



ESTRATEGIA
de ÉTICA de LOS
SERVICIOS
SOCIALES
de ANDALUCÍA

2021 / 2024

EN LECTURA FÁCIL





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

2021/2024

Este pictograma informa
que el texto al que acompaña está adaptado a lectura fácil.
La información que se da en este texto
es la misma que en el texto original
pero mediante frases cortas,
expresiones sencillas e imágenes comprensibles.



institutolecturafacil.org



Índice

Agradecimientos.....	3
Presentación de la Consejera.....	5
1. INTRODUCCIÓN	10
2. PASOS QUE SE HAN SEGUIDO PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ÉTICA	19
3. NORMAS EN LAS QUE APARECE LA ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA	24
4. DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO DE ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES	33
5. DESARROLLO DE LA ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA	41
6. EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA ÉTICA EN LOS SERVICIOS SOCIALES ANDALUCES	45
7. LOS VALORES ÉTICOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA	51
8. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES	86
9. LA ESTRATEGIA	94
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ÉTICA.....	153



Agradecimientos

Queremos dar las gracias por su colaboración y ayuda para crear este documento:

A las aportaciones teóricas más importantes sobre **bioética** y sobre **ética aplicada** en la sociedad y en los **servicios sociales**.

A las experiencias éticas que se están realizando en otras **comunidades autónomas**, que incluyen la ética en sus **Sistemas Públicos de Servicios Sociales**.

A las personas expertas en **ética aplicada**, que revisaron la creación de este documento, aconsejaron sobre el contenido y siempre estuvieron disponibles para resolver dudas y ayudar en su creación.

Bioética:

promueve costumbres y normas para que el comportamiento humano respete a los seres vivos y el entorno.

Ética aplicada:

estudia la aplicación de las teorías éticas a cuestiones morales concretas y polémicas.

Comunidad Autónoma:

es la forma jurídica en la que se divide el territorio de España y que forma un Parlamento y un gobierno en las regiones.

Servicios sociales:

son los servicios y recursos que mejoran el bienestar de la ciudadanía con información, atención y apoyo a las personas y los colectivos vulnerables.

Sistema Público de Servicios Sociales:

es el conjunto de prestaciones, servicios y recursos que personas profesionales dan a la ciudadanía desde los centros de servicios sociales.



A las personas profesionales de los servicios sociales comunitarios y especializados de Andalucía y de entidades del **tercer sector** por sus aportaciones y sugerencias, que han sido de gran ayuda, para mejorar el documento, explicar de forma más sencilla algunos conceptos y plantear mejor los objetivos y actividades.

A los Colegios Profesionales de Psicología, Educación Social y Trabajo Social, por su implicación y aportaciones.

Y a la colaboración de la ciudadanía, a través de asociaciones y colectivos y con su participación en grupos de discusión, como personas que fueron usuarias de los servicios sociales.

Tercer sector:

son entidades privadas que realizan proyectos sociales sin buscar el beneficio económico si no el social.



La ciudadanía participó en la elaboración de la Estrategia de Ética.



Presentación de la Consejera

El gobierno de la **Junta de Andalucía** quiere impulsar una **cultura de la ética** en el Sistema Público de Servicios Sociales, lo que involucra a toda la red de servicios que ofrecen las **Administraciones Públicas** y las entidades privadas.

En los últimos años, los servicios sociales de Andalucía pasaron de trabajar según el **modelo asistencialista**, al reconocimiento de derechos, con un trabajo profesional centrado en las personas y en sus circunstancias, pues es en lo que deben basarse estos servicios.

Modelo asistencialista:

el objetivo es ayudar a las personas sin intervenir en aquello que genera sus problemas.



Rocío Ruiz Domínguez

**Consejera de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación**

Junta de Andalucía:

es la institución que organiza a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Cultura de la Ética:

es el compromiso de todas las personas de una organización para hacer lo correcto, respetar la ley y los derechos de los demás.

Administraciones Públicas:

son los organismos y dependencias que forman parte del poder ejecutivo del Estado.



Tras la experiencia de la **pandemia del Covid-19**, y el aumento de las necesidades sociales en gran parte de la ciudadanía, sabemos qué áreas tenemos que mejorar en los servicios sociales, y que hay que hacerlo desde la reflexión ética.

La ética es una obligación que aparece en las principales normas de servicios sociales. Ley número 9 del año 2016 de Servicios Sociales de Andalucía dice que hay que definir una Estrategia de Ética para los Servicios Sociales de Andalucía, que incluya la creación de un **código de ética** y de un **comité de ética** para los servicios sociales, y las acciones necesarias para impulsar una cultura de la ética basada en **valores**.

Pandemia:

enfermedad que se extiende a muchos países o que ataca a casi todas las personas de una localidad o región.

Covid-19:

problema respiratorio muy intenso que lo produce un virus que se llama coronavirus.

Código de Ética:

es un documento que recoge las normas y valores para regular los comportamientos y actitudes de las personas de una organización.

Comité de ética:

es el órgano que garantiza un comportamiento ético en los miembros de una organización, según el código ético de la organización.

Valores:

son los principios de comportamiento de una persona o grupo de personas.



Desde la Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales
y Conciliación
de la Junta de Andalucía,
y con la promoción
de la **Dirección General
de Servicios Sociales**,
se presenta
este documento estratégico
que incluye los pasos a seguir
para impulsar
una cultura de la ética
durante los próximos 4 años,
adaptándose a la sociedad actual,
y a los deseos y necesidades
de los profesionales y la ciudadanía.

Dirección General de Servicios Sociales:

es el órgano directivo
que organiza
los servicios sociales
Comunitarios
en Andalucía.





Documento elaborado por **Inmaculada Asensio Fernández** que es la Directora de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.

Grupo asesor de personas expertas:

Nuria Cordero Ramos, que es Profesora Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo Olavide.

Yolanda María De la Fuente Robles, que es **Catedrática** de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén.

Natividad De la Red Vega, que fue la presidenta del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Castilla y León.



Portada de la Estrategia de Ética.

Catedrática: es la categoría más alta del profesorado en la enseñanza media o universitaria.



Beatriz Díaz Pérez,
que es la Presidenta
del Comité de Ética
en Intervención Social
del Principado de Asturias.

Damián Salcedo Megales,
que es Licenciado en Filosofía
y Catedrático de Ética del Trabajo Social
de la Universidad de Granada.

María Jesús Uríz Pemán,
que es Profesora Titular
de Filosofía Moral
de la Universidad Pública de Navarra.

Este documento lo edita
la **Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales
y Conciliación**
de la Junta de Andalucía
en el año 2021.

**Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales
y Conciliación:**

es el departamento
del gobierno
de la Junta de Andalucía
que dirige las políticas
sociales.





1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales
y Conciliación
de la Junta de Andalucía
presenta la Estrategia de Ética.
Con este documento
nos adaptamos al avance
de las ciencias sociales
en Andalucía,
España y Europa.

La ética
es una obligación moral
para los servicios sociales
que se basan en la **justicia social**
y los derechos de la ciudadanía.
Una ciudadanía que valora
la calidad de los servicios
y atenciones
que reciben de los **poderes públicos**
y que saben cómo afectan
en su calidad de vida.

Justicia Social:

es la necesidad de lograr
un reparto equitativo
de los bienes sociales,
para asegurar
la dignidad
de todas las personas
y la integración social.

Poderes públicos:

conjunto de poderes
del Estado,
que son
el ejecutivo,
el legislativo
y el judicial.



Este modelo de servicios sociales tiene que ver con la necesidad de que avance el **Estado de Bienestar**.

Las personas tienen oportunidades de sentirse bien con sus logros, para conseguir bienestar, autonomía e igualdad.

La Estrategia de Ética es un texto muy importante para conseguir una **cultura de la ética** en todos los servicios sociales de Andalucía, desde la dirección, la gestión y la atención directa a la ciudadanía.

Todas las ideas de este documento quieren mejorar la calidad de la atención y de cuidado de los servicios sociales a través de prácticas profesionales basadas en valores éticos, y centradas en la persona y su entorno.

Estado de bienestar: modelo de estado y de organización social en el que el Estado cubre los derechos sociales de toda la ciudadanía del país.

Cultura de la Ética: es el compromiso de todas las personas de una organización para hacer lo correcto, respetar la ley y los derechos de los demás.



Profesional de ayuda a domicilio.



Este documento se basa en los principales autores y autoras que trabajan en cómo aplicar la ética a los servicios sociales en España y otros países. Este trabajo sirve para realizar una definición de qué es la ética en los servicios sociales y conocer los valores éticos más importantes y cómo se concretan en principios éticos, útiles para dar los servicios sociales y el trato de profesionales con las personas usuarias.



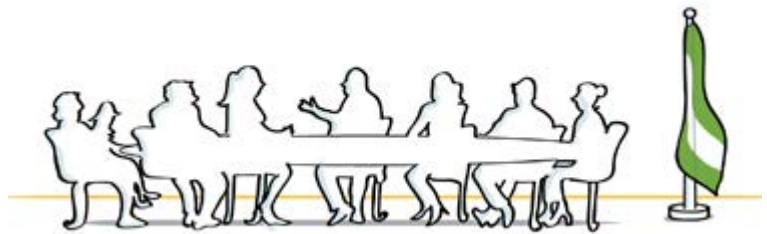
Manos de un profesional y una persona usuaria de los servicios sociales.

El análisis de las investigaciones más importantes nos sirve para crear una larga lista con los principales problemas éticos que las personas profesionales se encuentran en su trabajo en los servicios sociales, y explicar cómo debe ser un comportamiento ético de estos servicios y proponer mejoras a los mismos.



El estudio de las leyes
de servicios sociales
de España
nos sirve para saber
cuál es la ética que destaca
en cada comunidad autónoma.
Este trabajo
sirve para evaluar
el estado de la ética,
intercambiar información
con personas
de Comités de Ética
de las comunidades autónomas
y realizar un documento
que recoja
las distintas experiencias.

Este documento
es el resultado del trabajo
de un grupo
de personas expertas.
El objetivo es mejorar
la calidad y calidez ética
de la atención
hacia las personas usuarias
de los servicios.



Grupo de personas expertas trabajando.



Antes de publicar este documento, las instituciones y entidades sociales participaron en encuentros por toda Andalucía donde dieron ideas de mejora.

El documento estuvo en la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación para que las personas enviaran sus propuestas.

Se organizó un grupo de discusión de personas usuarias a las que se presentó un borrador del documento para que hicieran propuestas. Además, incluye los comentarios del Consejo de Servicios Sociales de Andalucía, que aconseja al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.



Grupo de personas debaten sus propuestas.



El **Covid-19** apareció durante la fase final de este documento. El personal sanitario fue protagonista en la atención de la enfermedad y sufrió la falta de recursos sanitarios.

Los servicios sociales son muy importantes, por eso son esenciales, para garantizar unas condiciones de vida dignas y la atención de las necesidades y problemas sociales consecuencia de las situaciones de emergencia. Los servicios sociales sufrieron la falta de material médico para detectar el contagio y para proteger a las personas.

Covid-19: problema respiratorio muy intenso que lo produce un virus que se llama coronavirus.



Cuidador ayuda a persona mayor.



La gravedad de la pandemia muestra la dificultad de los servicios sociales para enfrentar una crisis como esta.

A pesar de todos los esfuerzos por frenar al virus el número de contagios y muertes de las personas mayores en residencias fue muy alto.

