo a profesionales sobre las voluntades vitales anticipadas y/o planificación anticipada de decisiones en servicios sociales.	Septiembre 2024	Guía elaborada sí/ no
AC34.	Incorporación de la Declaración de Voluntad Anticipada a la Historia Social Única de la persona en los servicios sociales.	Diciembre 2023	Declaración incorporada sí/no
AC35.	Inclusión de la consulta sistemática del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas en Servicios Sociales por profesionales encargados de la gestión de plazas residenciales.	Diciembre 2023	Consulta sistemática del registro sí/ no
AC36.	Elaborar un mapa de participación para constituir un grupo promotor responsable de elaborar una propuesta de funcionamiento para la creación de un Comité de Ética de los Servicios Sociales para Andalucía (reglamento de funcionamiento, metodología de trabajo, modelos de informes, criterios de selección de sus miembros en cada provincia, etc.) El diseño del mapa de participación debería permitir que las diferentes profesiones que ejercen mayoritariamente en servicios sociales estuvieran representadas en el comité, aunque esta participación ha de ser voluntaria en todos los casos. También se debería incorporar alguna persona con perfil y en ejercicio profesional de mediación intercultural, y se valorarán especialmente otras disciplinas como el derecho, más las que provienen de la rama sanitaria. Para finalizar, también se debería integrar a los proveedores de servicios sociales y, sobre todo, a la ciudadanía.	Junio 2021	Mapa elaborado sí/ no

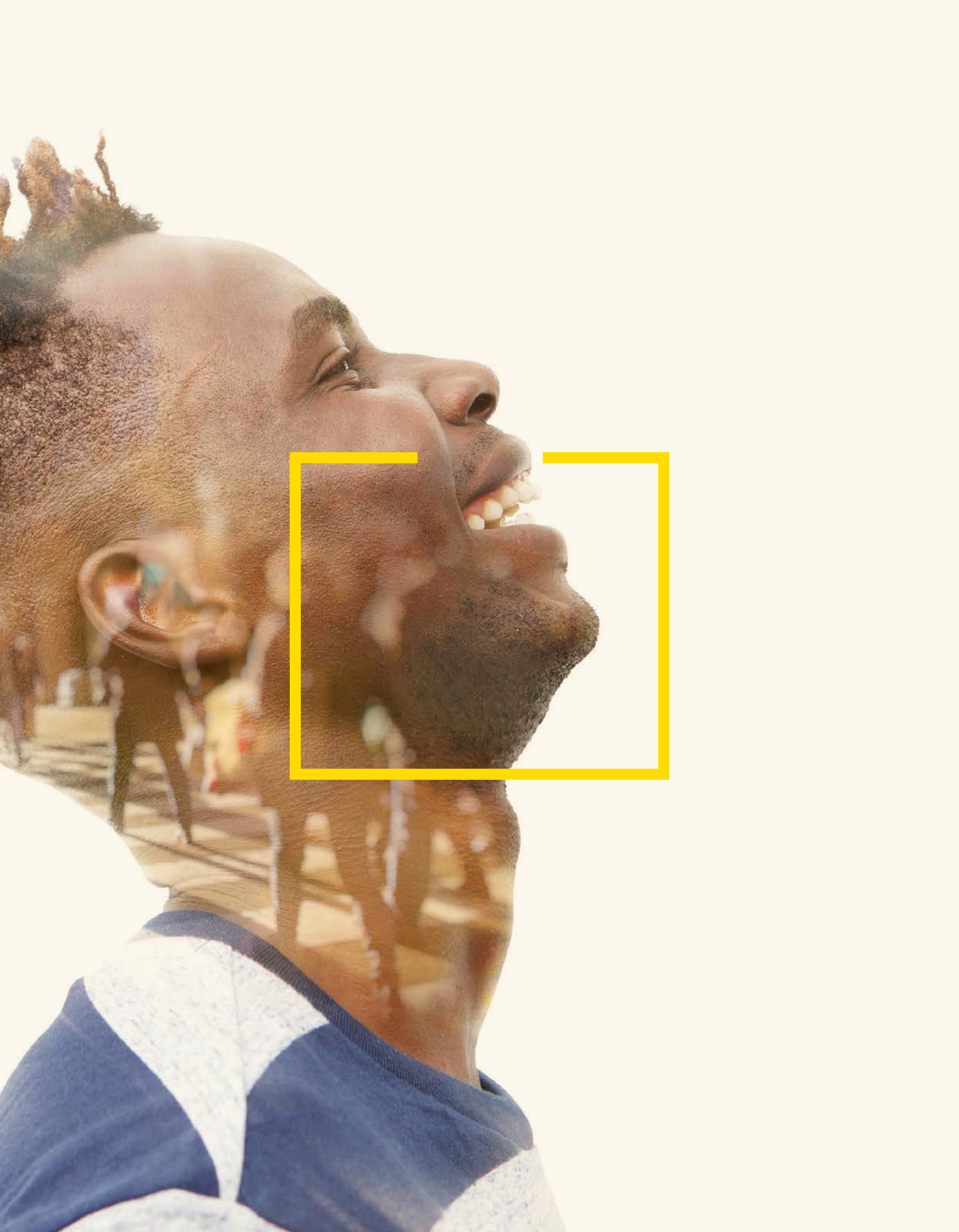
Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC37.	Una vez realizada la propuesta de funcionamiento del Comité de Ética, se elaborará la norma de constitución y regulación del mismo, siguiendo los cauces legales correspondientes, y se constituirá definitivamente el Comité de Ética.	Abril 2022	Decreto publicado sí/no
AC38.	Difundir, una vez constituido y aprobado, el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, mediante todos los canales de comunicación social de los que dispone la Consejería competente, para que esté disponible para al conjunto de sus profesionales y los del resto de Administraciones Públicas involucradas en estos servicios, así como de la ciudadanía.	Julio 2022	Inclusión de noticias relacionadas con la ética en la web de la Consejería y en la Intranet sí/no <i>*(Al menos 4 noticias publicadas en prensa/año)</i>
AC39.	El Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía informará anualmente sobre su funcionamiento. Nota: La organización de este Comité puede evolucionar al ámbito de la provincia si las circunstancias así lo aconsejaren, en función de los informes anuales.	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Informe elaborado sí/no
AC40.	Crear una línea de trabajo específica para el abordaje de situaciones de especial complejidad dentro del espacio socio-sanitario, como pueden ser drogodependencias y adicciones, personas con problemas de salud mental, mayores, etc.), situaciones excepcionales de pandemia (Covid19), dentro de la propia estructura del Comité de Ética de los Servicios Sociales.	Diciembre 2022	Documento de constitución de la línea de trabajo creada con las personas integrantes y la definición conceptual, alcance y descripción de fines y objetivos, sí/no
AC41.	Elaborar una guía dirigida a profesionales de los servicios sociales sobre cómo recabar la voz o testimonio de las personas en situación de vulnerabilidad, en intervenciones profesionales complejas, para actuar con las mayores garantías de protección y respeto (p.e. personas menores de edad o en situación de dependencia ante la sospecha de malos tratos; personas con problemas de salud mental graves (tuteladas o no), personas con problemas para comunicarse con el entorno, etc.).	Diciembre 2023	Guía elaborada, sí/no.
AC42.	Desarrollar una serie de recomendaciones y directrices específicas para ejercer la objeción de conciencia por parte de profesionales de los servicios sociales en Andalucía.	Diciembre 2023	Recomendaciones elaboradas por escrito, sí/no.