Reflexionar sobre lo vivido para aclarar las cuestiones y conflictos éticos en la pandemia es muy importante.



Persona mayor en una residencia.

Por eso, la creación del Comité de Ética de los servicios sociales de Andalucía pueden a ayudar a detectar los peligros relacionados con la ética que surgen en las emergencias sanitarias para actuar en consecuencia.



Protegeremos los valores éticos más importantes de nuestro Sistema Público de Servicios Sociales en un documento que todo el mundo tendrá que cumplir.



La Estrategia de Ética se divide en 5 partes:

1. Descripción del trabajo hecho y explicación de las referencias a la ética en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía.

2. Definición de la ética y otros conceptos importantes en los servicios sociales de Andalucía.

Se explica el desarrollo de la ética en los servicios sociales en España.



3. Explicación de los valores éticos de los servicios sociales andaluces que son importancia en los servicios sociales que se ofrecen, y los principios éticos entre las personas profesionales y las personas atendidas.

4. Presentación de la planificación estratégica para la aplicación de la ética en los servicios sociales de Andalucía para los próximos 4 años.

5. Evaluación de la Estrategia, **bibliografía** y otra información.

Bibliografía:

lista de libros o escritos utilizados para realizar el documento.



2. PASOS QUE SE HAN SEGUIDO PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ÉTICA

Este documento es el resultado de un estudio profundo de libros, documentos y opiniones de las personas que más saben del tema y de la participación de profesionales y grupos sociales.



Grupo de personas expertas trabajan.

También es importante la colaboración de personas expertas y respetadas en el tema de la ética aplicada a los servicios sociales.

El documento se dio a conocer en las jornadas provinciales y a través de grupos de discusión se recogieron ideas para mejorarlo.



Grupo de personas participan en el debate.



Cuando este conocimiento se pone al servicio de las instituciones públicas y de la ciudadanía mejora la confianza y calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.



Servicios sociales.

La Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, organiza las medidas necesarias para impulsar una cultura de la ética en el Sistema Público de Servicios Sociales.

El objetivo es ofrecer unos servicios **transparentes**, comprometidos y éticos para una ciudadanía que debe ser el centro de las políticas sociales.

Transparencia:

publicar la información sobre todo lo que hace la administración pública para que la ciudadanía pueda consultarla.



EL DISEÑO DE LA PLANIFICACIÓN

1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Lectura y estudio sobre la ética en la intervención social y bioética.

2. ESTUDIO DEL DISCURSO ÉTICO EN LAS LEYES

Estudio de las leyes españolas de servicios sociales para recopilar el contenido relacionado con la ética.

3. CONSULTA A PROFESIONALES DE COMITÉS DE ÉTICA SOCIAL

Consulta con profesionales que trabajan la ética en la intervención social en las comunidades autónomas españolas.

4. GRUPO EXPERTO ASESOR

Creación de un grupo de personas expertas para aconsejar en la **planificación estratégica**.

Discurso ético:

son los argumentos éticos de las leyes.

Planificación estratégica:

es documentar y decidir una dirección para la organización, se evalúa dónde se está y hacia dónde va. Así es posible establecer la misión, visión, valores, los objetivos a largo plazo y los planes de acción que utilizará para alcanzarlos.



5. PARTICIPACIÓN PROFESIONAL Y GRUPO DE DISCUSIÓN CIUDADANO

El borrador de la Estrategia estuvo en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación para que las personas profesionales lo consultaran antes del proceso de participación de la ciudadanía y otras organizaciones.

La participación consistió en:

- Encuentros en cada provincia para que participen los distintos **agentes sociales**.
- **Grupos de discusión** para personas usuarias y que conocen los servicios sociales.

Grupos de discusión:

es una técnica que reúne a un grupo de personas para que hablen sobre algunos temas. Se recoge información sobre cómo les afectan normas o experiencias.

Agentes sociales:

son las instituciones, grupos, asociaciones y organizaciones que contribuyen al proceso de la socialización.



6. VERSIÓN FINAL PARA SU APROBACIÓN

Tras el estudio de todas las propuestas de mejora y la incorporación de cambios, se publica un documento final de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía para que lo apruebe la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.





3. NORMAS EN LA QUE APARECE LA ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA

El Sistema Público de Servicios Sociales en España es parte del **estado social, democrático y de derecho**, y es un pilar fundamental para el Estado de Bienestar.

El Sistema Público de Servicios Sociales en España funciona bien porque colabora con otros servicios e iniciativas públicas y privadas, según sus normas y la **Constitución Española**.

Estado social, democrático y de derecho:

es una forma de país democrático de derecho donde los poderes públicos hacen lo posible para garantizar la igualdad de oportunidades de la ciudadanía sin importar la situación económica y social de cada uno.

Constitución española:

es la norma máxima de todas las normas que existen en España.



La Constitución es una norma básica responsable con las cuestiones sociales y con lograr la justicia social, porque ordena que los poderes públicos promuevan el bienestar social.



El origen del Sistema Público de Servicios Sociales en España comenzó en 1978, cuando se aprobó la Constitución Española. Esta norma no habla de los servicios sociales de forma directa pero si incluye valores como la dignidad, la justicia social, la libertad, la igualdad, el **pluralismo político** y la participación ciudadana, y de manera literal reconoce la necesidad de proteger colectivos como las personas con discapacidad, las personas mayores y la familia.

Pluralismo político:

es un principio de nuestra Constitución que piensa que la diversidad de partidos y pensamientos políticos es bueno para el país.



Según el artículo 148 de la Constitución cada comunidad autónoma es la responsable de la asistencia social en su territorio.

Los **Estatutos de Autonomía** recogieron esta competencia y la llamaron servicios sociales en vez de asistencia social.

Estatuto de Autonomía:

es la norma máxima de cada Comunidad Autónoma.

Todas las comunidades autónomas tienen una Ley que organiza los servicios sociales en su territorio y que atienden las necesidades sociales de toda la población.

Además hay otras normas para regular la prestación de servicios sociales y cómo hay que atender a la ciudadanía en general y a las personas que tienen necesidades específicas como son:

- personas con discapacidad,
- personas migrantes,
- infancia,
- personas en situación de dependencia,
- y otras.



Atención especializada a personas con necesidades.



El artículo 61 del Estatuto de Autonomía dice que Andalucía tiene competencia exclusiva en materia de servicios sociales. Esto significa que se encarga de toda la gestión de los servicios sociales, las ayudas profesionales y las económicas, la protección de las familias y la infancia y el voluntariado.

El Estatuto reconoce derechos a las personas que tienen relación con las políticas sociales como la igualdad de género, la protección de la familia, de menores y mayores y de las personas con discapacidad.

La ciudadanía puede exigir que respeten sus derechos porque son obligatorios para los poderes públicos.



Voluntaria ayuda a una persona mayor.



Igualdad de género.



Protección a la familia.



Las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos desarrollan las políticas sociales por eso es importante que trabajen juntos para dar unos servicios completos, de alta calidad y accesibles para todo el mundo.



Protección a personas con discapacidad.

La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia es una ley de España que explica que las personas dependientes tienen derecho a recibir ayuda y servicios en igualdad de condiciones y de forma accesible y adaptada a sus necesidades.

A pesar de las normas y las ayudas, las políticas económicas influyen en el resto de políticas, como son las del bienestar, las educativas o las sanitarias porque dependen de la situación económica.



Garantizar los derechos.



Cada comunidad autónoma decide cómo desarrollar sus servicios sociales en su territorio.

La principal dificultad para atender a las necesidades de la ciudadanía es la falta de dinero para los temas sociales.

Los servicios sociales quieren hacer el bien a las personas que atienden. Su actividad quiere compensar y corregir las desigualdades sociales y hacer que sus consecuencias sean menos duras.



Desigualdades sociales.

Buscar alternativas y compensar las situaciones de las personas necesitadas involucra a todo el sistema y estrecha la relación con los profesionales, así las instituciones se hacen más humanas.



Para que las políticas sociales sean útiles para el cambio social, hay que acercar los servicios sociales a la ciudadanía, democratizar su uso y hacer más sencilla la organización.



Bienestar social.

Los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y ayudas que quieren asegurar el derecho de todas las personas a la protección social según explican las leyes.

Los objetivos son prevenir, atender y cubrir las necesidades básicas individuales y sociales de las personas en su vida, para mejorar su bienestar.



Cumplir las leyes.

Para garantizar el bienestar, los servicios sociales ponen en marcha acciones que ayuden a conseguir:

- la integración social,
- la igualdad de oportunidades,
- la **autonomía** personal,
- la convivencia
- y la participación social.

Autonomía:

capacidad de una persona o un grupo de personas de actuar por sí mismas y no depender de nada ni de nadie.



Todo ello es necesario para conseguir el bienestar social.

La nueva Ley de Servicios Sociales de Andalucía se aprobó en el año 2016 para apoyar y garantizar el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales.

Esta ley explica cómo conseguir las ayudas en igualdad de condiciones ya que son un derecho de las personas, así como la participación de la iniciativa social y privada en la provisión de servicios. Es una ley moderna porque utiliza términos como calidad, investigación, intervención centrada en la persona y ética, y planifica poner en marcha estrategias y planes de acción.



Igualdad de condiciones de las personas.



La ley obliga a la aprobación del **Plan Estratégico** de servicios sociales, que tendrá varios elementos como, por ejemplo:

- 1.** Estudio de la situación y las necesidades de los servicios sociales.
- 2.** Definición de la **misión, visión** y valores del Sistema Público de Servicios Sociales.

La definición de objetivos del Plan.

- 3.** Desarrollo de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales.

Por último, la ley tiene un capítulo sobre la ética de los servicios sociales porque cree necesario apoyar la intervención social en la Estrategia de Ética.

Plan estratégico:

es un documento donde se escribe la planificación económica, estratégica y organizativa de una organización para conseguir sus objetivos y su misión de futuro.

La misión y la visión:

son los motivos por que el que existen y los objetivos hacia donde se dirigen los servicios sociales.



4. DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO DE ÉTICA APLICADA A LOS SERVICIOS SOCIALES

La ética aplicada a los servicios sociales es un enfoque que busca la mejor manera de hacer las cosas para beneficiar a las personas, tanto a las profesionales como a la ciudadanía en general.

El profesor Alipio Sánchez dice que la ética busca la felicidad a través de acciones y relaciones humanas desde lo que consideramos bueno.

Los valores sirven para enfocar hacia la ciudadanía el deseo de hacer el bien para formar una sociedad más justa e igualitaria donde las personas se realicen con dignidad y calidad de vida.



Personas que se relacionan.



Sociedad igualitaria.



La profesora Adela Cortina dice que la ética reflexiona de manera ordenada sobre lo que es correcto o incorrecto para aplicarlo en la práctica de la vida cotidiana.

La reflexión es la característica de unos servicios sociales éticos, de calidad y centrados en la persona. De esta manera, el personal profesional colabora en la toma de decisiones y la reflexión ayuda a decidir mejor.

Todas las necesidades que los servicios sociales intentan resolver tienen en común la dificultad de las personas para desarrollar su proyecto de vida con normalidad, como la falta de recursos, los malos tratos o la dependencia.



Servicios sociales éticos.



Profesional ayuda a persona con dificultad.



Una atención
digna y honrada
necesita incorporar
la reflexión ética
en los procesos de trabajo,
sobre todo
en la toma de decisiones
muy difíciles,
porque afectan a las personas,
y merecen tener el apoyo
de herramientas éticas útiles
que sean una garantía
para hacer el bien.

Podemos hacernos
algunas preguntas
desde el punto de vista ético
en servicios sociales:

- ¿cómo debemos comportarnos
con las personas?
- ¿qué debemos hacer?
- ¿qué decisión
hace menos daño
a la persona?
- ¿qué decisión
debo tomar?



Toma de decisiones.

El trabajo social
incluye tratar con las dificultades,
con dudas, contradicciones
y con falta de recursos;
en estas situaciones
surgen dudas éticas.



El diálogo es necesario para entender el porqué de las situaciones y las posibles soluciones, siempre en busca del mayor bien posible en comparación a la situación inicial.

La escritora Sarah Banks define los problemas éticos como las 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 igual de desagradables y relacionadas con intervenciones profesionales en materia de bienestar humano.

El dilema implica elegir entre caminos alternativos sin estar claro cuál es el correcto y cuáles serán los daños o beneficios, si se hará daño a alguien o habrá que asumir algunas consecuencias negativas.



Personas dialogan para la toma de una decisión.



Los dilemas éticos causan malestar y desgaste. El daño **moral** es mayor cuando nuestras decisiones afectan a nuestras expectativas con la situación profesional con la que trabajamos.

Afectan al bienestar emocional de las personas profesionales y a la calidad de su trabajo.

Sobre este tema, la autora Sarah Banks desarrolló una guía para introducir la reflexión y el debate en los espacios de trabajo el **Café-Dilema**.

Es un lugar donde discutir varios dilemas éticos que los participantes experimentaron en su puesto de trabajo. Se trabaja en grupo y combina 2 herramientas distintas: el **Método del World Café** y el **Diálogo Socrático**.

Moral:

son las costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

Método del World Café:

consiste en crear grupos informales y colaborativos de conversación y aprendizaje social. Se organizan como “mesas” de un café, y se habla de temas importantes para las personas que participan.

Diálogo socrático:

es un método que sirve para que las personas se hagan preguntas que les ayuden a reflexionar sobre ellas mismas y conocerse mejor.



En la Estrategia de Ética se plantean acciones para promover la reflexión en clave ética en los centros de trabajo del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. También es importante dar a conocer los principales dilemas éticos que una persona profesional se encuentra en su trabajo, para que los puedan identificar.



Confidencialidad.

Según un estudio español 8 de cada 10 profesionales experimentó algún dilema ético en su ejercicio profesional. Los principales dilemas éticos tienen que ver con la confidencialidad y el secreto profesional.



Secreto profesional.

También es importante el respeto a la autonomía de las personas con las que se interviene, y el dilema sobre denunciar o no a otros u otras profesionales por hacer mal su trabajo.



Otros dilemas se dan por la duración del tiempo de intervención, el reparto de recursos, el abuso de poder, la asistencia a juicios y la responsabilidad por actuaciones que perjudiquen a un colega de profesión entre muchos otros.

Los dilemas éticos son el tema de reflexión en servicios sociales, para encontrar la acción que más beneficie a la persona y a la situación en la que se encuentra.

Así, se pueden tomar las decisiones más adecuadas y se evitan los sentimientos de culpa.

Las diferentes comunidades autónomas que incorporan la ética aplicada a sus Sistemas Públicos de Servicios Sociales definen cuáles son los sistemas de apoyo ético que se necesitan para introducir la reflexión ordenada en este tipo de servicios.



Persona que toma una decisión.



El principal es la creación de comités de ética para la intervención social y códigos de ética que incluyen las normas y reglas de cómo actuar bien, siempre desde el enfoque de los principales valores éticos en servicios sociales.



En esta Estrategia de Ética se definen los valores y los principios éticos que van a seguir los responsables públicos, gestores y el resto de profesionales encargados de atender a la ciudadanía en los servicios sociales.





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

El Sistema Público de Servicios Sociales en España es distinto en cada Comunidad. Cada ley habla de la ética de distinta forma, sobre todo depende de la época en que se publicó la ley.

Hay algunas características sobre el desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España tras analizar las leyes.

13 comunidades autónomas incluyen en sus leyes la ética aplicada a los servicios sociales. 9 de ellas hablan de la ética mientras que las demás no, aunque sí la incorporan en sus sistemas.





Algunas comunidades están más avanzadas que otras, por ejemplo, Cataluña o Navarra.

9 comunidades tienen comités de ética de los servicios sociales aunque con distintos nombres.

Navarra y Madrid tienen comités de ética sectoriales, es decir, específicos para colectivos de personas mayores o personas con discapacidad.

Cataluña promueve la creación de **Espacios para la Reflexión Ética**, esto es una novedad y una apuesta por la calidad del servicio.

Crear los comités y los espacios de reflexión no es suficiente. Es importante formar a las personas sobre la importancia de la ética y su aplicación práctica a diferentes niveles de responsabilidad profesional.

Espacios para la Reflexión Ética:

es una herramienta para mejorar la gestión y la intervención de entidades y servicios de los servicios sociales con atención preferente en la perspectiva ética.



Niveles de responsabilidad profesional.



Desde el año 2014 se da formación en ética para profesionales de atención directa en los servicios sociales en Andalucía, tanto desde el Instituto Andaluz de Administraciones Públicas como desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.



La Escuela Andaluza de Salud Pública de Granada da formación de nivel experto en Bioética.

En el año 2014 se creó un grupo de trabajo que elaboró un Código de Ética para proveedores de servicios sociales.



Grupo de personas que trabajan.



ANDALUCÍA

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Formación en Ética Aplicada desde la Administración

ARAGÓN

Formación en Ética Aplicada desde la Administración

ASTURIAS

Comité de Ética de los Servicios Sociales
Formación en Ética Aplicada desde la Administración
Creación de materiales: manuales, guías, etcétera
Espacios web

CANARIAS

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales

CASTILLA Y LEÓN

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales
Formación en Ética Aplicada desde la Administración
Creación de materiales: manuales, guías, etcétera

CASTILLA Y LA MANCHA

Comité de Ética de los Servicios Sociales

PAÍS VASCO

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales
Formación en Ética Aplicada desde la Administración
Formación universitaria en Ética Aplicada
Creación de materiales: manuales, guías, etcétera
Espacios web

CATALUÑA

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales
Espacios de Reflexión Ética
Formación en Ética Aplicada desde la Administración
Formación universitaria en Ética Aplicada
Grupos de investigación en Ética Aplicada
Creación de materiales: manuales, guías, etcétera
Observatorio de Ética Aplicada
Espacios web

GALICIA

Formación en Ética Aplicada desde la Administración

ISLAS BALEARES

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales

MADRID

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comités de Ética sectoriales y de centros
Creación de materiales: manuales, guías, etcétera

VALENCIA

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales

NAVARRA

Ley de Servicios Sociales que contempla la Ética
Comité de Ética de los Servicios Sociales
Comités de Ética sectoriales y de centros
Formación en Ética Aplicada desde la Administración
Formación universitaria en Ética Aplicada
Creación de materiales: manuales, guías, etcétera



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

A través de la cultura se transmiten valores, creencias y actitudes que influyen en cómo creemos que es lo que nos rodea y cómo nos comportamos con el resto de las personas.

Para hablar de cultura de la ética tenemos que pensar sobre la razón de ser de los servicios sociales por lo que podemos usar la palabra cultura o el de **conciencia ética**.

Conciencia ética:

es saber cuál es la forma correcta de comportarnos ante cualquier situación que se nos presente en cualquier situación de nuestras vidas.



La forma de ser y de sentir de las personas profesionales de los servicios sociales influirá en la manera de dirigirse y comunicarse con las personas que atiendan.

Cuando trabajamos para corregir la falta de oportunidades de las personas tenemos que aprovechar sus capacidades y potencialidades y ayudar para que prosperen todas las ideas que crean una sociedad más justa, inclusiva e igualitaria para toda la ciudadanía.



Personas empoderadas.

Trabajar con compromiso y valores es la única manera de que los servicios sociales no sólo sean dar bienes y servicios, sino que provoquen la fuerza necesaria para promocionar y **empoderar** a la ciudadanía.

Empoderar:

dar poder e independencia a un grupo social desfavorecido para que mejoren su situación por sí mismos.



La **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

reconoce los valores éticos que sirven de objetivo para diseñar la intervención en los servicios sociales para darle el lugar a la ciudadanía e intentar corregir injusticias, malestares y desigualdades sociales.

Declaración Universal de los Derechos Humanos:

es un documento que recoge los derechos que se consideran básicos para todas las personas.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía va a impulsar una cultura de la ética a todos los niveles organizativos de los servicios sociales.

Esto incluye a todas las entidades que dan estos servicios y aumentar el conocimiento y tener herramientas y recursos para dar una atención adaptada a las necesidades morales de una sociedad del siglo 21.



Sociedad más justa e igualitaria.



Esta cultura de la ética que apoya el gobierno de la Junta de Andalucía quiere producir todo lo necesario para que los valores sean la vanguardia de todas las nuevas políticas, y ayuden a establecer todo lo necesario para que las políticas sean responsables y de confianza por el trabajo de gestores, profesionales y proveedores de servicios.

Desde este punto de vista, todas las personas que participan en los servicios sociales tienen que ser responsables para que los valores sean más fuertes y dirijan las políticas y los procedimientos.



Ayuda necesaria para el bienestar de todas las personas.



Personas que prestan un servicio social.



Las personas que buscan ayuda en los servicios sociales son la base del diseño y prestación de estos servicios. Los poderes públicos tienen los recursos necesarios para afrontar los problemas éticos que surgen en la práctica profesional, sobre todo los que tienen relación con la toma de decisiones, con elegir las prioridades que aseguran la disposición de un sistema sostenible, y basado en la justicia social.

Las actuaciones y procedimientos de los servicios sociales sirven para que las personas consigan bienestar y autonomía.



Persona ayuda a una persona sin hogar.



Intervención social con una persona migrante.



La manera de asegurar que se consigan estos fines es que toda la organización de servicios sociales trabaje y tome decisiones según los mismos valores, sin importar el nivel organizativo de que se trate.

La idea es generar una reflexión ética, desde la dirección, a la gestión y los de intervención, para que el impacto de todos estos grupos termine en la ciudadanía, que es la usuaria de estos servicios y es una parte activa del sistema porque su opinión hace democrática la reflexión ética.



Ayuda social.



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

Los valores son las ideas más importantes sobre cómo queremos hacer y sobre cómo queremos que las personas se comporten. La confianza entre las personas mejora a través de los valores, y esto es muy importante en una organización.

Los servicios sociales tienen valores éticos que son el resultado de años de aprendizaje y de mantener ideales propios de un Estado de Bienestar Social.

Los valores son muy importantes en la Estrategia Ética porque están presentes en toda la planificación.



Personas que comparten valores.



Los valores son el centro de la organización y la actividad de los servicios sociales y dicen cómo tiene que ser el comportamiento moral de las personas usuarias y trabajadoras.

Los valores éticos de esta Estrategia resultan de estudiar los valores y principios típicos que se desarrollan en la intervención social y en los servicios sociales.

Al estudiar la Ley de Servicios Sociales de Andalucía y otros documentos importantes elegimos los valores que aparecen en ellos y que comparten con las profesiones de **Trabajo Social**, **Educación Social** y **Psicología Social**.



Trabajadora en un centro de mayores.