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC43.	Elaborar un documento de referencia sobre la aplicación de la ética a las nuevas tecnologías y la robótica en el marco de los servicios sociales, tan presentes en nuestro tiempo	Diciembre 2023	Documento elaborado sí/no.
AC44.	Elaborar y difundir un protocolo específico para comunicar contenidos de especial complejidad ¹⁶ en el ámbito de los servicios sociales.	Diciembre 2023	Protocolo elaborado y difundido, sí/no.
AC45.	Llevar a cabo un pilotaje de la herramienta de Auditoría Ética de aplicación a los servicios sociales denominada “The Social Work Audit”, del autor Frederic G. Reamer, completando la evaluación sistemática que contempla la herramienta con la celebración de grupos focales.	Junio 2024	Pilotaje realizado, sí/no.
AC46.	Crear un grupo promotor de la Auditoría Ética en el centro de trabajo en el que se va a llevar a cabo la misma, lo que incluirá a profesionales con diferentes niveles de responsabilidad relacionados con el centro al que se aplique, para tratar los problemas éticos detectados y las dificultades -en su caso- para su resolución o mejora.	Enero 2024	Acta de Constitución del grupo promotor de Auditoría Ética, sí/ no
AC47.	Adaptar la herramienta “The Social Work Audit” al tipo de centro de servicios sociales en el que se va a pilotar. Esta labor se va a llevar a cabo entre los miembros del grupo promotor de la Auditoría Ética, teniendo en cuenta sus opiniones expresadas en reuniones de trabajo, y también a través de entrevistas o de la realización de grupos focales con personas clave.	Febrero 2024	Instrumento de Auditoría en español y adaptado al centro de trabajo, sí/ no
AC48.	Realizar la evaluación sistemática en base a la herramienta adaptada al centro específico de trabajo, al conjunto de la plantilla de profesionales.	Abril 2024	Evaluación realizada, sí/ no
AC49.	Diseñar un plan de intervención, una vez llevada a cabo la evaluación y gradación de riesgos éticos, y en función de los resultados obtenidos y en orden a las prioridades detectadas. La planificación de la acción preventiva incluirá cada área de riesgo ético detectado y qué actividades se van a llevar a cabo y el plazo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.	Julio 2024	Plan de intervención realizado, sí/no

¹⁶ Los contenidos de especial complejidad están relacionados con noticias que suponemos generarán malestar en las personas, lo que comúnmente se conoce como “malas noticias”.

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC50.	Recoger documentalmente todo el proceso de Auditoría Ética, para facilitar la exportación del modelo al resto de centros y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, a la luz de los resultados y conclusiones más relevantes obtenidos a través de su aplicación práctica.	Septiembre 2024	Documento que recoja todo el proceso de Auditoría, sí/no
AC51.	Elaborar y difundir una guía sobre la pertinencia, utilidad y funcionamiento de los Espacios de Reflexión de Ética en servicios sociales, para su difusión a los diferentes centros de servicios sociales, a través de los medios de comunicación que se estimen convenientes.	Diciembre 2023	Guía elaborada, sí/ no
AC52.	Impulsar la creación de Espacios de Reflexión Ética en los centros de servicios sociales comunitarios, y centros de servicios sociales especializados (en éste último caso a través de la incorporación de cláusulas específicas de tipo social que valoren la creación de estos Espacios de Reflexión como un plus en el mantenimiento y concertación de servicios sociales).	Diciembre 2022	Recomendación realizada por escrito a cada centro de servicios sociales comunitarios, sí/ no. Recomendación realizada por escrito a cada centro de servicios sociales especializado, con indicación específica de las nuevas cláusulas sociales incorporadas a los contratos/ convenios de colaboración, sí/ no.
AC53.	Crear un espacio web accesible que recoja esta Estrategia, así como todos los vídeos, documentos, registros, soportes y demás documentación que se vaya generando para dar cumplimiento a esta planificación estratégica (p.e.: normativa, manuales, guías, vídeos, artículos, comunicaciones presentadas en congresos, etc).	Diciembre 2022	Espacio web creado y con contenidos actualizados, sí/ no

Nº	ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	INDICADOR DE RESULTADO
AC54.	<p>Crear un Fondo Documental y Bibliográfico sobre Ética Aplicada a los servicios sociales de Andalucía, como espacio de intercambio científico- teórico de referencia para profesionales de los servicios sociales e investigadores de la materia. Contemplará, además, la incorporación progresiva de documentos de mejora de la calidad ética de los servicios: guías sobre temas especialmente recurrentes y complejos en servicios sociales, modelos de resolución de dilemas éticos, guías para promover la confidencialidad y la privacidad, guías/protocolo para comunicar malas noticias, etc. (Se puede valorar la posibilidad de crear este fondo en concierto con las universidades, para sumar esfuerzos intelectuales en este sentido).</p>	Diciembre 2024	Fondo Documental y Bibliográfico creado, sí/ no
AC55.	<p>Generación de alianzas y/o convenios con la Consejería competente en materia de salud para intercambiar conocimientos y experiencias y generar proyectos compartidos de trabajo en aquellos sectores de actividad en los que especialmente confluyan el espacio social y el sanitario.</p>	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de alianzas y/o convenios, entre 2021 a 2023
AC56.	<p>Generación de alianzas y/o convenios con las universidades andaluzas y del resto del territorio español, que cuenten con grupos de investigación en ética aplicada, para colaborar en líneas de investigación para el desarrollo de estas materias, y para la incorporación de material bibliográfico de interés para el fomento de la ética en los servicios sociales de Andalucía.</p>	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Nº de alianzas y/o convenios, entre 2022 a 2023
AC57.	<p>Organización de unas Jornadas Andaluzas sobre ética aplicada a los servicios sociales, organizadas por la Consejería competente en materia de servicios sociales de Andalucía.</p>	Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	Jornadas Andaluzas sobre Ética aplicada a los servicios sociales, sí/no
AC58.	<p>Incentivar la comunicación científica en jornadas, congresos y seminarios por parte de profesionales, gestores y líderes de los servicios sociales, para trasladar o compartir experiencias prácticas y reales relacionadas con la aplicación de la ética en los servicios sociales de Andalucía.</p>	Diciembre 2021 Diciembre 2022 Diciembre 2023 Diciembre 2024	<p>Nº de comunicaciones presentadas y comunicadas a la Consejería competente para su inclusión en el espacio web destinado a compartir conocimiento.</p> <p><i>La meta es que al menos se presenten 5 cada año.</i></p>



La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía ha procedido al nombramiento de una persona especialista en materia de ética en servicios sociales como, encargada de la Dirección de la Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía. (Orden de 8 de marzo de 2018, por la que se nombra a doña Inmaculada Asensio Fernández Directora de la Estrategia de ética de los servicios sociales de Andalucía. (BOJA núm. 51, de 14 de marzo de 2018).

La Dirección General de Servicios sociales se encargará de velar por el seguimiento y supervisión del grado de cumplimiento de los objetivos y actividades recogidos en esta planificación estratégica. Esta Dirección General será la encargada de disponer los medios que sean necesarios para la puesta en marcha de los objetivos y propósitos planteados. Para ello, la persona designada por la Consejería competente para dirigir la Estrategia de Ética mantendrá una línea de comunicación estrecha y permanente sobre todas las cuestiones de interés referentes a la consecución de las tareas, dando cuenta de los avances y resultados alcanzados en cada momento, así como de las dificultades que puedan poner retrasar u obstaculizar cualquiera de ellas.

Además, para generar estructuras de trabajo intensivo sobre determinadas materias recogidas en esta Estrategia de Ética, la dirección de la misma podrá crear cuantos grupos de trabajo sean necesarios para dar cumplimiento a los propósitos establecidos en este documento. Los citados grupos serán constituidos sobre la base de un mapa de participación, según perfiles y roles profesionales (conocimientos, formación y experiencia en servicios sociales, en ética o en bioética), así como según niveles de intervención en los servicios sociales.

Por tanto, se podrá contar con profesionales del trabajo social, psicología, educación social, derecho, medicina y profesiones que intervienen en los servicios sociales; sin menoscabo de solicitar la participación de otros perfiles profesionales que cuenten con esa experiencia o formación acreditada en ética aplicada.

Esta planificación tiene una vigencia de 4 años, por tanto, anualmente se realizará un seguimiento del grado de cumplimiento de todas las tareas planificadas, pudiendo -en cualquier momento del proceso- y de manera motivada y oportunamente comunicada a la Dirección General de Servicios Sociales, realizar pequeños cambios o reajustes que favorezcan la consecución de sus objetivos en términos de resultados.