Trabajadora en un centro ocupacional.



Los valores son:

1. DIGNIDAD

La dignidad es un valor básico en nuestra sociedad, y le pertenece a las personas desde que nacen como dice la Declaración Universal de los Derechos Humanos.



Derechos Humanos.

El profesor Joaquín Herrera define los Derechos Humanos como el resultado de las luchas sociales por la dignidad.

La dignidad es el acceso igualitario a los bienes, sin separar a las personas entre privilegiadas y oprimidas.

La desigualdad en la sociedad afecta a la dignidad de las personas que viven dificultades o limitaciones para vivir como quieren.



Desigualdad en la sociedad.



La desigualdad afecta a las cosas que quieren hacer en la vida, a cómo ven la vida y a cómo perciben y comprenden.

La dignidad hace que las personas valgan por ser personas y no por lo que hacen.

La **aporofobia** es el rechazo a las personas pobres. Esto es un problema para la democracia porque dificulta que las personas con las que convivimos se respeten.

Hay que respetar a las personas por ser personas, así las valoramos.

La dignidad es un valor que incluye luchar contra la exclusión social y garantizar una vida digna.

Aporofobia:
rechazo
o desprecio exagerado
a las personas pobres
o desfavorecidas.



Rechazo a una persona en situación de pobreza.



Los servicios sociales tienen que trabajar por el bienestar de las personas que atienden, que suelen vivir situaciones vulnerables.

Cuidar a otras personas nos hace más humanos, por eso los servicios sociales ponen en el centro a la persona, como dice la Ley.

Cuidar la dignidad de las personas significa practicar la **ética del cuidado** desde las instituciones para valorar la dignidad humana con el trabajo profesional.

El escritor Peter Bieri dice que la dignidad se experimenta cuando nos relacionamos con los demás, cuando respetamos a la otra persona, su libre decisión, su intimidad y su **integridad**.

Ética del cuidado:

es vivir con responsabilidad hacia las demás personas y la naturaleza, poniéndonos en su lugar y queriendo su bien.

Integridad:

es el derecho de todas las personas a ser respetadas y a vivir sus propias vidas según sus convicciones.



La ética permite ayudar a las personas de forma personalizada, teniendo en cuenta sus circunstancias. Esta forma de entender la dignidad permite realizar un trabajo reparador y comprometido con las personas.

2. JUSTICIA

El autor Ander-Egg dice que la justicia es la forma de comportarse que da a cada uno lo que le pertenece o le corresponde, sin desigualdades, injusticias ni privilegios.

La finalidad de la justicia social es conseguir el bienestar, asegurando la igualdad y los derechos.



Justicia social.



Javier Muguerza dice que la Declaración de los Derechos Humanos no resultó de un acuerdo si no de personas que dijeron NO a las injusticias. No debemos permitir aquellas situaciones donde hay falta de dignidad, de libertad o de igualdad.



Multitud de personas manifestantes.

A veces, los servicios sociales no pueden hacer todo lo que quieren por falta de recursos. Este problema es mayor cuando vivimos crisis. Las personas expertas tienen que atender los problemas desde un estudio técnico de la situación y no desde el interés personal.

Las personas afectadas participan en la ayuda que reciben con los servicios sociales. El objetivo de la justicia es conseguir la inclusión de las personas y quiere cubrir sus necesidades y reparar los posibles daños que surgen del proceso de intervención.



Grupo de personas mayores atendidas en el hogar de ancianos.



Cuando las personas se sienten incluidas en la sociedad, y notan los beneficios son responsables y cuidan los recursos que reciben. Esta confianza hace que todos avancemos.



Comunidad de personas diversas.

Las personas gobernantes tienen que trabajar con justicia porque es un sinónimo de responsabilidad, **buen gobierno y buena administración** de los recursos. Si todas las personas siguieran estos principios éticos habría un ambiente de confianza que haría crecer la corresponsabilidad, necesaria para que todo funcione bien y para que las personas usuarias reciban lo que necesitan.

Se hace mucho daño a las personas cuando no se les da lo que les corresponde.

Buen gobierno y buena administración: son principios de gestión que buscan trabajar de forma correcta, sin ocultar nada, con respeto a la ley y justificando sus acciones.



Si una organización
tiene comportamientos injustos
habrá pérdida de confianza
y sus miembros
no tendrán interés
en el trabajo que hacen.
Saber que su trabajo
hace justicia
es una satisfacción
que les permite saber
si los servicios
están bien hechos o no.

3. AUTONOMÍA

La autonomía
es libertad
para decidir
cómo quiere
que sea su vida.

La autonomía
es la capacidad
de una persona
de actuar por sí misma
y no depender de nada
ni de nadie.

Nadie te va a estorbar
ni te van a limitar
en tus decisiones.



Persona libre, autónoma.



Una persona autónoma es libre para decidir según sus ideas, acepta las consecuencias o riesgos de sus decisiones.

Los profesionales tienen que ser equilibrados entre hacer bien a las personas y respetar sus decisiones, incluso cuando esto puede ser incompatible.

Damián Salcedo habla de “capacidad” como un punto de inflexión donde la persona profesional tiene que decidir si hacer cambios en las condiciones de vida de las personas, para mejorarla, aunque ellas no sean conscientes de que tienen esos problemas, y la obligación moral y profesional de respetar su autonomía desde una actitud no paternalista.

Las capacidades de una persona dependen de los objetivos personales conseguidos y del uso que pueda hacer de las cosas que tiene. Esas capacidades miden la libertad de oportunidades que de verdad



Ayuda social.



tienen las personas para lograr el bienestar, y aquellos valores importantes para el desarrollo de su vida.

Para que las personas sean autónomas hay que reforzar su **autoestima**, esto es **empoderarlas**.

Hay que creer en sus capacidades para que salgan de sus problemas y no tengan miedo ni vergüenza de los fracasos en sus vidas.

Las personas profesionales de los servicios sociales tienen que dejar de clasificar a las personas ya que a veces en una persona se dan distintas situaciones, por ejemplo, **dependencia**, **vulnerabilidad** o autonomía.

El empoderamiento es dar a las personas los apoyos que necesitan para cambiar cosas en sus vidas y mejorarlas.

Autoestima:

aprecio y consideración que una persona tiene de sí misma.

La autoestima es el sentimiento que nos hace valorar nuestra personalidad y querernos a nosotros mismos.

Empoderar:

es hacer fuerte o dar independencia a una persona.

Dependencia:

situación de las personas que necesitan atención para hacer las tareas de la vida diaria como moverse o lavarse.

Suele ser por motivos de edad, enfermedad o discapacidad.

Vulnerabilidad:

situación que viven las personas que acumulan problemas sociales y sanitarios, y por eso sufren más la discriminación o están en una situación de desventaja en la sociedad.



Hay que empoderar a los colectivos que tienen más dificultad de inclusión en la sociedad porque tienen menos oportunidades. Respetar la autonomía de las personas supone reconocer que están condicionadas por la situación económica, social o política.

También es importante hacer visible situaciones que las personas desconocen y reconocer aquellas que pueden parecer minoritarias.

Hay grupos de personas que todavía les cuesta expresar sus necesidades y dar su opinión sobre la calidad de la atención que reciben en los servicios sociales. Tenemos que ayudarlas a que hablen por sí mismas y digan sus malestares para que su opinión no se pierda entre la mayoría.



Persona recibe ayuda para su inclusión en la sociedad.



Persona recibe ayuda para su inclusión en la sociedad.



4. BIENESTAR

El bienestar es un valor muy importante para un **Estado Social** y un **Estado de Bienestar**. Las profesiones de los servicios sociales tienen como fines principales corregir las desigualdades y conseguir el bienestar de las personas que atienden, tanto a nivel individual como a los colectivos y comunidades.

La persona es el centro de toda intervención social desde principios de este siglo, esto implica que se tenga en cuenta su circunstancia y contexto social, para ver las posibilidades de conseguir sus metas personales en cada área de su vida como parte de una comunidad.

El bienestar se basa en evitar daños morales a las personas. Es un concepto que se relaciona con el principio ético de la **no maleficencia**.

Estado social:

es el que se obliga a sí mismo, por medio de la ley, a proteger y a promover la justicia social y el bienestar de la ciudadanía.

Estado de Bienestar:

modelo de estado y de organización social en el que el Estado cubre los derechos sociales de todos los ciudadanos del país.

No maleficencia:

la obligación de no dañar a alguien queriendo.



Varias leyes españolas de servicios sociales hablan sobre no dañar la moral de las personas.

Realizar el trabajo en servicios sociales teniendo en cuenta el valor de bienestar evita que se haga daño a las personas, como por ejemplo, cuando el profesional se relaciona con superioridad con las personas, tratándolas con discriminación y humillación.

El bienestar implica ayudar a conseguir una buena calidad de vida a través de una intervención que empodere a las personas, de manera justa y con **expectativas** razonables.

Hay que trabajar el bienestar de manera integral para que todas las dimensiones de la vida de las personas se puedan desarrollar.



Persona que sufre discriminación.

Expectativa:
esperanza
o posibilidad
de conseguir algo
o de que algo
vaya a pasar.



Las dimensiones son el bienestar emocional, el material y el físico, la **inclusión social** y otros.

El profesor Damián Salcedo, escribe que la calidad de vida es la capacidad de vivir de un modo que se considera valioso, y tiene que ver con conseguir las necesidades básicas.

El profesor advierte que hay que definir qué es necesidad teniendo en cuenta sus circunstancias, sus intereses, sus deseos, desde el enfoque de las capacidades para poder valorar el bienestar.

Puede haber contradicción entre el bienestar y la autonomía para tomar decisiones, porque el profesional tiene que servir de forma eficiente al bienestar de las personas mientras que está obligado a respetar su autonomía.

Inclusión social:

es la situación en la que una persona disfruta de los mismos derechos que cualquier ciudadano y participa en la sociedad porque está dentro de ella.



Bienestar familiar.



Desde una mirada **paternalista**, el bienestar quiere conseguir el bien a las personas o evitarles un mal, sin tener en cuenta sus decisiones y preferencias.

Paternalismo: cuando se toman decisiones beneficiosas para alguien pero sin contar con ella.

Hay que dejar de comportarse con paternalismo y respetar la autonomía de las personas para que tomen decisiones responsables, con conocimiento de los riesgos y las consecuencias, para que haya una verdadera autonomía, y un auténtico bienestar.

Los valores del profesional y el usuario a veces no coinciden y hay que revisar el proyecto de intervención. Es necesario tratar con amabilidad y respeto a las personas para que aprecien la calidad que reciben.



Persona que piensa para tomar decisiones.



Hablar de bienestar es hacerlo del desarrollo de una ética del cuidado, cuidados a la ciudadanía y cuidados a las personas que trabajan en servicios sociales.



Persona prestando ayuda social.

El valor de cuidar de las personas tiene que ver con el valor que tienen por ser personas, con su dignidad.

El cuidado en los servicios sociales se centra en el autocuidado y el cuidado hacia los demás, para superar el individualismo y la falta de sensibilidad de la realidad que rodea los contextos de intervención.



Personas que se cuidan.



Esta idea de cuidado implica conocer el entorno, los lugares donde las personas viven sus experiencias lo que sirve para dar un sentido a sus decisiones y para comprender cómo las tradiciones, las costumbres y los valores, influyen.