1. AIN, E. J. (2001) *Ethical dilemmas of New York City social workers*. Yeshiva University.
2. ALBERICH, T., & ESPADAS, M. Á. (2014). “Democracia, participación ciudadana y funciones del trabajo social”. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*. Vol 4, nº 6. 3-30. Granada.
3. ANDER-EGG, E. (1988) *Diccionario del Trabajo Social*. Editorial El Ateneo. México.
4. ASENSIO, I. (2016) “Análisis del discurso ético en las políticas sociales en España”. *Revista Documentos de Trabajo Social*, nº 57, pp 64-99. Málaga.
5. ASOCIACIÓN- ASEDES (2007) *Código Deontológico del Educador y de la Educadora Social*. Barcelona.
6. BALLESTERO, A. (2006) *Dilemas éticos en Trabajo Social*. Eunate. Pamplona.
7. BANKS, S. (1997) *Ética y valores en el Trabajo Social*. Paidós Ibérica.
8. BANKS, S., & Williams, R. (2005). “Accounting for ethical difficulties in social welfare work: Issues, problems and dilemmas”. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1005-1022.
9. BANKS, S. (2015) “Dilemmas cafés: A guide for facilitators. Durham University: Centre for Social Justice and Community Action”. Brochure (vertaald beschikbaar op Kennisplein).
10. BARRANCO, C. (2011) “Buenas prácticas de calidad y Trabajo Social”. *Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. N. 18. Universidad de Alicante.
11. BEAUCHAMP TL, CHILDRESS JF. (2001) *Principles of Biomedical Ethics*. 6ª ed. Oxford University Press. New York.
12. BERMEJO, F. J. (2002) *Ética de las profesiones*. Desclee De Brouwer. Bilbao.
13. BIERI, P. (2017) *La dignidad humana*. Editorial Herder. Barcelona.
14. COMISIÓN de las Comunidades Europeas (2004) *Libro Verde - Igualdad y no discriminación en la Unión Europea ampliada* /* COM/2004/0379 final. Bruselas.
15. CONSEJO G. C. O. P. (2010) *Código Deontológico del Psicólogo*. Texto aprobado en Junta General de 6 de marzo de 2010. Madrid.
16. CONSEJO G. T. S. (2012) *Código Deontológico de Trabajo Social*. Texto aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 9 de junio de 2012. Madrid.
17. CONSTITUCIÓN Española (1978) *Constitución Española*. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978.
18. CONVENCIÓN Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) *Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. BOE nº 96, de 21 abril 2008. Pp 20648-20659.
19. CORDERO, M. J. (1988) “Bases éticas de la profesión de Trabajo Social” en *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 1. pp 15-35. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.
20. CORDERO, N., PALACIOS, J.E. y FERNÁNDEZ, I. (2006) “Trabajo Social y derechos humanos: razones para una convergencia. Acciones e investigaciones sociales”. *Acciones e investigaciones sociales*. ISSN 1132-192X, Nº Extra 1, 2006, pág. 228. Universidad de Zaragoza.
21. CORDERO, N. (2011) “Trabajo Social y Hermenéutica Crítica: una opción metodológica para desvelar elementos éticos en los orígenes de la profesión en Sevilla”. *Portularia* Nº 11, pág 87-97. Universidad de Huelva.

22. CORDERO, N. y PALACIOS, J.E. (2017) “Claves Éticas para el Trabajo Social: la dependencia, el cuidado y la autonomía”. Cuadernos de Trabajo Social. ISSN: 0214-0314, N° 30 (1), pág 65-75. MADRID.
23. CORTINA, A. (2003) “Pluralismo moral, ética de mínimos y ética de máximos”. Conferencia presentada en la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad de Chile, el 6 de mayo de 2003. Recuperado de:
https://web.uchile.cl/vignette/cyberhumanitatis/CDA/vida_sub_simple3/0,1250,PRID%-253D7562%2526SCID%253D7564%2526ISID%253D347,00.html
24. CORTINA, A. (2013) *¿Para qué sirve realmente la ética?* Paidós. Barcelona.
25. CORTINA, A. (2017) *Aporofobia, el rechazo al pobre*. Un desafío para la democracia. Paidós. Barcelona.
26. DE LA FUENTE, Y. M. (2001). *El desarrollo de los Servicios Sociales: El caso de Jaén*. Universidad de Jaén e Instituto Provincial de Servicios Sociales. Diputación Provincial de Jaén.
27. DE LA PEÑA, S. (2017). *Ética aplicada en centros geriátricos: auditoría ética de la residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)* (Doctoral dissertation, Universidad Pública de Navarra).
28. EUROPEAN COMMISSION (2016) *Strategic Engagement for Gender Equality 2016-2019*. Bélgica. Recuperado de: https://ec.europa.eu/anti-trafficking/eu-policy/strategic-engagement-gender-equality-2016-2019_en
29. EZQUERRA, A. (2012) *El marco jurídico de los Servicios Sociales en España: realidad actual y perspectiva de futuro*. Editorial Atelier. Barcelona.
30. FRONDIZI, R. (2001) *¿Qué son los valores?: Introducción a la axiología*. Fondo de Cultura Económica. México.
31. GARCÍA, B. (2007) “Los Profesionales del Trabajo Social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales” En *Humanismo y Trabajo Social*; n° 6; pp173-188. Universidad de León.
32. GARCÍA, B. (2008) “Conflictos éticos en la práctica del Trabajo Social de los Servicios Sociales básicos”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social* n° 82 .pp 155-170. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
33. GARCÍA, B. (2011) “El rostro humano de las profesiones: desafíos y perspectivas éticas”. En *Humanismo y Trabajo Social*, n° 10. Pp151-160. Universidad de León.
34. HERRERA, J. (2008) *La reinención de los Derechos Humanos*. Editorial Atrapasueños. Sevilla.
35. IHABAR, N. U., & Goldaracena, F. I. (2018). “Dilemas éticos en los servicios sociales de base de la Mancomunidad de Sakana. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria”. *Revista de servicios sociales*, (66), 97-104.
36. KAHN, A. J. y Kamerman S. B. (1987) *Los Servicios Sociales desde una perspectiva internacional. El sexto sistema de protección social*. Siglo XXI de España. Madrid.
37. LEY ORGÁNICA 2/2007, de 19 de marzo, *de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía*. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 56 de 20 de marzo 2007.
38. LEY 9/2016, de 27 de diciembre, *de Servicios Sociales de Andalucía*. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 248, de 29 de diciembre de 2016.
39. LEY 39/2006, de 14 de diciembre, *de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Boletín Oficial del Estado, número 299, de 15 de diciembre de 2016.
40. LINZER, N., Conboy, A., & Ain, E. (2003). *Ethical dilemmas of Israeli social workers*. *International social work*, 46(1), 7-21.

41. LUNA, M. R., & Pemán, M. J. U. (2018). “El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo”. *Servicios sociales y política social*, (117), 91-108.
42. MARTINELLI, G. de; Ledesma Prietto, N. y Valobra, A. M., (comps.) (2014). *Historia y metodología: Aproximaciones al análisis del discurso*. La Plata: UNLP. FAHCE. Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales.
43. MOLLEDA, E. (2008) “Qué hacer para hacer bien” *Ética y Trabajo Social*. *Revista de Servicios Sociales y Política social* nº 83, pp 139-150. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
44. MUGUERZA, J. (1998) *La alternativa del disenso*, en MUGUERZA y otros (eds.), *El fundamento de los derechos humanos (En conversación con Ernesto Garzón Valdés)*, Editorial Argés. Madrid.
45. NODDINGS, N. (1984) *Caring: A feminine approach to morality and moral education*. Berkeley: University of California Press.
46. PELEGRÍ, X. (2013). Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte I). *Cuadernos de Trabajo Social*, 2013, vol. 26, núm. 1, p. 139-148.
47. REAMER, G. R. (2000) *The Social Work Ethics Audit – A Risk-management Tool*. NASW Press (National Association of Social Workers. Washington, DC.
48. REAMER, G. R. (2006) *Social Work Values and Ethics*. Columbia University Press.
49. RUEDA, D. (1998) “La ética profesional y el código deontológico” en *Revista de Servicios Sociales y Política Social* nº 41. pp 17-40. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
50. SALCEDO, D. (2000) “La evolución de los principios del Trabajo Social”. *Acciones e investigaciones sociales*, ISSN 1132-192X, N° 11. Zaragoza.
51. SALCEDO, D. (2001) *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Editorial Comares. Granada.
52. SALCEDO, D. (2010) “Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales”. *Trabajo Social Global*, 1 (1), 10-38. Granada.
53. SCHALOCK, R. L. y VERDUGO, M. A. (2003) *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y Servicios Sociales*. Alianza. Madrid.
54. SÁNCHEZ, A. (2016) *Ética psicosocial: enfoque comunitario: actores, valores, opciones y consecuencias*. Difusora Larousse – Ediciones Pirámide.
55. VAN, T.A. (1996). *Estructuras y funciones del discurso. Una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso*. Madrid: Siglo XXI editores.
56. VAN, T.A. (1998). *Ideología. Una aproximación interdisciplinaria*. Barcelona: Gedisa
57. URÍZ, M^a. J. (2006) “La auditoría ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales”. Universidad de Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
58. URIZ, M^a. J., BALLESTERO, A., y URIEN, B. (2007) *Dilemas éticos en la intervención social. Una perspectiva profesional desde el Trabajo Social*. Mira Editores. S. A, Zaragoza.
59. URIZ, M^a. J., BALLESTERO, A., y VISCARRET, J. J. (2012). “Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España”. *Papers: revista de sociología*, 97(4), 875-898.
60. VENTOSA, V. (2016) *Didáctica de la participación: teoría, metodología y práctica*. Narcea Ediciones. Madrid.



Ageísmo. La palabra *Ageísmo* es un anglicismo que se utiliza para denominar la discriminación por razón de edad, y más específicamente la que se sufre al cumplir años. Por tanto, es un tipo de discriminación causado por las actitudes que lesionan de algún modo los derechos de las personas de edad avanzada.

Aporofobia. La filósofa española Adela Cortina define el término ‘aporofobia’ (Del gr. Á-poros, pobre, y fóbeo, espantarse), como el rechazo a las personas pobres, más concretamente como odio, repugnancia u hostilidad ante el pobre, el sin recursos, el desamparado. En su libro *Aporofobia, el rechazo al pobre: un desafío para la democracia* describe claramente cómo las personas extranjeras generan rechazo social por su condición socio económica, y no por su condición de extranjeras, ya que las personas que realizan turismo o gozan de un buen nivel económico no despiertan tales fobias, por tanto, nos hallamos ante un tipo de patología social que genera aún más, si cabe, desigualdades (2017).