Para conocer el grado de bienestar de las personas y sus familias no es suficiente con conocer sus necesidades, sino que hay que tener en cuenta que se trata de una interpretación del trabajo social que hacen las personas profesionales sobre ello.



Entrevista individual-familiar en servicios sociales.



5. IGUALDAD

El valor de la igualdad se basa en no tratar de forma diferente a las personas según la nacionalidad, el sexo, el género, la discapacidad o la situación económica que tengan.

La igualdad implica que todas las personas tenemos las mismas oportunidades para acceder a los bienes y servicios disponibles en la sociedad, para desarrollarnos como personas, sin importar nuestras circunstancias.

Hay dificultades que impiden que todas las personas se desarrollen en igualdad, con una buena calidad de vida en el trabajo, la familia o la educación.



Igualdad.



Personas con las mismas oportunidades.



La desigualdad es un problema complejo que implica a muchos agentes sociales. El compromiso para eliminarla tiene que ser la base de las decisiones y actuaciones del liderazgo político y de las políticas sociales.

Incorporar la **ética del cuidado** en los servicios sociales, favorece la igualdad y da mayor atención a las personas que tienen menos oportunidades de desarrollo y bienestar en la sociedad.

La igualdad hace que los servicios sociales sean universales, es decir, para todas las personas.

La profesora Nuria Cordero habla de **universalidad dialógica**, de un mundo, en el que están incluidas todas las culturas y situaciones diferentes que puede vivir una persona.

Ética del cuidado:

es vivir con la conciencia de que todas las personas somos frágiles y en algún momento de nuestra vida necesitaremos cuidados, así que los cuidados son propios a los seres humanos, sin distinción alguna por motivos de género.

Todas las personas somos responsables de los cuidados para mantener una sociedad justa y de bienestar.

Universalidad dialógica:

lo aceptado por todo el mundo como resultado de un diálogo igualitario e inclusivo.



Hay desigualdades estructurales que están en las sociedades que dificultan una sana y respetuosa convivencia en la comunidad, y necesitan del compromiso institucional para enfrentarlas, como por ejemplo las diferencias por género.

Las políticas públicas y los servicios sociales se tienen que desarrollar con perspectiva de género para alcanzar la igualdad de género, como dice la Ley de Servicios Sociales de Andalucía.

La igualdad de género es un valor fundamental en las políticas sociales europeas, según el Compromiso estratégico para la igualdad de género de la Unión Europea del año 2016.



Mujer embarazada da instrucciones a los trabajadores de la factoría mediante una tablet.



El artículo 25 de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía habla de la **transversalidad de género**:

“Los poderes públicos fomentarán que la perspectiva de la igualdad de género esté en la elaboración, realización y seguimiento de las normas y las políticas para adaptarlas y eliminar toda discriminación y fomentar la igualdad de género, teniendo en cuenta las prioridades y necesidades de las mujeres y de los hombres, y la influencia en la situación de unas y otros.”

Hay que atender a las implicaciones que tiene cualquier **discriminación** que mantenga la desigualdad para los hombres y las mujeres.

Transversalidad de género:

consiste en incorporar la perspectiva de género en todas las políticas públicas, en todas sus fases de actuación.

Discriminación:

trato que una persona da a otra como si fuera inferior. Esta persona la trata así porque es distinta o piensa cosas diferentes.



Esto incluye el compromiso de eliminar el **lenguaje sexista** en todos los medios de difusión y espacios de convivencia y de trabajo de la acción que se planifique.

La igualdad es parte de la justicia social y el respeto a la dignidad por lo que los servicios sociales no pueden evitarla para que todas las personas se desenvuelvan con calidad de vida.

Se trata de seguir trabajando en la promoción del respeto a la **diversidad cultural** como la única manera de convivir de forma pacífica y cuidadosa para la ciudadanía. La diversidad cultural es una característica de Andalucía.

Lenguaje sexista:

uso del género masculino en la comunicación, de manera que se oculta, infravalora y excluye el femenino, perpetuando la invisibilidad del género femenino y la desigualdad.

Diversidad cultural:

reconoce que las diferencias culturales son legítimas entre las personas, y se basan en el respeto a la convivencia y la relación entre sí dentro de un mismo espacio geográfico.



El concepto de igualdad es muy amplio por eso hay que decir que favorecer la igualdad de la ciudadanía implica la obligación de rechazar toda intervención social que implique formas de discriminación como son el **racismo**, el **sexismo**, la **homofobia**, la **aporofobia**, el **ageísmo** o la **xenofobia**.

El valor de la igualdad incluye:

Igualdad formal:

proteger los mismos derechos y libertades para toda la ciudadanía.

Racismo:

creer que una persona es mejor a otra por ser de una raza distinta.

Sexismo:

discriminar a otra persona por ser del sexo opuesto.

Homofobia:

odio hacia las personas homosexuales.

Aporofobia:

odio a las personas pobres o desfavorecidas.

Ageísmo:

discriminación contra personas o colectivos por motivo de edad.

Xenofobia:

odio a los extranjeros.





Igualdad de capacidades:

comprender las diferencias
entre la ciudadanía
y proteger
su igualdad de oportunidades
para mantener su capacidad
para lograr
los objetivos de bienestar.

Igualdad de umbral:

asegurar la posibilidad
de que las discriminaciones
por pertenecer a un colectivo
no le quiten los recursos necesarios
para ejercer sus derechos
y poder participar
de forma activa
en la vida social y política.



Por último,
hablar de igualdad
implica garantizar
la accesibilidad,
es decir,
el acceso a los servicios
y a la información necesaria
en cada momento,
con información
en un lenguaje claro
y adecuado
y con diseños accesibles.





6. PARTICIPACIÓN

La participación es un valor protagonista en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, en especial entre los artículos 14 al 23.



Participación ciudadana.

Por eso, este documento estratégico ha contado con la participación de todos los agentes implicados en los servicios sociales: personal de dirección, de gestión y de atención directa, tanto a la ciudadanía como a los colectivos de personas usuarias de los servicios sociales, hasta el Consejo de Servicios Sociales de Andalucía.



Un hombre cuida a una persona mayor.

Los procesos participativos legitiman las políticas sociales, en un Estado Social y Democrático.



La participación es un valor que da a la ciudadanía un papel protagonista en la gestión de sus intereses y de los asuntos públicos.

El escritor Ander-Egg dice que participar es decidir sobre aquellas cosas que le afectan a una persona.

A través de la participación de la ciudadanía, se deja de considerar a las personas como objeto de decisiones que se toman desde esferas superiores sobre cosas que les afectan como individuos, como grupos, como ciudadanos de un Estado o miembros de una comunidad.



Levantando las manos por la participación.



Personas uniéndose para el éxito de la cooperación.



La participación permite adaptar los servicios a las necesidades auténticas de las personas, porque ellas saben qué necesitan, planifican la atención a sus necesidades, deciden sobre los asuntos que les afectan y evalúan la calidad de los servicios y atenciones que reciben.



La participación de la ciudadanía sirve para decidir las políticas del gobierno porque su opinión es muy importante para poner en marcha nuevos proyectos de protección y promoción del bienestar.

Las personas también participan en los servicios cuando respetamos lo que ellas piensan sobre su propia situación y la percepción sobre su bienestar.



El valor de la participación conecta con el de autonomía y **autodeterminación**.

La participación es necesaria para que los servicios sociales avancen en una dirección concreta que de respuestas y soluciones, acordadas y compartidas, actualizadas a los tiempos que vivimos y a las características de la comunidad en la que se dan.

Lo que las personas aportan mediante la participación es un ejercicio político donde la comunidad interviene en los temas públicos, y hace que pasemos del yo individualista al nosotros colectivo. Así se refuerza el sentimiento de pertenecer a la comunidad.

Autodeterminación:

capacidad para tomar decisiones sobre nuestras identidades y nuestro futuro, decidir quiénes somos y quiénes deseamos ser sin el control de personas o fuerzas externas.



Contribución colectiva.



Hay que concretar
en qué consiste
la participación,
y lo hacemos
en 3 niveles:

- la información,
- la consulta
- y la toma de decisiones:

1. La información:
es el nivel básico
y un requisito previo
para contribuir en algo.
Sin información
es imposible participar,
a veces hay que formar
a las personas
para asegurarnos
que comprenden
la información
que reciben.

Es importante
que cuando se diseñan
los mecanismos,
los procedimientos
y los instrumentos
de participación
incluyan formación
para saber cómo participar
en la creación de servicios,
acciones y políticas sociales.



Aprendizaje colaborativo.



Mediante el diálogo las personas pueden expresar qué piensan de forma clara sobre los servicios que reciben y la relación con la organización y las personas que les atienden además de la efectividad para cumplir los objetivos de esos servicios y ayudas.

2. La consulta y el debate: consiste en establecer un diálogo entre las instituciones y la ciudadanía, donde puede dar su opinión, realizar sugerencias y proponer alternativas. Esto sirve de retroalimentación a los niveles de dirección, gestión y prestación de servicios.



Personas que debaten.



El valor de la participación estará activo mientras se mantenga una actitud de diálogo permanente con la ciudadanía sobre las cuestiones que les preocupan e interesan y mantener la misma actitud con las personas atendidas en servicios sociales para que la participación política en la planificación de las instituciones sea verdadera.

3. La participación en la toma de decisiones: es un nivel superior de participación donde participar es un proceso compartido y una verdadera implicación en la acción.



Personas que participan en la toma de decisiones.



Para que la ciudadanía sea corresponsable y activa en la planificación y prestación de los servicios sociales tienen que haber canales y espacios efectivos para que se dé la participación. Como dice el profesor Víctor Ventosa, sólo se aprende a participar, participando, desde una posición de autonomía.



Persona prestando ayuda social.

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía, explica que la sociedad puede participar a través del movimiento asociativo, de las organizaciones de profesionales, del voluntariado social, de las entidades privadas y de las organizaciones sindicales y empresariales.



Personas ejerciendo voluntariado social.



También explica que las personas pueden participar a través de la tecnología, mediante encuestas, internet y redes sociales, cuestionarios personales de opinión y satisfacción y otros.



Encuesta por internet y redes sociales.

Además, impulsa la participación de las personas profesionales en la mejora y desarrollo de sus funciones en los servicios sociales.

Renueva medios de participación, como el Consejo de Servicios Sociales de Andalucía, los Consejos Sectoriales, los Consejos Provinciales y Locales, y aquellos creados para la participación de la infancia y adolescencia, como los Consejos Locales de Infancia y las Ciudades Amigas de la Infancia.



Participación de la infancia.



Por último, establece sistemas y procedimientos para hacer posible la participación de las personas usuarias en cada centro y servicio del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.



Es importante destacar que para que se dé una auténtica participación la sociedad se tiene que esforzar.

Participación responsable de la sociedad.

El desarrollo de la corresponsabilidad ciudadana es un elemento importante para que la Estrategia de Ética pueda mejorar de forma continua gracias a la inclusión de todas las personas.



8. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Los valores que acabamos de ver se organizan en principios éticos, que se aplican en 2 ámbitos:

1. Se centra en la prestación de los servicios sociales, y da a conocer los principios éticos que orientan la prestación de los servicios.

2. Se centra en la relación profesional con las personas atendidas, y da a conocer los principios éticos en relación a cómo relacionarse con la ciudadanía.

Es importante porque estos principios hacen que los profesionales se comporten con ética en los servicios sociales.



Persona atendida por profesionales de los servicios sociales.



1. La relación de los principios éticos con la prestación de servicios sociales:

Valor: Dignidad

Principios éticos:

- Reconocimiento de Derechos Humanos y Sociales.
- Respeto a las diferencias entre las personas.
- Responsabilidad y corresponsabilidad.
- Promoción de una atención de calidad.
- Inclusión.



Derechos Humanos y Sociales.

Valor: Justicia

Principios éticos:

- Respeto y promoción de los derechos de las personas, grupos y comunidades.



Justicia.



- Reparto equitativo de los recursos disponibles.
- El reto de las políticas y prácticas injustas y discriminatorias.
- Inclusión.

Valor: Autonomía

Principios éticos:

- Promoción de la Autodeterminación.
- Respeto a la libertad.



Libertad.

Valor: Bienestar

Principios éticos:

- Promoción del bienestar para el individuo y los mejores intereses para la sociedad.
- Promoción de los derechos y deberes de las personas.



Bienestar.



- Fomento de la solidaridad.
- Universalidad.
- Cercanía a la ciudadanía.

Valor: Igualdad

Principios éticos:

- El reto de luchar contra la **discriminación negativa**.
- Reconocer la diversidad.
- Luchar contra la pobreza y la exclusión para promover la igualdad.
- Transversalidad de género.
- Facilitar del acceso a los recursos de forma equitativa.
- Inclusión.

Valor: Participación

Principios éticos:

- Promoción del derecho a la participación.



Igualdad.

Discriminación negativa:

trato de una persona a otra como si fuera inferior sin ninguna razón. Esta persona la trata así porque es distinta o piensa cosas diferentes.



Participación ciudadana.



- Lucha contra la pobreza y la exclusión, para favorecer la participación.
- Coordinación entre todos los sectores.
- Co-responsabilidad.
- Inclusión.

2. La relación de los principios éticos con relación profesional con las personas atendidas:

Valor: Dignidad

Principios éticos:

- Respeto activo a la persona, grupo y comunidad.
- Respetar la confidencialidad.
- Integridad profesional.
- Aceptación de la persona.
- Atención centrada en la persona e integral.



Dignidad e integridad de las personas.



- Actitud sin **prejuicios** e inclusiva.

Valor: Justicia

Principios éticos:

- Respeto y promoción de los derechos de las personas.
- Mantener una actitud de **integridad**.
- Favorecer la inclusión.

Valor: Autonomía

Principios éticos:

- Fomentar el propio esfuerzo para desarrollar la autoconfianza.
- Ayudar a alcanzar un mayor grado de libertad y confianza.
- Empoderamiento mediante apoyos y acompañamiento.

Prejuicio:

Idea y opinión negativa sobre algo o alguien antes de conocerlo y sin motivo concreto.

Integridad:

es la cualidad de las personas honradas y que cumplen con su deber.



Libertad.



- Informar sobre los detalles, cosas a favor y en contra y posibles riesgos derivados de la intervención, mediante un proceso de toma de decisiones compartido.
- Respetar cómo la persona quiere afrontar sus últimos días de vida.

Valor: Bienestar

Principios éticos:

- Respetar la confidencialidad.
- Favorecer la expresión de sentimientos.
- Implicación emocional controlada.
- Enseñar cómo mejorar el entorno, tener mejor aptitud y cómo mejorar las relaciones con los demás.



Bienestar.



- Personalización y reconocimiento del valor de la persona en la intervención, con intencionalidad de derechos y deberes.
- Facilitar su desarrollo en todos los ámbitos.
- **Coherencia** profesional.
- Competencia en la práctica profesional.

Coherencia:
cuando actúa según sus principios y sus valores.

Valor: Igualdad

Principios éticos:

- Promover oportunidades para una vida más satisfactoria.
- Inclusión y no discriminación.
- Transversalidad de género.



Igualdad.

Valor: Participación

Principios éticos:

- Colaboración y coordinación profesional.
- Corresponsabilidad.
- Procesos compartidos de toma de decisiones.
- Inclusión.



Participación.



9. LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Ética se organiza sobre 1 objetivo central del que salen 4 ejes estratégicos que tienen 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.

La cultura de la ética basada en valores puede ser lo que equilibre las relaciones profesionales, las decisiones políticas y organizaciones, la gestión de los recursos y la prestación de los servicios, así como las relaciones entre las organizaciones, instituciones y centros de trabajo y la ciudadanía a la que se dirigen.





El plan estratégico quiere crear una conciencia ética común a todos los miembros del Sistema, como objetivo central.

Esto se hará con el desarrollo de proyectos basados en valores éticos que den herramientas para la auto-evaluación ética, para la reflexión sobre los problemas éticos de la práctica profesional y para mejorar las prácticas, las políticas y los procedimientos en los servicios sociales de Andalucía.

Los 4 ejes estratégicos dan el impulso necesario para conseguir el objetivo de tener una cultura de la ética en los servicios sociales de Andalucía.

Cada eje se organiza en objetivos y las actividades necesarias para conseguir esos objetivos y cumplir con la planificación.





Los 4 ejes
y sus objetivos son:

EJE 1: LAS PERSONAS.

Objetivos:

1.1 Impulsar el desarrollo de la conciencia ética en la ciudadanía.

1.2. Recopilar las referencias y las teorías más importantes para que la ciudadanía conozca y comprenda cuáles son sus derechos y sus obligaciones.

1.3. Hacer que la ciudadanía consiga el conocimiento básico para ser autónomas.



Personas autónomas.



EJE 2: PROFESIONALES, GESTORES Y LÍDERES POLÍTICOS.

Objetivos:

2.1. Crear un código de conducta ética.

2.2. Aumentar la protección de la intimidad y privacidad.

2.3. Desarrollar la conciencia ética y la capacidad de reflexión para tomar decisiones correctas cuando hay conflictos éticos.

2.4. Crear el Comité de Ética de los servicios sociales de Andalucía.

2.5. Aconsejar a profesionales sobre cómo comportarse ante situaciones comprometidas o difíciles de manejar.



Personas que forman un comité.



EJE 3: INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES Y CENTROS DE TRABAJO.

Objetivos:

3.1. Usar la **Auditoría Ética** de los servicios sociales como herramienta para la gestión de peligros éticos y mejorar la calidad.

Auditoría ética:

es el examen de las prácticas, políticas y procedimientos de una organización, para valorar si son o no éticas.

3.2. Fomentar la reflexión ética en los centros de trabajo para mejorar la calidad de la atención profesional.



Mujer con discapacidad trabajadora de los servicios sociales.



EJE 4: EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO DE LA ÉTICA APLICADA.

Objetivos:

4.1. Crear un apartado en la web sobre la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, accesible a los profesionales y la ciudadanía.

4.2. 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.



Personas intercambian sus conocimientos.

A hand holding a clear glass vase containing a plant with green leaves and small white flowers. The vase is held in a way that the plant's roots are visible inside. A bright yellow square frame is superimposed over the central part of the image, containing the text. The background is a soft, out-of-focus light green.

EL PLAN ESTRATÉGICO



EJE 1: LAS PERSONAS

OBJETIVO 1

Impulsar la conciencia ética en la ciudadanía de Andalucía para que forme parte de la ética diseñada en esta planificación.

ACTIVIDADES

- **Actividad 1:**

Publicar un vídeo de presentación de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía para informar y anunciar este proyecto.

A tener en cuenta:

el vídeo incluye subtítulos accesibles.

¿Cuál es el plazo?

Enero de 2021

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

El vídeo estará en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.



- **Actividad 2:**

Adaptar en lectura fácil
la Estrategia de Ética
de los Servicios Sociales
de Andalucía
para que sea accesible
a todas las personas.

¿Cuál es el plazo?

Junio del 2021

**¿Cómo sabemos
si se ha conseguido?**

El documento en lectura fácil
estará en la web
de la Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales
y Conciliación.

- **Actividad 3:**

Tener actividades
para divulgar y sensibilizar
a la ciudadanía
sobre la cultura de la ética
en los servicios sociales de Andalucía,
desde los servicios sociales
comunitarios y especializados.
Las actividades pueden ser
charlas, carteles,
publicaciones en redes sociales
y otras.



A tener en cuenta:

cuando las actividades en grupo sea para personas usuarias de los servicios sociales la persona que haga la actividad tendrá formación en ética en los servicios sociales o bioética.

Hay que garantizar la accesibilidad de todas las personas participantes según su discapacidad, el idioma que hablen y la edad que tengan.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de actividades hechas por provincia.

La meta son 3 actividades por provincia, cada año.



- **Actividad 4:**

Crear acuerdos con las asociaciones de personas usuarias de los servicios sociales para desarrollar la Estrategia de Ética y hablar sobre su contenido para que conozcan su utilidad y sea más fácil su aplicación. Las alianzas se harán con las religiones más destacadas en Andalucía si es necesario.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de reuniones y actividades hechas por provincia.

La meta son 2 actividades por provincia, cada año.



- **Actividad 5:**

Hacer actividades para dar a conocer la Estrategia en sitios donde se reúne la ciudadanía, para que conozcan los valores y principios éticos que incluye esta Estrategia.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de reuniones y actividades hechas por provincia.

La meta son 2 actividades por provincia, cada año.



OBJETIVO 2

Recopilar la información y las teorías más importantes sobre este tema, para que la ciudadanía conozca y comprenda cuáles son sus derechos y sus obligaciones en el uso de los servicios.

ACTIVIDADES

- **Actividad 6:**

Hacer la Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía para los servicios sociales, desde la ética y los contenidos mínimos que recoge esta Estrategia.

A tener en cuenta:

el documento será accesible para personas con discapacidad y menores de edad.

¿Cuál es el plazo?

Enero del 2023

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no la Carta.



- **Actividad 7:**

Decidir cómo serán
las Voluntades Vitales Anticipadas
o Planificación Anticipada
de Decisiones
para que todas las personas
puedan acogerse.

Incluirá apoyos
para que las personas
con la capacidad modificada
también puedan acogerse,
siempre que la sentencia judicial
no se lo impida
y la firmasen cuando tenían
capacidad plena.

También se regulará su ejercicio
para las personas menores de edad,
respetando la Ley.

A tener en cuenta:

se solicitará colaboración
a la Consejería de salud,
para coordinarse
y que no haya
declaraciones duplicadas.

¿Cuál es el plazo?

Junio del 2024.

**¿Cómo sabemos
si se ha conseguido?**

Si se hace o no
un documento orientativo
para el Decreto de desarrollo.



- **Actividad 8:**

Hacer y aprobar una norma que regule del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas o Planificación Anticipada de Decisiones en servicios sociales de Andalucía.

¿Cuál es el plazo?

Julio del 2024

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se aprueba o no el Decreto.

- **Actividad 9:**

Crear el documento del Consentimiento Informado en servicios sociales como una toma de decisiones conjunta que garantiza la participación y accesibilidad de toda la ciudadanía, incluidas las personas menores de edad.

¿Cuál es el plazo?

Marzo del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no un documento.



- **Actividad 10:**

Crear y desarrollar un Sistema Transparente de Listas de Espera y Tiempo de Respuesta para el Acceso a los Recursos, con normas claras sobre el acceso a los diferentes recursos.

Estará en la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

La web será accesible y se podrá consultar el tiempo que tardarán en valorar las ayudas del catálogo de servicios sociales y las listas de espera de los recursos.

Esto mejora la transparencia, que influye en el valor de la justicia social.

¿Cuál es el plazo?