Auditoria ética. La auditoría ética, del autor Frederic G. Reamer, es una herramienta para aplicar en un centro de trabajo, por ejemplo, un centro de servicios sociales, que sirve para examinar la ética de sus prácticas, políticas y procedimientos, con el objetivo de promover la gestión de riesgos relacionados con la ética y mejorar la calidad. Sirve, además, para que la plantilla de trabajadores y trabajadoras se hagan conscientes de cuáles son los estándares éticos que deben protegerse y prevalecer en su puesto de trabajo y de este modo garantizar una mejor atención y evitar quejas y denuncias por motivos éticos (2000).

Bioética. Teoría sobre la naturaleza de los valores morales que rigen la conducta de las personas en los ámbitos particulares de la biología y de la medicina. Cabe señalar que ha mostrado su valor en la protección de los derechos humanos y en la integración de los principios y valores morales para la toma de decisiones clínicas y asistenciales; por ejemplo, al autor Diego Gracia debemos el Método Deliberativo para la toma de decisiones éticas en el ámbito sanitario (2004).

Calidad de vida. Capacidad para vivir de un modo que se juzga valioso. Según la Organización Mundial de la Salud¹⁷, la calidad de vida es definida como la percepción individual de la posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relación con las metas, expectativas, estándares e intereses.

¹⁷ Consultado a fecha de 23/02/2020. Pulsar [aquí](#)

Capacidad/es. Indicador de calidad de vida que reúne factores de bienestar conseguido junto a factores de oportunidad para conseguirlo con el fin de determinar el valor de la vida que una persona lleva. Se entiende que las dificultades que encuentra una persona para llevar una vida que ella juzga valiosa pueden tener como origen tanto en características personales como en oportunidades sociales que impiden realizarla.

Código deontológico, código ético, código de buenas prácticas. Conjunto de valores principios y normas con los que se establece la conducta que una organización espera que tengan sus miembros.

Comité de ética, comisión ética. Órgano que tiene el encargo de garantizar conductas éticas en los miembros de una organización, de conformidad al código ético de dicha organización. En la misma línea, es un lugar de encuentro profesional para deliberar en común sobre temas relacionados con la práctica profesional, con el objetivo de tomar decisiones éticamente responsables. Se encarga de analizar, asesorar y facilitar los procesos de decisión en la resolución de los posibles conflictos éticos que se producen en cualquier intervención en servicios sociales. Por tanto, está al servicio de profesionales, centros, servicios, asociaciones, fundaciones, instituciones, personas usuarias, familias y/o representantes legales y demás agentes implicados en la intervención social.

Confianza. Cualidad de las relaciones personales por la cual se tiene una esperanza y seguridad en la persona en que se deposita.

Conflictos éticos. Situaciones en las que las exigencias de dos o más principios resultan incompatibles, de modo que requiere adoptar una decisión difícil sobre cuál de ellos se cumplirá, por tanto, se produce una situación de discrepancia. Suelen ir acompañados de una intensa lucha mental que es causa de sufrimiento emocional.

Consentimiento, consentimiento informado. Manifestación de voluntad, expresa o tácita, por la cual una persona se vincula a otra. En el proceso de manifestación del consentimiento informado participan la persona profesional y la persona destinataria de la intervención, por tanto, es un proceso de toma de decisiones compartidas dentro de un marco de intervención profesional.

Cultura de la ética. Conjunto de expectativas que un grupo social tiene sobre el comportamiento de sus miembros en función de una experiencia moral compartida.

Deliberar. La acción de deliberar consiste en considerar los pros y contras de los motivos de una decisión, con cierto detenimiento, para adoptarla con las mayores garantías de acierto y desde los argumentos o razones a favor y en contra. De este modo se puede resolver una duda o conflicto. Para Diego Gracia la deliberación es en sí un método, un procedimiento compuesto por una serie de fases consecutivas,

que van dando paso a un profundo análisis de la situación presentada. Este análisis crítico requiere de la superación de unas etapas concretas que ayuden a esclarecer la situación, de cara a una posible resolución (2004).

Deontología. La deontología es la rama de la ética que se ocupa de los principios y deberes que están relacionados con una profesión específica. En el caso de la intervención social, se trataría de aquellos principios y deberes relacionados con las profesiones de: trabajo social, educación social, psicología, derecho, medicina, enfermería, entre otras. Cada una de ellas tiene un código deontológico propio, regulado por su propio colegio profesional de referencia.

Dilemas éticos. Situaciones de conflicto ético en que ninguna de las alternativas parece mejor que la otra a la luz de las razones que las sustentan. Cuando, no obstante, se exige que se adopte una decisión, la alternativa no cumplida sigue manteniendo la fuerza de su exigencia, siendo causa de sentimientos de remordimiento.

Estrategia. La Real Academia Española define ´ estrategia ´ como una serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado; por tanto, marcan un itinerario para ayudar a que la organización descubra cómo llegar hasta donde necesita.

Ética. Conjunto de valores morales que rigen la conducta de las personas en cualquier ámbito de la vida. Asimismo, teoría sobre la naturaleza de dichos valores.

Ética aplicada. Teoría sobre la naturaleza de los valores morales que rigen la conducta de las personas en un ámbito particular de la vida, por ejemplo, ética profesional.

Integración. Señala la Real Academia Española que la integración es la acción y efecto de integrar o integrarse; esto es, completar un `todo` con las partes que faltaban, hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo. En el caso de que ese `todo` sea la sociedad, estaremos hablando de la integración social si todas las personas tienen las mismas oportunidades de desarrollarse en sociedad.