Diciembre del 2022

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se crea y funciona o no el Sistema Transparente de Listas de Espera y Tiempo de Respuesta para el Acceso a los Recursos.



OBJETIVO 3

Hacer que la ciudadanía consiga el conocimiento básico para ser autónomas y con iniciativa personal en los servicios sociales, pudiendo decidir de forma responsable con los apoyos necesarios.

ACTIVIDADES

- **Actividad 11:**

Crear materiales educativos y divulgativos para que la ciudadanía conozca sus derechos y deberes en los servicios sociales, en especial el derecho a la privacidad, protección de la intimidad y confidencialidad.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de documentos publicados.
Al menos 1 cada año.
Será accesible para personas con discapacidad.



- **Actividad 12**

Dar a conocer el Consentimiento Informado para que los profesionales lo conozcan y lo usen, por todos los canales que tiene la Junta: periódicos, carteles, redes sociales y página web, así como en las formaciones que se den.

¿Cuál es el plazo?

Septiembre del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Con la publicación del documento en la web de la Consejería y en la plataforma virtual interna.

También se incluirá en el manual de docentes del Instituto Andaluz de Administración Pública para los cursos de Atención Centrada en la Persona y Ética de los Cuidados.



- **Actividad 13:**

Dar a conocer
las Voluntades Vitales Anticipadas
o Planificación Anticipada de Decisiones
en servicios sociales
entre la ciudadanía.

¿Cuál es el plazo?

Diciembre del 2024.

**¿Cómo sabemos
si se ha conseguido?**

Publicación del Decreto
y del Documento orientativo
donde esté la Estrategia de Ética
en la web de los servicios sociales.

- **Actividad 14:**

Crear un buzón ético
para que la ciudadanía participe
en el Sistema Público
de Servicios Sociales,
y escriba para informar
a la Consejería
de las malas prácticas éticas
en servicios sociales.

A tener en cuenta:

el buzón será anónimo
y accesible a todas las personas.
La persona que recoja y analice
esta información
tendrá formación
en ética aplicada o bioética.



¿Cuál es el plazo?

Diciembre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se crea o no el buzón.

EJE 2: PROFESIONALES, GESTORES Y POLÍTICOS

OBJETIVO 1

Crear un **código de conducta** para los profesionales, gestores y políticos de los servicios sociales en Andalucía.

Código de conducta: es el conjunto de normas que deben cumplir las personas con su comportamiento.

ACTIVIDADES

- **Actividad 15:**

Hacer un **mapa de participación** para formar el grupo de personas que se encargará de crear el Código de Ética de los servicios sociales de Andalucía, a las entidades proveedoras de servicios y a la ciudadanía.

Mapa de participación: es una selección de personas con el perfil y la formación adecuadas para formar parte del Comité de Ética de los servicios sociales de Andalucía.



Las normas del código se dividirán según las profesiones y el nivel de intervención en servicios sociales.

¿Cuál es el plazo?

Octubre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Presentación de una lista de 15 personas como mínimo para formar el grupo de trabajo.

- **Actividad 16:**

Diseñar el Código de Ética de los servicios sociales de Andalucía, según los valores y principios éticos de esta Estrategia.

Tiene que mencionar a las entidades que proveen los servicios.

A tener en cuenta:

En el grupo de trabajo participarán los Colegios Oficiales Profesionales de Trabajo Social, Educación Social y Psicología, representados por igual.



Participará como mínimo una persona experta en ética aplicada y otra en **mediación intercultural**.

La ciudadanía también estará representada.

¿Cuál es el plazo?

Marzo del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si el Código se hace o no.

Mediación intercultural:

es el trabajo con personas de distintas culturas para mejorar la comunicación relación e integración entre ellas.

- **Actividad 17:**

Hacer una versión del Código accesible para la ciudadanía también para las personas con discapacidad intelectual.

También se hará una versión adaptada a la infancia.

¿Cuál es el plazo?

Junio del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el documento.



- **Actividad 18:**

Dar a conocer
el Código de Ética
para que los profesionales
la ciudadanía
y otras Administraciones
lo conozcan y lo usen,
por todos los canales
que tiene la Junta.

A tener en cuenta:

se difundirá
junto a la versión
accesible.

¿Cuál es el plazo?

Mayo del 2023.

**¿Cómo sabemos
si se ha conseguido?**

Con la publicación
del documento
en la web de la Consejería
y en la plataforma virtual
interna.

Si se envían o no
los correos electrónicos
a los responsables
de los centros
de servicios sociales
de Andalucía.



- **Actividad 19:**

Promover que los centros de servicios sociales especializados hagan Códigos de Ética de sus especialidades según esta Estrategia. Deben tener en cuenta los problemas éticos que dependen de las personas usuarias y familias a las que atienden, por ejemplo, personas mayores, personas con discapacidad o personas sin hogar.

¿Cuál es el plazo?

Diciembre de los años 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no una recomendación por escrito a cada centro de servicios sociales especializado de Andalucía.

- **Actividad 20:**

Incorporar de manera clara los valores éticos de los servicios sociales en los Manuales de Acogida y en cualquier otro documento educativo o divulgativos de la Consejería.



¿Cuál es el plazo?

Diciembre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Hay que contar cuántos documentos hechos incorporan los valores éticos.

- **Actividad 21:**

Hablar de manera clara de los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales en formaciones sobre Ética, sobre la mejora de la atención en los servicios o sobre el modelo de Atención Centrada en la Persona y en la Ética de los Cuidados.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2021, 2022, 2023 y 2024



¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de cursos de Ética y Atención Centrada en la Persona y Ética de los Cuidados; y el número de manuales de formación por curso que contienen los valores éticos de los servicios sociales.

- **Actividad 22:**

Hacer que se incluyan conocimientos sobre ética aplicada a la intervención social y a la ética profesional en los exámenes de acceso a los cuerpos de trabajo social, educación social y psicología de la Junta de Andalucía, y Ayuntamientos.

Demostrar conocimiento de esta Estrategia de Ética y del **código deontológico** de la profesión de la que se examinan como mínimo.

Código deontológico: documento que recoge las normas éticas de una profesión.



¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2021, 2022,
2023 y 2024

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se incluyen o no
estos contenidos
en las convocatorias
de los cuerpos nombrados
para la Administración
de la Junta de Andalucía.

Si se recomienda o no
a las entidades locales
su inclusión
en las convocatorias.



OBJETIVO 2

Aumentar 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

- **Actividad 23:**

Asegurar que haya un lugar donde trabajar con intimidad y privacidad con las personas de manera individual, familiar o en grupo en los centros de trabajo.

El lugar deberá ser acogedor y agradable.

¿Cuál es el plazo?

El mes de julio de los años 2021, 2022, 2023 y 2024



¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de centros que lo cumplan.

Se pedirá a los centros de servicios sociales si cumplen o no el requisito.

- **Actividad 24:**

Crear unas reglas para que la ciudadanía ejerza los derechos de acceso, rectificación o cancelación de sus datos en la actividad en servicios sociales.

¿Cuál es el plazo?

Diciembre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el documento con estas reglas.



OBJETIVO 3

Desarrollar la conciencia ética y la capacidad de reflexión a profesionales, gestores y dirigentes de los servicios sociales para tomar decisiones correctas cuando hay que elegir entre valores.

ACTIVIDADES

- **Actividad 25:**

Formación básica en ética aplicada para los servicios sociales comunitarios, que son el primer contacto de la ciudadanía con el Sistema Público de Servicios Sociales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2021, 2022, 2023 y 2024

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de profesionales formados en ética aplicada.

La meta es la formación de 75 personas cada año como mínimo.



- **Actividad 26:**

Formación para el autocuidado de profesionales que atienden a la ciudadanía para prevenir el agotamiento emocional y la fatiga por compasión o empatía.

Crear redes de apoyo entre profesionales.

A tener en cuenta:

El profesorado serán profesionales de la psicología con conocimientos sobre desgaste profesional.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de profesionales formados en autocuidado.

La meta es la formación de 75 personas cada año como mínimo.



- **Actividad 27:**

Formación en liderazgo ético para el personal de dirección y gestión de los servicios sociales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número de personas de dirección y gestión que recibe la formación.

La meta es la formación de 30 personas cada año como mínimo.

- **Actividad 28:**

Formación básica en ética aplicada para profesionales, gestores y líderes de servicios sociales para áreas concretas, por ejemplo, mujer, infancia, inmigración o personas con discapacidad.



Se dará también
a las entidades
de servicios sociales
de Andalucía.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2022, 2023
y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de profesionales,
gestores y líderes
de servicios sociales
que son formados.

La meta es la formación
de 50 personas cada año
como mínimo.

- **Actividad 29:**

Formación básica
en ética aplicada
al Servicio de Inspección
de servicios sociales
de la Junta de Andalucía.



¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2022, 2023
y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de profesionales
de la inspección
de servicios sociales
que son formados.

La meta es la formación
del 15 de cada cien personas
cada año, como mínimo.

- **Actividad 30:**

Formación avanzada
en ética aplicada
para profesionales
de los grupos de trabajo
que van a desarrollar
algunos proyectos concretos
de esta Estrategia
como la **Auditoría Ética**
y el Comité de Ética.

Auditoría ética:

es el examen de las prácticas,
políticas y procedimientos
de una organización,
para valorar si son o no éticas.



¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2021 y 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de profesionales formados
del total de personas
que forman el grupo.

La meta es la formación
de 9 de cada 10 personas
cada año, como mínimo.

- **Actividad 31:**

Formación
sobre el Modelo de Atención
Centrado en la Persona
para profesionales
de los servicios sociales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2022, 2023
y 2024.



¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de profesionales
formados.

La meta es la formación
de 75 personas cada año
como mínimo.

- **Actividad 32:**

Hacer y dar a conocer
una Guía sobre el consentimiento informado
en servicios sociales
y los formularios
para que lo pongan en práctica.

¿Cuál es el plazo?

El mes de julio
del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no
la Guía.



- **Actividad 33:**

Hacer y dar a conocer una Guía de ayuda sobre las voluntades vitales anticipadas y la planificación anticipada de decisiones en servicios sociales, con los formularios escritos, para el trabajo de los profesionales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de septiembre del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no la Guía.

- **Actividad 34:**

Incluir la Declaración de Voluntad Anticipada a la Historia Social Única de la persona en los servicios sociales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2023.



¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se incorpora o no
la Declaración

- **Actividad 35:**

Incluir la consulta regular
del Registro de Voluntades
Vitales Anticipadas
en servicios sociales
por los profesionales
que gestionan
las plazas residenciales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se consulta o no
el Registro
de manera regular.



OBJETIVO 4

Crear
el Comité de Ética
de los servicios sociales
de Andalucía.

ACTIVIDADES

- **Actividad 36:**

Hacer un **mapa de participación** para formar el grupo de personas que se encargará de proponer cómo será la creación de un Comité de Ética de los servicios sociales en Andalucía, como las reglas de funcionamiento, método de trabajo, diseño de los formularios...

El Comité tendrá representación de distintos grupos:

- Profesionales de los servicios sociales.
- **Mediadores interculturales.**
- Abogados y sanitarios.
- Proveedores de servicios.
- Ciudadanía en general.

Hay que garantizar la accesibilidad.

Mapa de participación:
es una selección de personas con el perfil y la formación adecuadas para formar parte del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.

Mediadores interculturales:
son los profesionales que trabajan con personas de distintas culturas para mejorar la comunicación relación e integración entre ellas.



A tener en cuenta:

Cuando se cree el grupo se les formará en ética aplicada a los servicios sociales y sobre cómo resolver conflictos relacionados con la ética.

Una persona de otro Comité de Ética les enseñará cómo funciona y cómo resolver conflictos desde un **enfoque deliberativo**.

¿Cuál es el plazo?

El mes de junio del 2021.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el mapa de participación.

- **Actividad 37:**

Cuando se decida cómo funcionará el Comité se hará la norma sobre la creación y funcionamiento, según las leyes.

Una vez hecho, se creará el Comité de Ética.

Enfoque deliberativo: es un método que ayuda a comprender mejor los conflictos éticos para tomar decisiones prudentes.



¿Cuál es el plazo?

El mes de abril
del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

La creación o no
del Comité.

- **Actividad 38:**

Dar a conocer la creación
del Comité de Ética
de los servicios sociales
de Andalucía
por todos los medios
de comunicación
que tiene la Consejería.

¿Cuál es el plazo?

El mes de julio
del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Con la publicación
de noticias
en la web de la Consejería
y en la plataforma virtual
interna.

Además,
publicar 4 noticias al año
en la prensa, como mínimo.



- **Actividad 39:**

Realizar un informe sobre el funcionamiento del Comité de Ética de los servicios sociales de Andalucía.

El Comité se podrá organizar en las Provincias según lo que digan los informes.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el informe.



- **Actividad 40:**

En el Comité de Ética de los servicios sociales, se creará una línea de trabajo para decidir cómo actuar ante situaciones más difíciles del trabajo sociosanitario, como drogodependencia, salud mental o personas mayores.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Con la presentación del documento de creación de la línea de trabajo donde aparecerá la definición y la descripción de fines y objetivos.



OBJETIVO 5

Aconsejar a profesionales sobre cómo comportarse ante situaciones comprometidas o difíciles de manejar, por las consecuencias de tipo moral que pueda provocar.

ACTIVIDADES

- **Actividad 41:**

Hacer una guía para profesionales de servicios sociales sobre cómo recoger el testimonio de personas en situación de vulnerabilidad, en intervenciones profesionales complejas, para actuar con la mayor protección y respeto.

Participarán profesionales con mucha experiencia en estas intervenciones con grupos en situación de vulnerabilidad y con las asociaciones que trabajan en su atención.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2023.



¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no
la Guía.

- **Actividad 42:**

Decidir y escribir
recomendaciones y reglas
para que los profesionales
de los servicios sociales
de Andalucía
puedan pedir
la **objeción de conciencia**.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hacen o no
las recomendaciones
por escrito.

- **Actividad 43:**

Hacer un documento
que sirva para explicar
cómo ser éticos
en las nuevas tecnologías
y la robótica
en los servicios sociales.

Objeción de conciencia:

razón o explicación
de tipo ético
o religioso
para no cumplir
o rechazar
una idea o una norma.



¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el documento.

- **Actividad 44:**

Hacer y dar a conocer un protocolo sobre cómo comunicar contenidos de especial complejidad en los servicios sociales.

Los contenidos de especial complejidad son noticias que no van a sentar bien a las personas, son malas noticias para ellas.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace y se da a conocer o no el Protocolo.



EJE 3: INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES Y CENTROS DE TRABAJO

OBJETIVO 1

Usar la **Auditoría Ética** de los servicios sociales como herramienta para detectar malas prácticas en la ética y mejorar su calidad en los centros de servicios sociales.

ACTIVIDADES

- **Actividad 45:**

Probar el método “The Social Work Audit”, de Auditoría Ética para los servicios sociales, del autor Frederic G. Reamer.

¿Cuál es el plazo?

El mes de junio del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no la prueba de la herramienta.



- **Actividad 46:**

Crear un grupo de personas que se encargará de la Auditoría Ética en su lugar de trabajo.

Este grupo lo formarán profesionales con distintas responsabilidades en el centro para tratar los problemas éticos y las dificultades para solucionarlos o mejorarlos.

¿Cuál es el plazo?

El mes de enero del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se crea o no el grupo de personas.

La justificación será con el documento legal de Constitución del grupo.

- **Actividad 47:**

Adaptar la herramienta de Auditoría Ética según el centro de servicios sociales en que se vaya a probar.



La adaptación la harán
las personas encargadas
de la Auditoría Ética.

Se tendrán en cuenta
sus opiniones
y las personas más implicadas.

¿Cuál es el plazo?

El mes de febrero
del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se adapta o no
la herramienta
para auditorías.

- **Actividad 48:**

Hacer la evaluación
con la herramienta adaptada
a los profesionales del centro.

¿Cuál es el plazo?

El mes de abril
del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no
la evaluación.



- **Actividad 49:**

Diseñar un plan de intervención según los resultados y las prioridades, una vez hecha la evaluación y la escala de los tipos de riesgos éticos.

Incluirá las actividades que se harán y su plazo, las personas responsables y los materiales y las personas necesarias para hacerlas, según las áreas de riesgo ético.

¿Cuál es el plazo?

El mes de julio del 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el plan de intervención.



- **Actividad 50:**

Hacer un documento
con toda la información
del proceso de Auditoría Ética.

Esto sirve
para que otros centros y servicios
del Sistema Público
de Servicios Sociales
de Andalucía
puedan hacer la Auditoría
según los resultados y conclusiones
de la experiencia práctica.

¿Cuál es el plazo?

El mes de septiembre
del 2024.

**¿Cómo sabemos
si se ha conseguido?**

Si se hace o no
un documento
con la información
sobre la auditoría.



OBJETIVO 2

Fomentar la reflexión ética en los centros de trabajo para mejorar la calidad de la atención profesional.

ACTIVIDADES

- **Actividad 51:**

Hacer y dar a conocer una guía para los centros de servicios sociales sobre cómo funcionan los Espacios de Reflexión de Ética en servicios sociales, y su utilidad.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2023.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no la guía.

- **Actividad 52:**

Impulsar la creación de Espacios de Reflexión Ética en los centros de servicios sociales comunitarios y especializados.



La creación de estos espacios debe ser valorada de forma positiva e incluida en los contratos para el mantenimiento y la colaboración de los servicios sociales para los centros especializados.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no la recomendación escrita a cada centro de servicios sociales comunitarios.

Si se hace o no la recomendación escrita a cada centro de servicios sociales especializados, con la advertencia de incorporar las cláusulas sociales a los contratos o convenios de colaboración.



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

OBJETIVO 1

Crear un apartado en la web sobre la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, accesible a los profesionales y la ciudadanía.

ACTIVIDADES

- **Actividad 53:**

Crear un apartado en la web para la Estrategia y otro contenido como vídeos y documentos.

Tiene que ser accesible a las personas con discapacidad, según las normas de accesibilidad.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2022.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hace o no el espacio web con información actualizada.



- **Actividad 54:**

Crear un **Fondo Documental y Bibliográfico**

sobre Ética Aplicada a los servicios sociales de Andalucía, para que profesionales e investigadores del tema puedan intercambiar conocimiento.

Se incorporarán los documentos de mejora de la calidad ética de los servicios, como:

- Guías sobre temas habituales y difíciles de los servicios sociales.
- Modelos para solucionar problemas éticos.
- Guías para promover la **confidencialidad y la privacidad**.
- Guías para la comunicación de noticias difíciles.

El Fondo se puede crear junto con Universidades.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre del 2024.

Fondo documental y bibliográfico:

es un gran conjunto de libros y documentos en cualquier formato que se reúnen y organizan por una persona particular, familia u organismo.

Confidencialidad:

es una propiedad de la información que asegura que sólo las personas autorizadas acceden a ella.

Privacidad:

aquello de la vida privada de las personas que hay que proteger de cualquier intromisión.



¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se crea o no
el fondo documental
y bibliográfico.

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

- **Actividad 55:**
Facilitar la creación
de alianzas y convenios
con la Consejería
encargada de salud
para intercambiar conocimientos
y experiencias
y crear proyectos
compartidos de trabajo
en aquellos sectores de actividad
en los que se mezclen el ámbito social
y sanitario.



¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de alianzas
y convenios
firmados en esos años.

- **Actividad 56:**

Facilitar la creación
de alianzas y convenios
con las universidades
andaluzas y españolas,
que tengan grupos de investigación
en ética aplicada
a la intervención social
en servicios sociales.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2022, 2023
y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de alianzas
y convenios
firmados en esos años.



- **Actividad 57:**

La Consejería organizará las Jornadas Andaluzas sobre ética aplicada a los servicios sociales cada año.

¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre de los años 2022, 2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Si se hacen o no las Jornadas Andaluzas sobre Ética aplicada a los servicios sociales.

- **Actividad 58:**

Animar a los profesionales, gestores y líderes para la presentación de comunicaciones en jornadas, congresos y seminarios para contar las experiencias o buenas prácticas en la aplicación de la ética en los servicios sociales de Andalucía.



¿Cuál es el plazo?

El mes de diciembre
de los años
2021, 2022,
2023 y 2024.

¿Cómo sabemos si se ha conseguido?

Según el número
de comunicaciones presentadas
y que se incluyan
en la web de la Consejería.

Serán 5 cada año
como mínimo.



10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ÉTICA.

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía nombró a una persona especialista en ética aplicada a los servicios sociales como encargada de la Dirección de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.

Doña Inmaculada Asensio Fernández es la Directora de la Estrategia de ética de los Servicios Sociales de Andalucía desde el año 2018.

La Dirección General de Servicios Sociales se encargará del cumplimiento de los objetivos y actividades de esta planificación estratégica.



Esta Dirección General
se encargará de aportar
todo lo necesario
para que se empiecen a cumplir
todos estos objetivos
y se pongan en marcha las actividades.

La Directora
de la Estrategia de Ética
informará con frecuencia
sobre el logro de las tareas,
y los avances y resultados
que se consiguen
en cada momento,
y de las dificultades
que puedan retrasar u obstaculizar
cualquiera de ellas.

Se crearán
los grupos de trabajo
necesarios
para cumplir los objetivos
de la Estrategia.

Para crear los grupos
se consultará
un mapa de participación
según las categorías profesionales
y los niveles de intervención
en los servicios sociales.



Participarán profesionales del trabajo social, la psicología, la educación social, el derecho, la medicina y profesiones que intervienen en los servicios sociales; además de pedir la participación a otro tipo de profesionales que tengan esa experiencia o formación en ética aplicada.

Esta planificación durará 4 años y cada año se revisará si se cumplen las tareas o no.

Se pueden hacer cambios con justificación que sirvan para conseguir los objetivos, que tendrán que comunicarse a la Dirección General de Servicios Sociales.



© **Lectura fácil Europa.**

Más información en: www.easy-to-read.eu



Dirección:

Diego García Sánchez. Cuarto Sector S. Coop. And.

Adaptación a lectura fácil:

Juan Carlos Gómez Justo. Cuarto Sector S. Coop. And.

Validación cognitiva de textos en lectura fácil:

Dilee lectura fácil. Sociedad cooperativa especial.

Villanueva de la Serena, Badajoz.

Técnicas dinamizadoras: Ángela Pajuelo Benítez y

Ángela García Gallego.

Validadores:

María Vargas Borrallo

Juan Pedro Pérez Infantes

Inés María Ruíz de Argandoña

Diseño y Maquetación:

Ediciones RODIO, S. Coop. And.

Edición: Septiembre, 2021

ISBN: 9788418794155