Integralidad. Según la Real Academia Española el término integralidad se corresponde con el término integral, que es un adjetivo que permite señalar a lo que es total o global. Dicho de otro modo, lo que es integral comprende todos los elementos o aspectos de algo, sin que ninguna de las partes que componen el todo sea esencial para el mismo, de manera que el todo puede subsistir aún sin contar con alguna de las partes.

Integridad. La Real Academia Española define integridad bajo la condición de íntegro, es decir, que no carece de ninguna de sus partes; por tanto, dicho de una cosa, permanece con todas sus partes intactas. Dicho de una persona suele hacer referencia a características como su corrección, educación, atención y comportamiento probo e intachable, ya que una persona tiene autoridad para decidir y resolver por sí misma cuestiones vinculadas a su propio hacer.

Moral. Cualidad de ciertos valores por los que se rigen la conducta de las personas que se caracteriza por la universalidad de las razones que los sustentan. Dicho carácter permite diferenciarlos de otros tipos de valores como los culturales, económicos o estéticos.

Norma. Las normas determinan comportamientos concretos a fin de realizar los principios fundamentales que vienen a proteger ciertos valores básicos. Normalmente se expresan en forma de deberes. Comoquiera que en las situaciones reales se puede encontrar que hay varios valores a proteger y, por tanto, que son válidos varios principios, las normas ofrecen un modo de conjugar las exigencias de dichos principios. Asimismo, cuando las exigencias generadas por los principios se ven como contrapuestas, las normas ofrecen criterios para regular los deberes en competencia, ya sea limitando la validez de los mismos, ya sea estableciendo un orden de prioridad entre ellos.

Paternalismo. Modo de ejercer la autoridad que una persona tiene sobre otra que consiste en limitar, reducir o sustituir la voluntad de la segunda para decidir sobre el propio bien.

Principio. Modo en el que nos comprometemos a proteger o promover ciertos valores fundamentales. Habitualmente se expresa por medio de ideas muy generales de las que creemos que se derivan convicciones y deberes básicos.

Responsabilidad. Es el modo en que una persona se hace cargo de los deberes que tiene por ocupar una posición o función en un grupo u organización, lo cual normalmente implica responder ante otros de modo en que se han cumplido tales deberes, entonces denominados como responsabilidades.

Riesgos éticos. El término riesgo se define por la Real Academia Española como la contingencia o proximidad de un daño. En este sentido, un riesgo ético se puede definir como la posibilidad de causar un daño moral o ético a otras personas, de manera que conviene detectar estos riesgos para prevenir daños.

Valor. Algo que se considera deseable por su vinculación a algún aspecto fundamental de la vida humana y que se cree que constituye un bien que se debe proteger o promover.

Voluntades vitales. La declaración de voluntades vitales, también conocida como testamento vital o planificación anticipada de decisiones constituye una manifestación de la propia voluntad otorgada para un momento futuro sobre cuestiones relacionadas con el tipo de atención, cuidados y tratamientos socio-sanitarios que una persona desea o no desea recibir, de manera que se anticipa a la posibilidad de que no pueda indicarlo en el momento que sea necesario. Su objetivo, por tanto, es tomar decisiones de manera anticipada sobre esas cuestiones y con las mayores garantías, de manera que sea respetada.

[ANEXO 2] Proceso de participación en el desarrollo de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales

Esta Estrategia de Ética ha contado con la participación de más de un centenar de profesionales de los servicios sociales andaluces, y colectivos organizados de profesionales que tienen una vinculación directa con el desarrollo de estos servicios en la comunidad autónoma de Andalucía. Así mismo, gran parte de la inspiración en la secuencia de objetivos y actividades ha sido generada gracias a la celebración de un grupo de discusión ciudadano compuesto por personas que en algún momento de su vida han hecho uso de los servicios sociales, de manera que trata de recoger el sentir de estas personas respecto a la importancia de trabajar desde una perspectiva ética.

Esta participación se ha llevado a cabo a diferentes niveles:



A continuación, se exponen las diferentes fases por las que ha atravesado este proceso participativo que ha culminado con una nueva versión de esta Estrategia de Ética.

FASES DEL PROCESO

01-05-2018 / 31-05-2019

1. BORRADOR PRELIMINAR DE LA ESTRATEGIA ÉTICA Y DISEÑO DEL MAPA DE PARTICIPACIÓN

En primer lugar, tomó una serie de meses elaborar un borrador definitivo de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía. Este borrador ha sido el material de referencia para impulsar el proceso de participación pública para establecer mejoras.

Posteriormente, se ha construido un mapa de participación para definir cuáles son los grupos de interés para el desarrollo de la Estrategia, así como para establecer la propuesta metodológica a seguir para llevar el proceso participativo a cabo. Estos grupos de interés se concretan en:

Grupos de interés internos, son los grupos que forman parte de la estructura orgánica de la Consejería competente en materia de servicios sociales en Andalucía:

1. **Delegados y Delegadas Territoriales.**
2. **Jefaturas de Servicio.**
3. **Estructuras de Coordinación.**
4. **Trabajadores y trabajadoras de gestión y/o atención directa.**

Grupos de interés externos, son aquellos que no pertenecen a la estructura interna de la Consejería competente en materia de servicios sociales:

1. **Centros de Servicios Sociales Comunitarios.**
2. **Centros de Servicios Sociales Especializados.**
3. **Colegios oficiales de Trabajo Social, Psicología y Educación Social.**
4. **Federaciones/ Asociaciones del Tercer Sector que representan a colectivos específicos como personas con discapacidad, personas inmigrantes, personas mayores, etc.**
5. **Integrantes del Consejo de Servicios Sociales, donde están representados los Consejos Sectoriales.**
6. **Ciudadanía residente en Andalucía.**

Para completar esta fase, el borrador de la Estrategia se alojó en el portal web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación para su consulta por parte de profesionales y ciudadanía en general.

01-06-2018 / 30-06-2019

2. JORNADAS DE PRESENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El diseño del mapa de participación a nivel provincial ha contemplado la realización de una serie de Jornadas Provinciales en una muestra compuesta por las siguientes provincias: Almería (03/06/2019), Granada¹⁸ (13/06/2019), Huelva (24/06/2019), Cádiz (25/06/2019) y Jaén (28/06/2019). En todas estas provincias se han desarrollado procesos de participación a los que han sido invitados los grupos de interés -internos y externos- señalados.

Respecto a las provincias en las que no se llevó a cabo la Jornada de participación presencial (Málaga, Córdoba y Sevilla), se remitió el documento a los colegios profesionales de Psicología, Educación Social y Trabajo Social correspondiente, para estimular la remisión de aportaciones de mejora en un plazo prefijado.

03-06-2019 / 15-09-2019

3. RECOGIDA DE PROPUESTAS DE MEJORA

En total, se han recogido un total de 175 sugerencias y propuestas de mejora, recopiladas in situ (durante la celebración de las jornadas), así como por email e incluso por whatsapp.

Una vez recogidas por escrito, han sido clasificadas para facilitar su estudio y análisis en función de las temáticas que abordan: accesibilidad; desarrollo teórico, técnico y redacción escrita de la Estrategia; principios y valores éticos; Plan Estratégico: líneas, ejes, objetivos y actividades; metodología de trabajo y herramientas; Formación; Auditoría Ética; Espacios de Reflexión Ética; Comité de Ética de los Servicios Sociales, gestión del conocimiento y la investigación; necesidad de dar un mayor énfasis a la dimensión comunitaria (SSSSCC); gestión del trabajo y de personal en los centros y servicios; prevención de riesgos psicosociales, desgaste profesional y mala praxis; incorporación de la ciudadanía en la Estrategia de Ética; papel de los Colegios Profesionales en esta Estrategia Ética; críticas relativas a competencias profesionales e interdisciplinariedad en servicios sociales; críticas relativas al diseño y elaboración de la Estrategia; críticas sobre el Sistema Público de Servicios Sociales y críticas sobre el proceso de participación realizado previo a aprobar esta Estrategia.

Todas estas propuestas se han analizado en profundidad y han originado una segunda versión de esta Estrategia.

¹⁸ En el caso específico de Granada se participó en la Escuela de Verano de los Servicios Sociales Comunitarios de la Diputación Provincial de Granada, que contó con una gran participación de profesionales; se presentó el borrador de la Estrategia de Ética y se recogieron algunas aportaciones de mejora al documento, que fueron incorporadas al resto para su estudio.

20-09-2019 / 11-10-2019

4. ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE UN GRUPO DE DISCUSIÓN CIUDADANO

En representación de la ciudadanía, por un lado, se ha llevado a cabo un grupo de discusión ciudadano formado por algo más de una docena de personas que alguna vez han hecho uso de los servicios sociales: personas cuidadoras y dependientes, personas inmigrantes, personas víctimas de violencia de género, etc. Se ha recabado su opinión sobre lo que consideran que necesitan los servicios sociales para trabajar de manera más ética, y qué tipo de atención consideran ética por parte de profesionales, gestores y líderes de los servicios sociales, entre otras cuestiones más específicas relacionadas con su percepción acerca de lo que es la ética en un sentido más práctico.

12-10-2019 / 30-11-2019

5. ESTUDIO DE PROPUESTAS DE MEJORA Y DE LAS CONCLUSIONES DEL GRUPO CIUDADANO

Todas las propuestas de mejora han sido trabajadas y la mayor parte de ellas incorporadas a la versión final del documento estratégico, ya que se han considerado pertinentes y oportunas respecto a la temática que aborda esta Estrategia: la ética. Sin embargo, hay otras aportaciones que no se han podido incorporar debido a que recogen reivindicaciones relacionadas con la mejora general del Sistema Público de Servicios Sociales y de la dotación presupuestaria para este tipo de servicios, lo cual no puede ser encauzado a través de esta planificación estratégica.

Respecto a la realización del grupo de discusión ciudadano ha servido para perfilar algunas acciones de esta Estrategia y tener muy presentes los aspectos que las personas ciudadanas consideran más importantes en una atención éticamente responsable, y cómo sería la imagen ideal de un o una profesional de los servicios sociales, y cómo es del liderazgo político ético, de manera que a través de sus descripciones se han podido perfilar algunas acciones del plan estratégico, sobre todo en lo concerniente a la formación de profesionales, gestores y líderes del Sistema.

01-12-2019 / 01-10-2020

6. VERSIÓN FINAL DEL DOCUMENTO ESTRATÉGICO

Una vez analizadas todas las propuestas, tras pasar por el Consejo de servicios sociales de Andalucía, se ha procedido a modificar el borrador oficial del documento presentado. La incorporación de las propuestas de mejora generadas a través del proceso de participación, han generado modificaciones en el documento estratégico, lo que da lugar a una nueva versión de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación