



“Más que a nada, le temo a la orfandad ética”.

Marcela Serrano (1995)

ESTRATEGIA DE ÉTICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA
ETHICAL STRATEGY OF THE SOCIAL SERVICES OF ANDALUCÍA

Documento elaborado por:

Inmaculada Asensio Fernández

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

Grupo asesor de personas expertas:

Nuria Cordero Ramos

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

Yolanda María De la Fuente Robles

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

Natividad De la Red Vega

Expresidenta del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Castilla y León Miembro de la Comisión de Deontología y Ética del Consejo General de Trabajo Social de España.

Beatriz Díaz Pérez

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

Soledad Jiménez González

Coordinadora de Servicios Sociales Comunitarios de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

Damián Salcedo Megales

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

María Jesús Uríz Pemán

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

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

Edición 2019.

Presentación

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

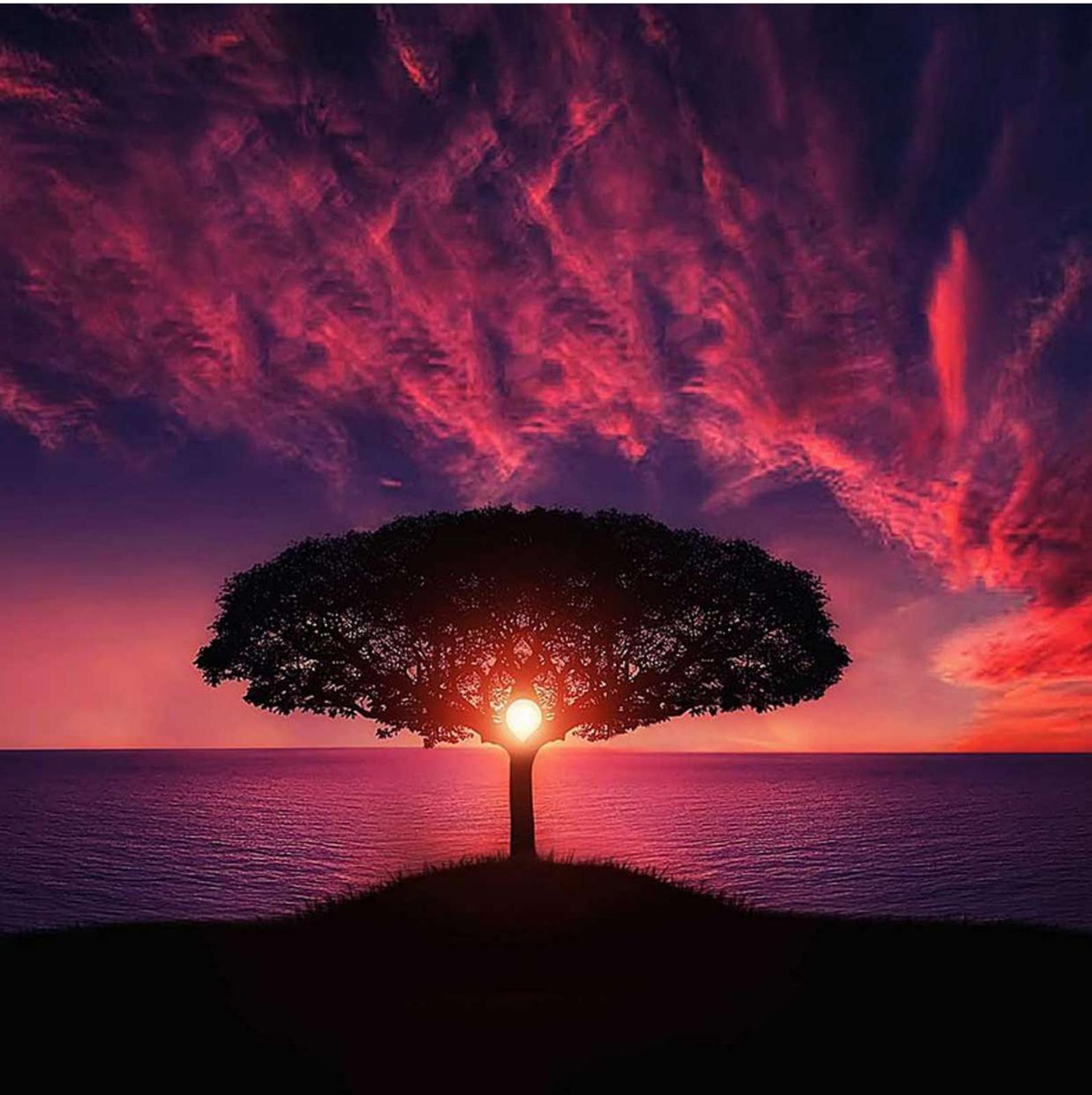
En la historia reciente de los servicios sociales de Andalucía se ha pasado de un modelo asistencialista a un modelo basado en el reconocimiento de derechos, pero es necesario seguir trabajando para avanzar en garantías sociales, así como en aquellos aspectos de la intervención profesional más centrados en la persona y sus circunstancias. La ciudadanía es en sí la que legitima la razón de ser de los servicios, y la que define hacia dónde se avanza en cada momento, en su diseño y prestación.

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

Con el objetivo de servir de la mejor manera posible al propósito de impulsar esta cultura ética desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, se presenta este documento estratégico que marca los pasos a seguir. El camino señalado a través de este plan tiene una vigencia para cuatro años, con el objetivo de hacer realidad el imperativo ético que demandan los cambios sociales del momento, así como los equipos de profesionales y la propia ciudadanía.

"La ética o la moral deben de entenderse no solo como la realización de unas cuantas acciones buenas, sino como la formación de un alma sensible."

"El gobierno de las emociones" (2011), Victoria Camps



Índice

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Introducción..... | Pág. 08 |
| 2. Fases de la planificación estratégica..... | Pág. 13 |
| 3. Contexto normativo de la ética aplicada a los servicios sociales de Andalucía..... | Pág. 17 |
| 4. Delimitación conceptual de ética aplicada a los servicios sociales..... | Pág. 25 |
| 5. Desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España..... | Pág. 30 |
| 6. El desarrollo de una cultura ética en los servicios sociales andaluces..... | Pág. 36 |
| 7. Los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía..... | Pág. 40 |
| 8. Los principios éticos de los servicios sociales..... | Pág. 64 |
| 8.1. Principios éticos relacionados con la prestación de Servicios Sociales..... | Pág. 66 |
| 8.2. Principios éticos vinculados a la relación profesional con las personas atendidas..... | Pág. 67 |
| 9. Planificación estratégica..... | Pág. 69 |
| 10. Seguimiento y evaluación..... | Pág. 82 |
| 11. Referencias bibliográficas..... | Pág. 84 |



Ética

1. Introducción

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

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

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

Para la elaboración de esta Estrategia de Ética se han tomado en consideración las principales referencias teóricas relacionadas con el desarrollo de la ética aplicada a la intervención social, principalmente en España, con alguna aportación en la materia desde Europa y Estados Unidos.

Este análisis bibliográfico ha servido, en primer lugar, para realizar una delimitación conceptual de lo que se entiende por ética aplicada a los servicios sociales, así como para precisar cuáles son los valores éticos de mayor referencia para estos servicios; y cómo a su vez estos valores se concretan en una serie de principios éticos vinculados a la prestación de servicios sociales y al marco de relación profesional que se debe establecer con las personas atendidas.

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

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

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

Finalmente, previo a la aprobación de este documento estratégico, se ha contemplado necesario abrir un proceso de consulta pública para permitir la participación de los diferentes agentes sociales a los que involucra, de manera que se han planificado una serie de jornadas participativas en cada una de las provincias andaluzas, para que todos los colectivos y personas a las que interesa puedan realizar aportaciones de mejora, para su estudio y consideración.

Los contenidos que recoge el documento se han organizado siguiendo un esquema lógico que permita asimilar los conceptos clave vinculados al desarrollo de la conciencia ética que pretende impulsar la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía en los diferentes niveles de desarrollo de sus servicios hacia la ciudadanía, esto es, en niveles de dirección, de gestión y de atención directa, lo que a su vez involucra a las entidades proveedoras de servicios sociales en Andalucía.

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

Igualmente, se exponen algunas notas características del desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España, para culminar en las fases que se han seguido para el diseño de esta Estrategia.

A continuación, se define la ética aplicada a los servicios sociales, así como otros conceptos clave para entender la cultura ética que se pretende desplegar en los servicios sociales de Andalucía.

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

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

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



2. Fases de la planificación estratégica

Para el diseño de este documento se han seguido las siguientes fases metodológicas, de manera secuenciada.

1. **Revisión bibliográfica** intensiva en materia de ética aplicada a la intervención social, y bioética.
2. Análisis de las **referencias éticas** que se encuentran en las diferentes **leyes** de servicios sociales de todas las comunidades autónomas españolas.
3. **Consulta** con **profesionales** con **funciones estratégicas** en ética aplicada a la intervención social, en diferentes comunidades autónomas españolas.
4. Constitución de un **grupo de personas expertas** con reconocida trayectoria y prestigio en la materia.
5. **Proceso** de **participación** de los diferentes agentes sociales a los que involucra la Estrategia de Ética, previo a su aprobación.

Tal como se observa, esta tarea de planificación se ha llevado a cabo tras la realización de un diagnóstico de partida, tomando como referencia la literatura científica más relevante sobre la materia. Así mismo, se ha analizado el discurso ético que se desprende de la legislación marco sobre servicios sociales de las diferentes comunidades autónomas españolas, y se ha contado con la colaboración de un grupo asesor de personas expertas y de reconocido prestigio en materia ética en servicios sociales. Este grupo ha realizado valiosas aportaciones de mejora durante el proceso de elaboración de esta Estrategia que, sin duda, ha permitido elaborar una planificación estratégica sólida y basada en el conocimiento. Para finalizar, señalar que -previo a la aprobación de este documento- se ha contemplado necesario abrir un proceso de consulta pública para permitir la participación de diferentes agentes sociales y organizaciones de personas usuarias, con la intención de dotarlo de significado y valor de cara a la ciudadanía.

Esquema de trabajo

La Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de SS.SS de Andalucía, compromete la elaboración de una Estrategia de Ética para el conjunto de los servicios sociales de Andalucía.



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

Así, la Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía se constituye como una estructura de coordinación para articular todas las medidas precisas a fin de poner en funcionamiento las líneas estratégicas necesarias para impulsar una cultura ética en el Sistema Público de Servicios Sociales. El objetivo final es ofrecer unos servicios transparentes, comprometidos y éticamente responsables para una ciudadanía que debe estar situada en el centro de las políticas sociales, donde la articulación de actuaciones se concibe de manera circular, siempre de regreso hacia la persona y hacia el resultado de las intervenciones profesionales en los servicios sociales.



3. Contexto normativo de la ética aplicada a los servicios sociales de Andalucía

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

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

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

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

La evolución del sistema de servicios sociales no siempre ha ido acorde con los tiempos, aunque muchos de los cambios producidos han sido como consecuencia de fluctuaciones sociales que dieron lugar a remodelaciones parciales de este sistema; por todo ello, las diferentes normativas autonómicas plantearon la posibilidad de tratar a los servicios sociales, no como algo aislado, sino dentro de un conjunto, para evitar duplicidades de actuación y defectuosos encauces de las demandas sociales. El nuevo concepto debía hacer hincapié en la desigualdad, entendida esta desde todos los ángulos (De la Fuente, 2001).

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

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

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

Estos derechos vinculan a los poderes públicos y son exigibles en la medida en que vengan determinados por su propia regulación. Los poderes públicos que están involucrados en Andalucía son la propia Administración de la comunidad autónoma y los entes locales, como establece la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, sobre la base de lo definido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local; así como lo establecido por la normativa sectorial de desarrollo, lo que determina la necesidad de fortalecer los mecanismos de cooperación entre las Administraciones Públicas para garantizar una prestación de servicios sociales integral, continua, de alta calidad y de acceso universal, en el marco de las respectivas competencias.

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

Ahora bien, todo este desarrollo normativo, y la cobertura y alcance de los derechos reconocidos u otorgados a las personas y grupos que se integran por cada comunidad autónoma está influenciada por las políticas económicas predominantes en Europa¹, lo que afecta a la economía de los estados miembros. Esta política económica se constituye como un elemento clave del éxito o fracaso del resto de las políticas básicas para el bienestar de la ciudadanía: educativas, sanitarias, de servicios sociales, culturales, medioambientales, tecnológicas o de innovación, ya que todas ellas están subordinadas -en buena medida- a la situación económica que atraviesen los distintos ámbitos territoriales.

Además de lo anterior, el programa de gobierno de cada legislatura política determina de manera significativa cual será la agenda a desarrollar en materia de servicios sociales en cada región española, en base a las características de la población, a las tasas de pobreza y/o exclusión, a los problemas sociales predominantes, y a los recursos disponibles. Por tanto, todo el avance en cuanto a derechos reconocidos a las personas -en materia social- ha servido para construir un puente desde la Beneficencia, como forma organizada de ayuda, hasta la cimentación de un verdadero -aunque no perfecto- Estado de Bienestar, no exento de dificultades para garantizar derechos subjetivos a la ciudadanía, la mayor parte de las veces por la insuficiente financiación para estas materias sociales (Ezquerria, 2012:48-49).

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

1 Así lo recoge el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «La Economía del Bien Común: un modelo económico sostenible orientado a la cohesión social» (2016/C 013/06). Disponible en la siguiente URL:<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:52015IE2060>

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

Para que las políticas sociales puedan ser instrumentos eficaces de cambio social, es necesario continuar en el proceso de descentralización y aproximar los servicios sociales a la ciudadanía, democratizar su uso y favorecer la simplificación desde el punto de vista organizativo, para que desaparezcan complejidades horizontales, verticales y espaciales. En este sentido, la innovación tecnológica² y la investigación –unidas a una evaluación cada vez mayor y más eficaz de los servicios sociales– forman parte de las recientes innovaciones políticas por las que ha apostado el gobierno de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Así pues, el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se concreta en el conjunto de servicios, recursos y prestaciones³ de las Administraciones Públicas de Andalucía, orientados a garantizar el derecho de la ciudadanía a la protección social, la promoción social y la prevención, en los términos recogidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en la Ley de servicios sociales y en el resto de la normativa vigente en la materia. Para garantizar este objetivo de bienestar, el Sistema impulsa medidas de apoyo a la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia y la participación social, lo que contribuye a continuar trabajando para la consecución del bienestar social.

2 Información complementaria en:

<http://www.juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/sociedad/133273/ConsejeriadelgualdadyPoliticasySociales/mapadeserviciososociales>

3 Para facilitar el acceso al conjunto de servicios y prestaciones, se ha elaborado el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, lo que constituirá una red integrada de corresponsabilidad y control público de la atención al conjunto de la sociedad andaluza.

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

La ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, compromete la aprobación del Plan Estratégico de servicios sociales de la Comunidad, que ha de recoger elementos esenciales para el desarrollo de los servicios sociales:

- Diagnóstico de situación y necesidades.
- Definición de la misión, visión y valores del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Líneas estratégicas del Plan, definición de objetivos y descripción de acciones.
- Desarrollo de la Estrategia de Calidad del Sistema Público de Servicios Sociales.
- **Desarrollo de la Estrategia de Ética de los servicios sociales.**
- Descripción del procedimiento de ejecución, seguimiento y actualización de las acciones.

- Definición de los indicadores que servirán de base para el seguimiento y definición del sistema de evaluación del Plan, en términos de empoderamiento de las personas, garantía de derechos, autonomía, calidad de vida, calidad de los servicios, satisfacción, bienestar social, igualdad entre hombres y mujeres, eficiencia, calidad del empleo, cohesión social y territorial y sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- Gobernanza, seguimiento y evaluación. Definición de mecanismos de coordinación, participación de los distintos actores y mecanismos de medición y evaluación sistemática del Plan. Recursos necesarios y memoria económica.

La ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía contiene un capítulo expresamente dedicado a la ética de los servicios sociales que parte de la firme convicción de que -realizar intervenciones desde estos servicios- requiere cada vez más del apoyo de una Estrategia de Ética que contemple los principales dilemas éticos que enfrenta en su día a día, la reflexión ética en la práctica de la intervención social y el cumplimiento de los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.



4. Delimitación conceptual de ética aplicada a los servicios sociales

En un sentido general, etimológicamente la palabra ética tiene que ver con el término griego *ethos*, que significa carácter. El carácter es un temperamento que se forja poco a poco con las decisiones que las personas van tomando a lo largo de su vida, y que generan un talante o tendencia determinada en su manera de actuar.

Para Adela Cortina, moral y ética son la misma cosa pero con algunos matices; mientras la moral regula normativamente lo que está bien y lo que está mal sobre aspectos de la vida cotidiana, la ética se extiende más allá y se ocupa de reflexionar sobre la moral, es decir, la ética reflexiona de manera ordenada sobre lo que es correcto o incorrecto para aplicar el resultado de esta reflexión a la práctica de la vida cotidiana (2003). La ética, pues, tiene por objetivo facilitar la **deliberación** y que ésta se lleve a cabo de manera correcta, con el fin de realizar elecciones buenas o adecuadas (1994).

Siguiendo a Alipio Sánchez, la ética busca identificar y realizar el bien en las acciones y en las relaciones humanas. Se centra en la concepción de lo que es humanamente bueno o malo, encarnada en valores morales. Pero además, la ética señala el camino de la búsqueda de la vida buena y virtuosa, cuyo resultado esperable es la felicidad. Su misión sería, pues, la de juzgar las acciones humanas como buenas o malas, a la luz de ciertos valores y principios morales, así como apoyar y sancionar el deber de actuar -obligación moral- de acuerdo con esos valores (2016).

En este sentido, juzgar como buena o mala una acción requiere de un enfoque de valores y principios éticos y de la deliberación, que es parte importante del contenido fundamental de la definición de ética de la intervención social que aporta Pelegrí, la **reflexión** que trata de orientar prácticas concretas teniendo en cuenta las distintas opciones y puntos de vista, entre las cuales está la voz de las personas afectadas. Esta ética debe ser el referente de una atención de calidad, integral y centrada en la persona (Pelegrí, 2013).

En síntesis, respecto a lo que concierne a esta Estrategia, el concepto de ética aplicada a los servicios sociales conlleva incluir la **reflexión ética** en todos los procesos de trabajo que se llevan a cabo en la dirección, gestión y prestación de servicios sociales. Esta reflexión se lleva a cabo fundamentalmente a la luz de los valores éticos vinculados al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía definidos en este documento. Implica, así mismo, articular todos los medios necesarios a fin de que los procesos de atención y toma de decisiones complejas en estos servicios, cuenten con las mayores garantías para procurar el menor daño moral posible a las personas usuarias, a través de herramientas de apoyo ético para los equipos de trabajo.

Por este motivo, las diferentes comunidades autónomas que han incorporado la ética aplicada a los servicios sociales han definido los sistemas de apoyo ético necesarios para introducir la reflexión ordenada en este tipo de servicios, siendo el mayor exponente de estos sistemas de apoyo la creación de comités de ética de la intervención social. También se han creado códigos de ética para regular el buen hacer en este tipo de servicios, siempre desde el enfoque de los valores éticos predominantes en servicios sociales.

El título II de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, contiene un capítulo dedicado a la ética en los servicios sociales en el cual establece que cada vez es más necesario contar con el apoyo de una estrategia que contemple los dilemas éticos a los que estos servicios se enfrentan cada día.

Los dilemas éticos han sido abordados en diferentes investigaciones dentro del campo de acción del trabajo social. Destaca, por tratarse de un estudio nacional, la investigación sobre los dilemas éticos relacionados con la intervención social por parte de los trabajadores y las trabajadoras sociales en España entre los años 2008-2010⁴ (Úriz, M^a J., y Ballesteros, A., Viscarret, J. J., 2012).

4 Proyecto de investigación Dilemas éticos en la intervención social: La perspectiva de los trabajadores sociales en España (FFI2008-05546), financiado por el Plan Nacional de I+D+i del Ministerio de Ciencia e Innovación (2008-2010).

Un resultado importante de esta investigación es que un porcentaje muy elevado, el 82% de la muestra, reconoció haber experimentado algún dilema ético en su ejercicio profesional. Los principales dilemas éticos se relacionan con la confidencialidad y secreto profesional. Le sigue en importancia el respeto a la autonomía de las personas con las que se interviene, y también el dilema sobre denunciar o no a otros profesionales por incompetencia profesional (mala praxis). Otros dilemas están relacionados con la duración del tiempo de intervención, la distribución de recursos disponibles, las contraprestaciones económicas o materiales, los conflictos de intereses, el abuso de poder y respeto a la autonomía, la información que se da a los medios de comunicación, la asistencia a juicios y la responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega, el tipo de relación que se establece entre trabajadores sociales y personas usuarias, etc.

Como se aprecia, la ética aplicada a los servicios sociales involucra dilemas éticos de suma importancia para la prestación de los servicios y con la atención y relación profesional que se establece entre las y los profesionales, y entre estos y las personas atendidas.

Dentro de las cuestiones éticas de importancia para la intervención social evidenciadas en la literatura científica sobre ética aplicada, se puede destacar una herramienta enmarcada en un proceso de evaluación y mejora continua, denominada **Auditoría Ética**. Esta herramienta ha sido creada y validada en Estados Unidos, por el autor Frederic G. Reamer (2000), pero ha tenido muy buenos resultados en dos experiencias piloto llevadas a cabo en España (tesis doctorales), para lo cual el instrumento de auditoría ha sido adaptado a la normativa y características específicas de los servicios sociales de la comunidad autónoma en cuestión: la primera de ellas en una Residencia de Personas Mayores en La Rioja (De la Peña, 2018), y la segunda en una Institución Socio Educativa en Pamplona (Luna y Uriz, 2019).

Estas dos experiencias han dado como resultado una mejora de la calidad ética en los centros de trabajo referenciados, incorporando una reflexión en profundidad en base a una serie de parámetros o áreas de riesgo ético que con mayor frecuencia se pueden dar en servicios sociales:

1. Derechos de las personas usuarias.
2. Confidencialidad y privacidad.
3. Consentimiento informado.
4. Prestación -oferta- de servicios.
5. Límites en las relaciones con las personas usuarias y conflictos de intereses.
6. Documentación.
7. Informaciones difamatorias.
8. Informes de las personas usuarias.
9. Supervisión profesional.
10. Desarrollo y formación de profesionales.
11. Consultas a colegas profesionales.
12. Derivación a otros servicios.
13. Negligencia profesional y situaciones de fraude.
14. Finalización de los servicios y de la intervención profesional.
15. Situaciones de perjuicio.
16. Evaluación e investigación.
17. Toma de decisiones éticas.

La reflexión procura el buen hacer en la práctica profesional y el respeto por los valores éticos fundamentales que han de orientar el trabajo en servicios sociales, por tanto, es necesario incorporar instrumentos de apoyo ético que otorguen un lugar destacado a la reflexión sobre aquellos temas o cuestiones éticas que suelen provocar más conflictos o dilemas éticos entre profesionales de los servicios sociales.



5. Desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España

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

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

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

Fuente: elaboración propia

De las 17 comunidades autónomas en que se organiza el estado español encontramos que 11 de ellas recogen la ética aplicada en el Sistema Público de Servicios Sociales, y con grandes diferencias de desarrollo entre ellas. Sin embargo, no todos sus textos legales de referencia en materia de servicios sociales la incluyen. Por ejemplo, 7 leyes de servicios sociales contemplan en su discurso legal la ética, tal cual aparece en la tabla, pero otras comunidades que no la incluyen, sí que la han contemplado en sus sistemas, como Aragón, Asturias, Castilla La Mancha y Galicia. Respecto a las diferencias de desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales, localizamos un importante avance en la materia en Cataluña, Navarra, País Vasco y Asturias; siguiéndole Castilla y León y Castilla La Mancha. Sin embargo, comunidades como Madrid, Aragón, Galicia, Islas Baleares y Andalucía contemplan de algún modo la ética en sus Sistemas, pero comparativamente reflejan todavía menor dinamismo en el desarrollo práctico respecto al resto.

La creación de órganos colegiados para la deliberación ética (comités⁵) es un aspecto de suma importancia para el impulso de una cultura ética en los servicios sociales. En este sentido, encontramos que de las 11 comunidades autónomas señaladas que contemplan la ética, 9 de ellas disponen de comités de ética de los servicios sociales, aunque no todos estos comités reciben la misma denominación, según aparece referenciado en los Decretos que los desarrollan.

Navarra y Madrid cuentan, así mismo, con comités de ética aplicada sectoriales (específicos para colectivos de personas mayores y/o personas con discapacidad), aunque Madrid no cuenta con un comité de ética de todos los servicios sociales para su comunidad. Además, como elemento especialmente innovador y que favorece la promoción de la ética en toda su comunidad, encontramos que Cataluña ha favorecido la creación de los denominados Espacios para la Reflexión Ética, de manera que cuentan con un mayor número de espacios comunes para favorecer la discusión y reflexión en los centros de trabajo, lo que puede suponer una apuesta por la calidad del servicio.

⁵Los Comités de Ética Aplicada tienen diferentes denominaciones según comunidad autónoma:

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

Sin embargo, la creación de estos comités y espacios de reflexión no son la única clave para considerar, por así decirlo, la implantación de la ética aplicada en los servicios sociales. Encontramos que la formación en la materia es básica para concienciar a las personas sobre la importancia de la ética y su aplicación práctica a diferentes niveles de responsabilidad profesional. En este sentido, encontramos que Navarra, País Vasco, Asturias, Cataluña, Castilla León, Andalucía, Aragón y Galicia contemplan las acciones formativas en ética aplicada desde la Administración Pública; e incluso Cataluña, País Vasco y Navarra ofrecen formación universitaria de posgrado en ética aplicada a la intervención social. Además, Cataluña y Navarra investigan activamente estas cuestiones, en el caso de Navarra a través del Grupo de Investigación EFIMEC⁶, y en el caso de Cataluña a través del Observatorio de Ética Aplicada a la Intervención Social.

En el caso concreto de Andalucía, desde el año 2014 se viene impartiendo formación básica en ética aplicada a la Intervención Social en la Administración Autónoma Andaluza, dirigida a profesionales de atención directa en los servicios sociales comunitarios. La Escuela Andaluza de Salud Pública de Granada es referente en cuanto a formación de nivel experto en Bioética (ciencias de la vida y de salud). En este sentido, durante los tres primeros años se ofreció la formación básica en ética aplicada a la intervención social desde esta Escuela, en colaboración con el Instituto Andaluz de Administraciones Públicas (IAAP). Posteriormente, a partir del año 2017, se ha venido organizado exclusivamente desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, también en colaboración con el IAAP. Esta formación básica responde al objetivo de promover una cultura ética en los niveles profesionales para mejorar la atención hacia la ciudadanía.

⁶ EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de las ciencias), del Dpto. de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra.

Igualmente, en el año 2014 se constituyó, en la Consejería competente en materia de servicios sociales en Andalucía, un grupo de trabajo para llevar a cabo un Proyecto denominado **“Compromiso ético de los proveedores de servicios de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía”**⁷, cuyo resultado más notorio fue la elaboración de un **Código de Ética** para las entidades proveedoras de servicios sociales de la citada Agencia. Ese Código ha supuesto un antecedente significativo de trabajo sobre estas materias en Andalucía.

⁷ El Proyecto se llevó a cabo entre la Consejería competente en materia de servicios sociales, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y la Escuela Andaluza de Salud Pública de Granada. La coordinación del proyecto estuvo a cargo de F. Alonso Trujillo y S. Pinzón Pulido. La persona experta asesora del proyecto fue M. L. Taboada González (Universidad de Málaga). El equipo redactor del Código Ético fue formado por I. Asensio Fernández y R. López Medel. El Equipo colaborador: A. Maqueda Ruiz, E. Rodríguez Higuera, E. Peláez Quero, I. Márquez Peinado, J.M. Olmedo Villarejo, J.M. Rodríguez López, M.E. Gómez, M.M. Castellano Zurera, M.F. Raposo Triano, M. Botija López, M. Robert Díaz-Trechuelo, S. Jiménez González, M.J. Peñalosa Aguilar.



6. El desarrollo de una cultura ética en los servicios sociales andaluces

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

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

Trabajar con y para las personas con el objetivo de corregir las consecuencias de la falta de oportunidades que hunde sus raíces en la desigualdad estructural que impera en todas las sociedades, requiere de una labor comprometida e integral con las personas, aprovechando sus capacidades y potencialidades e impulsando todas las acciones que permitan crear un tejido social capaz de construir -y reconstruir permanentemente- una sociedad más justa, inclusiva y garante para toda la ciudadanía. Por tanto, gestionar la falta de oportunidades y las desventajas que envuelven a las personas y las circunstancias que les rodean, es la materia viva con la que se interviene en servicios sociales.

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

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

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

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

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

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



Visualización 1: Nube de palabras sobre la cultura ética de los servicios sociales de Andalucía. Fuente: elaboración propia sobre propuesta original de Martinelli, Ledesma y Valobra (2014).

7. Los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía

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

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

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

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

Esta revisión teórica se ha realizado, en primer lugar, partiendo de los principios rectores de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, y posteriormente se han tomado en consideración un conjunto de documentos de referencia⁸ en materia de ética y valores asociados al ámbito de lo social. Todo ello ha servido para seleccionar cuidadosamente aquellos valores sobre los que existe el consenso tácito de considerarlos indeclinables en los ámbitos en los que se desenvuelven los servicios sociales, y que suelen estar vinculados a las y los profesionales de Trabajo Social, Educación Social y Psicología Social, fundamentalmente.



⁸Para la selección de los valores y principios de los servicios sociales de Andalucía, se ha realizado una revisión exhaustiva de una serie de documentos teórico – científicos de referencia en materia ética, por tanto encontramos el aporte de diferentes autores, Declaraciones, grupos organizados en forma de asociación/federación en estas materias, y las normativas y convenios de referencia, como los que se recogen a continuación, siguiendo un orden cronológico: Declaración Universidad de los Derechos Humanos, 1948. Principios éticos del trabajo social según el autor Félix P. Biestek, 1957. Informe del III Estudio Internacional sobre formación para el servicio social de la Naciones Unidas, 1958. Principios éticos del trabajo social según el autor Butrym, Z., 1976. Principles of biomedical ethics, Tom L. Beauchamp and James F. Childress, 1979. Principios éticos del trabajo social según la autora Sarah Banks, 1995. Código Deontológico del Educador y de la Educadora Social, 2004. Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) -2004. Canadian association of social work (CASW) – 2005. Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2008. National association of social work (NASW -EE.UU), 2008. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos: Código deontológico de la profesión de psicología, 2010. Consejo General del Trabajo Social: Código deontológico del trabajo social, 2012. Libro “Ética de los servicios sociales”, de la autora Begoña Román Maestre, 2016. Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, 2016.



Valores
éticos de
los
servicios
sociales

A. DIGNIDAD

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

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

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

Además, la sociedad de hoy día se encuentra caracterizada por un rechazo hacia las personas pobres, de manera que esta patología social acuñada por la filósofa Adela Cortina con el término **aprofobia** supone un verdadero desafío para la democracia, y encuentra mayores dificultades para garantizar el respeto activo entre las personas que conviven en la comunidad, así como desde todos los ámbitos e instituciones hacia todas las personas con las que interacciona (Cortina, 2017). El respeto hacia las personas se da, simplemente, por la condición de ser persona, e implica reconocer el valor del otro y otorgarle la posibilidad de tener derechos (Román, 2016); por tanto, el valor de la dignidad implica luchar contra toda forma de exclusión social y garantizar condiciones de vida digna.

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

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

La perspectiva ética nos ofrece la oportunidad de alejarnos de planificaciones profesionales diseñadas de forma abstracta y descontextualizada, ajustadas a la aplicación de protocolos que tratan de encajar las realidades en formalismos burocráticos y cuantificables, restando valor al encuentro personal. Al contrario, la perspectiva ética permite crear y recrear propuestas de acción inductivas, contextualizadas y personalizadas que posibiliten el acompañamiento en las situaciones que están viviendo las personas destinatarias de los servicios sociales. En consecuencia, esta forma de entender la dignidad permite transitar por un camino que va de lo abstracto a lo concreto, abriendo la posibilidad de seguir itinerarios que aseguren un compromiso fundamental con el valor esencial de la dignidad, mediante un trabajo reparador y comprometido con las personas.

B. JUSTICIA

El valor de la justicia como noción moral, desde la mirada de Ander-Egg, es la virtud que se inclina a dar a cada cual lo que le corresponde, en condiciones de equidad, sin desigualdades, injusticias ni privilegios; y el objeto de la justicia social es la promoción del bienestar, sobre la base de la igualdad y de los derechos (Ander-Egg, 1988:174). De hecho, siguiendo a Javier Muguerza la Declaración de los Derechos Humanos surgió de quiénes dijeron “no” a las injusticias: a la barbarie, crueldad, falta de libertad e igualdad, esclavitud, pobreza, exclusión, discriminación por razones de etnia, género, edad, capacidad, creencias, etc. Por tanto, esta Declaración de los Derechos Humanos no fue fruto del consenso alcanzado por personas de clarividencia o buena voluntad, sino que surgió de quiénes dijeron “no” a la injusticia. Se trata de “fundamentar la posibilidad de decir no a las situaciones en las que prevalecen la indignidad, la falta de libertad o la desigualdad” (Muguerza, 1998: 9-84).

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

La justicia es una cuestión social, y que en lo que a servicios sociales se refiere, hay que añadirle la participación de las personas afectadas en los procesos de ayuda en la toma de decisiones; por tanto, esta justicia se da en el marco de las relaciones personales, en el reparto de los recursos disponibles, y en los procedimientos que se utilizan en la labor profesional. La justicia siempre busca la inclusión de las personas y, desde la óptica de la mirada social, se dirige a la cobertura de bienes materiales, y a la reparación de posibles daños durante el proceso de intervención (Román, 2016).

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

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

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

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

C. AUTONOMÍA

La libertad es un valor tan esencial como el bienestar, y uno de sus mayores exponentes es la autonomía de la persona -en tanto ser dotado de dignidad- para construir su propio proyecto de vida, en base a sus preferencias y decisiones personales. Este concepto -que está estrechamente relacionado con el valor de la autodeterminación- implica una capacidad de autogobierno que está exenta tanto de la interferencia de los demás, como de limitaciones externas que impidan una elección significativa. Una persona autónoma es libre para decidir según su criterio, asumiendo las consecuencias o riesgos correspondientes. Sin embargo, son varios los autores y autoras que ponen de manifiesto el conflicto que normalmente surge, entre el deber del Trabajo Social (para el caso que nos ocupa de los servicios sociales) de procurar el mayor bien posible a las personas que atiende, y el deber de respetar sus pareceres y decisiones, pudiendo darse un conflicto claro entre el fomento del bienestar y los derechos de las personas a tomar sus propias decisiones (Banks, 1997, Salcedo, 2001, Bermejo, 2002).

Damián Salcedo introduce el término ‘capacidades’ para indicar un punto de inflexión entre el deber de introducir cambios en las condiciones en las que se desenvuelve la persona para mejorar su calidad de vida, desde un punto de vista experto y con vistas a resolver problemas que ella misma no percibe; y la obligación moral y profesional de respetar la autonomía de las personas desde una actitud no paternalista. Las capacidades de una persona dependen de las realizaciones alcanzadas, así como del uso que pueda hacer de los bienes y, además, del uso que pueda hacer de los bienes de que dispone. Y añade que esas capacidades miden la libertad en términos de ‘oportunidades’ (elecciones) reales que tienen las personas para alcanzar el bienestar, lo cual merece una evaluación técnica en profundidad: de los bienes disponibles por la persona, de sus funciones de uso o de su nivel de funcionalidad (por motivos físicos, psicológicos...), y el conjunto de valores que le son importantes para el desarrollo de su vida (Salcedo, 2001: 49-51).

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

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

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

Hablar de autonomía también exige hablar de empoderamiento del conjunto de ciudadanos y ciudadanas, usuarios y usuarias de los servicios sociales. Y para que este valor sea una realidad accesible para todo este conjunto, se deben aunar todos los esfuerzos para lograr el empoderamiento de aquellos colectivos que encuentran mayores dificultades de inclusión en variadas esferas de la vida pública y social, dada la escasez de oportunidades que tradicionalmente han encontrado debido a su situación de desventaja social que los confina a la reproducción de

similares situaciones de exclusión, de generación en generación. Respetar la autonomía de las personas implica reconocer que el desarrollo de las mismas es y está atravesado por condicionamientos y determinantes sociales, económicos, políticos, vinculares, éticos, etc. Además, cada vez se hace más necesario apoyar la visibilidad de las probables realidades silenciadas, así como de reconocer las ausencias de realidades comunitarias que pudieran presentarse a simple vista como minoritarias.

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

D. BIENESTAR

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

El bienestar se basa en evitar daños morales a las personas, por tanto, es un concepto que se relaciona directamente con el principio ético de la *no maleficencia* (básico en la práctica de la bioética), y oportunamente señalado por los autores Beauchamp & Childress en su obra “Principles of ethical bioethics” (2001). No dañar moralmente a las personas es una cuestión que se recoge repetidamente en las diferentes leyes de servicios sociales de cada una de las comunidades autónomas españolas.

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

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

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

En este sentido, conviene recordar que Salcedo apunta hacia la contradicción en la que puede entrar el valor del bienestar con la autonomía para tomar decisiones, derivado de la obligación profesional de servir de la forma más eficiente al bienestar de las personas, y a la obligación de respetar su autonomía (2001). Desde una mirada paternalista, el bienestar se centra en procurar el bien a las personas o evitarle un mal, sin tener en cuenta sus decisiones y preferencias al respecto (Bermejo, 2002). Por tanto, superar posiciones paternalistas y respetar la autonomía de las personas implica que puedan tomar decisiones responsables, desde la toma de conciencia sobre los riesgos y las consecuencias, ya que, si no hay un conocimiento real de esto, no se da una verdadera autonomía, ni -en consecuencia- un auténtico bienestar.

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

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

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

Y en línea con todo lo anterior, esa noción de cuidado también implica el acercamiento al contexto, a los lugares donde los protagonistas viven y han vivido sus experiencias, lo que sirve para dar un sentido a sus decisiones y para comprender cómo han operado (y siguen operando) las tradiciones, las costumbres y los valores. La narración sobre los hechos sucedidos permite el acercamiento a la identidad personal, pues como dice Cortina, “somos nuestras narraciones, somos nuestros relatos (...) que miran al futuro”. (2013:172). Desde este punto de vista, para conocer el grado de bienestar de las personas y sus familias no es suficiente con conocer sus necesidades y carencias, sino que hay que tener en cuenta que se trata de una interpretación de las acciones sociales que hacen las personas profesionales (Cordero, 2011) sobre dicha problemática.

E. IGUALDAD

La igualdad implica que todas las personas tenemos las mismas oportunidades de acceso a los bienes y servicios disponibles en la sociedad, de cara a desarrollarnos adecuadamente como personas. Sin embargo, hay dificultades estructurales que impiden que todas las personas se desarrollen en condiciones de igualdad, y con una adecuada calidad de vida, en todos los ámbitos socialmente necesarios (empleo, familia, educación, etc.). La desigualdad es un problema complejo e involucra a muchos agentes sociales; pero combatirla o paliarla ha de ser la base fundamental de unos servicios verdaderamente centrados en las personas, sus necesidades y aspiraciones reales y realistas de vida.

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

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

Desde este valor, necesariamente los servicios sociales se conciben como universales, dialogantes de forma abierta en esa intervención centrada en la persona, sus valores e idiosincrasias y particularidades varias. Estos servicios sociales abren sus puertas a todas las personas por igual, desde esa 'universalidad dialógica' de la que habla Nuria Cordero, en la que caben todas las culturas, y las diferentes situaciones (social, económica, cultural, de género, etc.) en las que puede hallarse una persona, también llamada 'universalidad de los derechos humanos', en la que se hace necesario desarrollar una visión integradora (Cordero, Palacios y Fernández, 2006).

Cabe destacar un aspecto de vital importancia para el desarrollo de los servicios sociales, oportunamente recogido en el articulado de la Ley andaluza de servicios sociales: la **igualdad de género**; este es un aspecto fundamental en el marco de las políticas sociales europeas, recogidas en el Compromiso estratégico para la igualdad de género de la Unión Europea (European Commission, 2016). Así, la Ley de servicios sociales de Andalucía recoge en su artículo 25 los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales, entre los que se encuentra la transversalidad de género:

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

Se trata, por tanto, de tomar en consideración las implicaciones que para los hombres y las mujeres tiene cualquier acción que se planifique (legislación, políticas, programas, acciones...) erradicando toda forma de discriminación que perpetúe la desigualdad.

La igualdad -como valor- se vincula a la justicia social y al respeto a la dignidad, por tanto, es una exigencia ineludible para los servicios públicos en general, y para los servicios sociales en particular. De hecho, la profesión de referencia en los servicios sociales, el Trabajo Social, hunde sus raíces en la superación de todos los condicionantes y barreras que dificultan que las personas puedan integrarse adecuadamente en su entorno y en los grupos a los que pertenecen, de manera que puedan desenvolverse con unos niveles óptimos de calidad de vida. Desde este prisma, de lo que se trata es de continuar trabajando en la línea de superar toda forma de discriminación, promoviendo el respeto a la diversidad cultural como única forma posible de convivencia pacífica y prolija para la ciudadanía, ya que precisamente esta diversidad cultural es una nota característica de la comunidad autónoma de Andalucía.

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

- I. *Igualdad formal* referida a preservar los mismos derechos y libertades para todos los ciudadanos y ciudadanas.
- II. La *igualdad de capacidades* referida a hacerse cargo de las diferencias entre la ciudadanía y en preservar su igualdad de oportunidades para mantener su capacidad de consecución de objetivos de bienestar.
- III. La que a veces se llama *igualdad de umbral*, asociada a acciones a favor del empoderamiento colectivo, y referida a asegurar la posibilidad de que las discriminaciones por razón de pertenecer a tal colectivo, no le priven de los recursos que son relevantes para ejercer sus derechos y poder participar activamente en la vida social y política.

Para finalizar, hablar de igualdad también implica abordar la accesibilidad en sus diferentes manifestaciones, tanto para acceder a los servicios, como para acceder a la información necesaria en cada momento, a través de un lenguaje claro y adecuado; por ejemplo, las Administraciones Públicas deben esforzarse para que las resoluciones administrativas sean comprensibles por el común de la ciudadanía. Así mismo, se han de utilizar las plataformas y soportes que se consideren necesarios para adaptar los procesos comunicativos a la realidad tecnológica en las que nos encontramos en este momento histórico en el que un buen número de personas se consideran nativas digitales.

F. PARTICIPACIÓN

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

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

Participar, según Ander-Egg, es tomar parte, decidir una persona sobre aquellas cosas que le conciernen. Añade, que las formas de participar son múltiples: personal o institucional, consultiva, deliberativa, decisoria o ejecutiva..., de este modo las personas dejan de ser consideradas como objeto de decisiones que emanan de esferas jerárquicamente superiores sobre aspectos que les conciernen, como individuos, como grupos, como ciudadanos de un Estado o miembros de una comunidad (1984:227).

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

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

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

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

El primero de ellos es la información, y es el nivel básico y requisito previo para poder contribuir en algo. Sin información es imposible avanzar en un proceso de participación, e incluso a menudo se hace imprescindible recurrir a la formación, para asegurar que las personas –no sólo conocen- sino que comprenden perfectamente la información dada.

Por consiguiente, es importante que el diseño de los mecanismos, cauces e instrumentos de participación contemplen la adquisición de los conocimientos necesarios para ejercer un papel protagonista en el diseño de los servicios, de las intervenciones y de las políticas sociales. De este modo, se debe ejercitar la facultad de que las personas puedan expresar de manera clara cuál es

su parecer respecto a la provisión de servicios, respecto a la relación e intercambio que mantienen con la organización y con sus interlocutores, y respecto a la eficacia de esos servicios y prestaciones para cumplir el cometido para el que han sido creados; siempre desde una actitud de diálogo, que es la que caracteriza al segundo nivel dentro del proceso de participación: la consulta.

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

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

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

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

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

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



Principios
éticos de
los servicios
sociales

8. Los principios éticos de los servicios sociales

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

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

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

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

8.1. Principios éticos relacionados con la prestación de Servicios Sociales

| VALOR INSPIRADOR | PRINCIPIOS ÉTICOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dignidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de Derechos Humanos y Sociales. ▪ Respeto a las diferencias entre las personas. ▪ Responsabilidad y corresponsabilidad. ▪ Promoción de los cuidados formales e informales desde una perspectiva de la calidad integrada. |
| Justicia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto y promoción de los derechos de las personas, grupos y comunidades. ▪ Distribución equitativa de los recursos disponibles. ▪ Desafío de las políticas y prácticas injustas. ▪ Superación de todo tipo de discriminación. |
| Autonomía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción de la Autodeterminación. ▪ Respeto a la libertad. |
| Bienestar | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción del bienestar para el individuo y los mejores intereses para la sociedad. ▪ Promoción de los derechos y deberes de las personas. ▪ Fomento de la solidaridad. ▪ Universalidad. ▪ Proximidad a la ciudadanía. |
| Igualdad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafío de la discriminación negativa. ▪ Reconocimiento de la diversidad. ▪ Luchar contra la pobreza y la exclusión para promover la igualdad. ▪ Transversalidad de género. ▪ Promoción del acceso a los recursos de forma equitativa. |
| Participación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción del derecho a la participación. ▪ Lucha contra la pobreza y la exclusión, para favorecer la participación. ▪ Coordinación Intersectorial. ▪ Corresponsabilidad. |

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

| VALOR INSPIRADOR | PRINCIPIOS ÉTICOS VINCULADOS A LA RELACIÓN PROFESIONAL CON LAS PERSONAS ATENDIDAS |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dignidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto activo a la persona, al grupo o a la comunidad. ▪ Respetar la confidencialidad. ▪ Integridad profesional. ▪ Aceptación de la persona. ▪ Atención centrada en la persona (individualización) ▪ Tratar a cada persona como un todo o integralidad. ▪ Actitud exenta de prejuicios. ▪ Impulsar el cuidado personalizado. |
| Justicia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto y promoción de los derechos de las personas. ▪ Integridad. ▪ Inclusión. |
| Autonomía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar el propio esfuerzo para desarrollar la autoconfianza. ▪ Ayudar a las personas a alcanzar un mayor grado de libertad y confianza. ▪ Empoderamiento mediante el acompañamiento a la persona. ▪ Informar sobre los detalles, pros y contras y posibles riesgos derivados de la intervención (Consentimiento informado), a través de un proceso de toma de decisiones compartido. ▪ Respetar las Voluntades vitales anticipadas. |
| Bienestar | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respetar la confidencialidad. ▪ Favorecer la expresión significativa de sentimientos. ▪ Implicación emocional controlada. ▪ Brindar la posibilidad de hacer el mejor uso del medio y las propias aptitudes. ▪ Importancia de las relaciones humanas. ▪ Personalización y reconocimiento del valor de la persona destinataria como sujeto activo en el proceso de intervención, con la intencionalidad de derechos y deberes. ▪ Promoción integral de la persona. ▪ Coherencia profesional. ▪ Competencia en la práctica profesional. |
| Igualdad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover oportunidades para una vida más satisfactoria. ▪ Superación de categorizaciones (esquemas prefijados). ▪ Transversalidad de género. |
| Participación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración y coordinación profesional. ▪ Corresponsabilidad. ▪ Adopción compartida de decisiones. |

Cadena de Valores



9. Planificación estratégica

El horizonte de planificación que recoge esta Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía se ha organizado en un objetivo central, y de él emanan cuatro ejes estratégicos, y una serie de líneas estrategias que llevan aparejadas –a su vez- las actividades correspondientes.

El objetivo central de esta Estrategia de ética se centra en:

“Impulsar una cultura ética basada en valores en los servicios sociales de Andalucía”.

Impulsar una cultura ética basada en valores en los servicios sociales de Andalucía permitirá generar los procesos, políticas y procedimientos necesarios para introducir la reflexión en clave ética en el Sistema Público de Servicios Sociales andaluz. Se espera de esta cultura que sea el elemento armonizador de la prestación de servicios, así como de las relaciones entre profesionales, y de las plantillas de profesionales a la ciudadanía.

Todos los ejes y líneas estratégicas descritas en esta planificación promueven el impulso de este importante objetivo central, a través del desarrollo de proyectos específicos que proporcionarán herramientas para la auto-evaluación ética, para la reflexión ordenada sobre los dilemas éticos que surgen en la práctica profesional y para la mejora de las prácticas, políticas y procedimientos en los servicios sociales de Andalucía.

El objetivo central de la Estrategia de Ética se define a través de una serie de ejes estratégicos, que marcan los objetivos a seguir. La especificación de estos ejes constituye la etapa clave de todo el proceso de planificación estratégica, ya que suponen los motores de impulso que dirigirán los esfuerzos por parte de la Consejería competente en materia de servicios sociales para hacer realidad el objetivo de impulsar una cultura ética en los servicios sociales de Andalucía.

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

Los ejes estratégicos se concretan en:

1. Desarrollo de un proyecto de comunicación social para dar a conocer y difundir los valores éticos de los servicios sociales de Andalucía, y todo el documento estratégico en el que se enmarcan: la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.
2. Potenciar la formación en materia de ética aplicada para todos los agentes a los que involucra la Estrategia de Ética en Andalucía.
3. Desarrollar herramientas de apoyo a la reflexión y a la toma de decisiones éticas en servicios sociales.
4. Fomentar la investigación en ética aplicada, así como favorecer la mejora ética de la práctica profesional en los servicios sociales a través de la creación de materiales técnicos y teóricos específicos en la materia.



I. DESARROLLO DE UN PROYECTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA DAR A CONOCER Y DIFUNDIR LOS VALORES ÉTICOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA, Y TODO EL DOCUMENTO ESTRATÉGICO EN EL QUE SE ENMARCAN: LA ESTRATEGIA DE ÉTICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA.

| | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 1.1 | Llevar a cabo un proceso de participación activo para todos los grupos de interés a los que involucra esta Estrategia de Ética en Andalucía. |
| Acciones concretas | <p>AC1: Organizar unas Jornadas de Participación sobre la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, en cada una de las provincias andaluzas, previo a la aprobación del documento por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.</p> <p>AC2: Recabar propuestas y sugerencias de mejora a través de diferentes medios, con el objetivo de facilitar la accesibilidad: presencialmente (durante el acto); a través de correo electrónico y/o a través de la aplicación de móvil <i>whatsapp</i>.</p> <p>AC3: Estudiar todas las propuestas de mejora recibidas y emitir un informe de valoración de las mismas para su discusión con la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería competente en la materia.</p> <p>AC4: Introducir los cambios pertinentes en el documento de planificación de la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.</p> |

| | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 1.2 | Dotar de un espacio web a la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía. |
| Acciones concretas | <p>AC5: Crear un espacio web accesible que recoja los contenidos mínimos que reúne esta Estrategia.</p> <p>AC6: Asegurar que todo el material de soporte que se vaya generando para dar cumplimiento a esta planificación estratégica, se vaya progresivamente incorporando al espacio web (p.e., normativa, manuales, protocolos, guías, vídeos, artículos, etc).</p> |

| | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 1.3 | Explicitar los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, a nivel corporativo. |
| Acciones concretas | <p>AC7: Explicitar los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en los Manuales de Acogida y cualesquiera otros documentos con fines pedagógicos o divulgativos de la Consejería competente en la materia.</p> <p>AC8: Hacer explícitos los valores éticos del Sistema Público de Servicios Sociales en aquellas acciones formativas relacionadas con la Ética, la mejora de la atención en los servicios, o con la formación sobre el modelo de Atención Centrada en la Persona.</p> <p>AC9: Difundir, una vez articulada, la figura del consentimiento informado para su conocimiento y correcta aplicación profesional, a través de todos los cauces de comunicación social de que dispone la Consejería en materia de servicios sociales, e incorporarlo a las actividades de formación sobre ética, y sobre el modelo de atención centrada en la persona y a los procesos de trabajo e intervención en atención directa en servicios sociales.</p> <p>AC10: Difundir, una vez articulada, la figura de las voluntades vitales anticipadas en servicios sociales para su conocimiento a través de todos los cauces de comunicación social de que dispone la Consejería competente.</p> <p>AC11: Difundir, una vez elaborada y aprobada, la carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales en Andalucía, de manera que sea accesible al conjunto de la ciudadanía y al conjunto de profesionales que forman parte del Sistema Público de Servicios Sociales, incluyendo a las entidades proveedoras de servicios sociales y a la ciudadanía.</p> <p>AC12: Difundir, una vez constituido y aprobado, el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, mediante todos los canales de comunicación social de los que dispone la Consejería competente, para que esté disponible para al conjunto de sus profesionales y los del resto de Administraciones Públicas involucradas en estos servicios, así como de la ciudadanía.</p> |

| | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>AC13: Difundir, una vez elaborado y aprobado, el Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, mediante todos los canales de comunicación social de los que dispone la Consejería competente, para que esté disponible para al conjunto de sus profesionales y los del resto de Administraciones Públicas involucradas en estos servicios, así como de la ciudadanía.</p> <p>AC14: Difundir, una vez elaborada, la guía sobre la pertinencia, utilidad y funcionamiento de los Espacios de Reflexión de Ética en los Servicios Sociales.</p> <p>AC15: Difundir, una vez elaborado, el protocolo específico para comunicar <i>malas noticias</i> en el ámbito de los servicios sociales.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Línea estratégica 1.4</p> <p>Incluir conocimientos específicos sobre ética aplicada a la intervención social y deontología en las pruebas de acceso a la Junta de Andalucía, para los cuerpos de trabajo social, educación social y psicología.</p> |
| | <p>Acciones concretas</p> <p>AC16: Gestionar la inclusión de los contenidos mínimos necesarios para demostrar conocimiento en ética aplicada (recogidos en esta Estrategia y en los códigos deontológicos de cada una de las profesiones referidas), para su incorporación en las pruebas de acceso a la Administración de la Junta de Andalucía.</p> |

II. POTENCIAR LA FORMACIÓN EN MATERIA DE ÉTICA APLICADA PARA TODOS LOS AGENTES A LOS QUE INVOLUCRA LA ESTRATEGIA DE ÉTICA EN ANDALUCÍA.

| | |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 2.1 | Ofrecer formación básica en ética aplicada a niveles directivos, de gestión y de prestación de servicios. |
| Acciones concretas | <p>AC17. Continuar y extender la formación básica en ética aplicada a los servicios sociales que se viene desarrollando desde la Consejería competente en la materia.</p> <p>AC18. Ofrecer formación básica en liderazgo ético para analizar, debatir y reflexionar desde teorías prácticas sobre el ejercicio del poder basado en valores, y sobre la ética de la responsabilidad, destinada a personas que desarrollan funciones directivas y de gestión en servicios sociales.</p> <p>AC19. Ofrecer formación en ética aplicada, dirigida o abierta, a profesionales de las entidades proveedoras de servicios sociales que prestan este tipo de servicios en Andalucía para favorecer el compromiso ético.</p> <p>AC20. Ofrecer formación específica en servicios sociales sobre el Modelo de Atención Centrado en la Persona, que sitúa a esta en el centro de la intervención profesional y de los principios y valores éticos.</p> |

| | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 2.2 | Ofrecer formación avanzada en ética aplicada a la intervención social para el desarrollo específico de los grupos de trabajo que se definan. |
| Acciones concretas | <p>AC21: Ofrecer formación avanzada en ética aplicada a los servicios sociales para aquellos profesionales que participen en los diferentes grupos de trabajo a constituir para desarrollar proyectos concretos de esta Estrategia; y como mínimo para el grupo promotor de la Auditoría Ética, y para el grupo promotor del Comité de Ética de los Servicios Sociales. En ambos casos, el diseño de la acción formativa será ajustado a los resultados esperados en cada uno de los grupos de trabajo, de manera que tenga aplicación práctica a las tareas a desarrollar en los mismos.</p> |

| | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 2.3 | Sensibilizar a la ciudadanía sobre los valores éticos presentes en el Sistema Público de Servicios Sociales. |
| Acciones concretas | AC22: Realizar actividades de divulgación y sensibilización sobre la cultura ética de los servicios sociales de Andalucía dirigidas a la ciudadanía. AC23: Promover la realización de actividades didácticas y divulgativas sobre la cultura y los valores éticos de los servicios sociales de Andalucía dirigidas a personas usuarias y familiares de personas usuarias, desde los centros de servicios sociales. |

III. DESARROLLAR HERRAMIENTAS DE APOYO A LA REFLEXIÓN Y A LA TOMA DE DECISIONES ÉTICAS EN SERVICIOS SOCIALES.

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Línea estratégica 3.1</p> | <p>Introducir la Auditoría Ética de los Servicios Sociales como herramienta de gestión de riesgos éticos y de mejora de la calidad ética en los centros de servicios sociales.</p> |
| <p>Acciones concretas</p> | <p>AC24: Seleccionar un área de servicios sociales, de las integrados en el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía, para llevar a cabo un pilotaje de la herramienta “<i>The Social Work Audit</i>”, del autor Frederic G. Reamer. Se seleccionará un centro específico de trabajo para aplicar el instrumento y poder pilotar su eficacia para la mejora de la calidad ética de los procesos, políticas y procedimientos de trabajo en el mismo. Todo el proceso quedará documentado.</p> <p>AC25: Crear un grupo promotor de la Auditoría Ética en el centro de trabajo en el que se va a llevar a cabo la misma.</p> <p>AC26: Desarrollar un sistema de coordinación con el equipo de trabajo implicado en la realización de la Auditoría Ética, lo que incluirá a profesionales con diferentes niveles de responsabilidad relacionados con el centro de trabajo en cuestión, para tratar los problemas éticos detectados y las dificultades -en su caso- para su resolución o mejora.</p> <p>AC27: Adaptar la herramienta “<i>The Social Work Audit</i>” al tipo de centro de servicios sociales en el que se va a pilotar. Esta labor se va a llevar a cabo entre los miembros del grupo promotor de la Auditoría Ética, teniendo en cuenta sus opiniones expresadas en reuniones de trabajo, y también a través de entrevistas o de la realización de grupos focales con personas clave.</p> <p>AC28: Diseñar un plan de intervención. Una vez llevada a cabo la evaluación y gradación de riesgos éticos, y en función de los resultados obtenidos y en orden a las prioridades detectadas, se procederá a planificar la acción preventiva para implantar las medidas pertinentes, incluyendo para cada área de riesgo ético detectado qué actividades se van a llevar a cabo y el plazo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.</p> |

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>AC29. Facilitar la exportación del modelo de Auditoría Ética al resto de centros y servicios del entramado del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, a través de la documentación de todo el proceso llevado a cabo, y del aporte del instrumento pilotado y los resultados y conclusiones más relevantes de su aplicación práctica.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 3.2 | <p>Diseñar un Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, centrado en los valores y principios éticos de la presente Estrategia, y con mención expresa a las entidades proveedoras de servicios de la Consejería competente.</p> |
| Acciones concretas | <p>AC30. Elaborar un mapa de participación para constituir un grupo promotor responsable de la creación de del Código de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, en función de diferentes roles y perfiles profesionales directamente relacionados con servicios sociales, así como en función de los diferentes niveles de intervención en servicios sociales. Este mapa de participación contemplará a los proveedores de servicios sociales, y a la ciudadanía.</p> <p>AC31. Elaborar el Código de Ética Profesional de los servicios sociales de Andalucía y contar con la participación de personas expertas en la materia.</p> <p>AC32. Promover la generación de Códigos de Ética Sectoriales específicos para orientar el comportamiento ético deseado en la intervención profesional, siempre desde el enfoque de los valores y principios éticos de esta Estrategia, así como tomando como referencia los dilemas éticos predominantes en la intervención social y su resolución en determinados colectivos de población: p.e., personas mayores, personas menores de edad, personas con discapacidad, personas sin hogar, etc.</p> |

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 3.3 | Crear el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía |
| Acciones concretas | <p>AC33. Elaborar un mapa de participación para constituir un grupo promotor responsable de elaborar una propuesta de funcionamiento para la creación de un Comité de Ética de los Servicios Sociales para Andalucía (reglamento de funcionamiento, metodología de trabajo, modelos de informes, criterios de selección de sus miembros en cada provincia, etc.) El mapa de participación tendrá en cuenta los diferentes roles y perfiles profesionales relacionados con el desempeño en servicios sociales, así como los diferentes niveles de intervención en dichos servicios; también contemplará a los proveedores de servicios sociales y a la ciudadanía.</p> <p>AC34. Una vez elaborada la propuesta de funcionamiento, se publicará el Decreto de constitución y regulación del mismo, siguiendo los cauces legales correspondientes, y se constituirá definitivamente el Comité de Ética .</p> <p>AC35: El Comité autonómico informará anualmente sobre su funcionamiento, y tras el análisis de resultados de los primeros dos años de andadura, se articulará la exportación del modelo al ámbito provincial, de manera que se pueda contar con mayor agilidad de respuesta en la resolución de conflictos éticos relacionados con la toma de decisiones éticas en los servicios sociales de su ámbito territorial.</p> |

| | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 3.4 | Impulsar la creación de Espacios de Reflexión Ética en los servicios sociales de Andalucía |
| Acciones concretas | <p>AC36: Desde el grupo de trabajo promotor del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía, o desde otro grupo de trabajo para la puesta en marcha de algún proyecto específico de esta Estrategia, se elaborará una guía sobre la pertinencia, utilidad y funcionamiento de los Espacios de Reflexión de Ética en servicios sociales.</p> <p>AC37. Incentivar la creación de Espacios de Reflexión Ética en los diferentes centros de servicios sociales a través de la incorporación de cláusulas específicas de tipo social que valoren la creación de estos Espacios de Reflexión como un plus en el mantenimiento y concertación de servicios sociales.</p> |

IV. FOMENTAR LA INVESTIGACIÓN EN ÉTICA APLICADA, ASÍ COMO FAVORECER LA MEJORA ÉTICA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE MATERIALES TÉCNICOS Y TEÓRICOS ESPECÍFICOS EN LA MATERIA.

| | |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Línea estratégica 4.1</p> | <p>Desarrollar los documentos necesarios para el desarrollo de la dirección, gestión e intervención profesional en servicios sociales desde el enfoque de la ética aplicada.</p> |
| <p>Acciones concretas</p> | <p>AC38: Si se considera necesario, y sobre la base de un mapa de participación que contemple los perfiles profesionales y los conocimientos técnicos necesarios, se formará un grupo promotor para la creación de documentos técnicos y teóricos específicos para la intervención profesional y la mejora de los servicios sociales. Por tanto, dentro de los grupos de trabajo en funcionamiento, también se pueden elaborar documentos de este tipo en función de las necesidades de ejecución de tareas para este grupo.</p> <p>AC39: Elaboración de la carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, desde el enfoque de la ética aplicada, y de los contenidos mínimos que recoge esta Estrategia.</p> <p>AC40. Articular la figura del consentimiento informado en servicios sociales, como proceso de toma de decisiones compartidas, más allá del trámite documental en soporte escrito, sino desde una actitud de trabajo en colaboración con la ciudadanía.</p> <p>AC41. Articular la figura de las voluntades vitales anticipadas en servicios sociales (comúnmente conocida como testamento vital), igualmente entendida desde el marco de una intervención profesional como proceso de toma de decisiones compartidas.</p> <p>AC42: Elaborar un protocolo específico para comunicar <i>malas noticias</i> en el ámbito de los servicios sociales.</p> |

| | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>AC43. Crear un Fondo Documental y Bibliográfico sobre Ética Aplicada a los servicios sociales de Andalucía, como espacio de intercambio científico- teórico de referencia para profesionales de los servicios sociales e investigadores de la materia, que además contemple la incorporación progresiva de documentos de mejora de la calidad ética de los servicios: guías sobre temas especialmente recurrentes y complejos en servicios sociales, modelos de resolución de dilemas éticos, guías para promover la confidencialidad y la privacidad, guías/protocolo para comunicar malas noticias, etc. Se puede valorar la posibilidad de crear este fondo en concierto con las universidades, para sumar esfuerzos intelectuales en este sentido.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea estratégica 4.2 | <p>Fomentar el desarrollo de la ética aplicada a los servicios sociales en España, con objeto de contribuir al intercambio de experiencias y de avances científicos y técnicos en la materia que contribuyan al enriquecimiento de todas las comunidades autónomas participantes.</p> |
| Acciones concretas | <p>AC44: Participación en los encuentros nacionales que se llevan a cabo en aquellas comunidades autónomas que contemplan la ética aplicada en sus Sistemas Públicos de Servicios Sociales.</p> <p>AC45: Incentivar la comunicación científica en jornadas, congresos y seminarios acerca de experiencias relacionadas con la aplicación de la ética en los servicios sociales de Andalucía.</p> |

10. Seguimiento y evaluación de la Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía

La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía ha procedido al nombramiento de una persona especialista en materia de ética en los servicios sociales como encargada de la Dirección de la Estrategia de Ética de los servicios sociales de Andalucía.

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

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

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

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

11. Referencias bibliográficas

- AIN, E. J. (2001) *Ethical dilemmas of New York City social workers*. Yeshiva University.
- ALBERICH, T., & ESPADAS, M. Á. (2014). “Democracia, participación ciudadana y funciones del trabajo social”. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*. Vol 4, nº 6. 3-30. Granada.
- ANDER-EGG, E. (1988) *Diccionario del Trabajo Social*. Editorial El Ateneo. MÉXICO.
- ASENSIO, I. (2016) “Análisis del discurso ético en las políticas sociales en España”. *Revista Documentos de Trabajo Social*, nº 57, pp 64-99. Málaga.
- ASOCIACIÓN- ASEDES (2007) *Código Deontológico del Educador y de la Educadora Social*. Barcelona.
- BALLESTERO, A. (2006) *Dilemas éticos en Trabajo Social*. Eunate. Pamplona.
- BANKS, S. (1997) *Ética y valores en el Trabajo Social*. Paidós Ibérica.
- BARRANCO, C. (2011) “Buenas prácticas de calidad y Trabajo Social”. *Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. N. 18. Universidad de Alicante.
- BEAUCHAMP TL, CHILDRESS JF. (2001) *Principles of Biomedical Ethics*. 6ª ed. Oxford University Press. New York.
- BERMEJO, F. J. (2002) *Ética de las profesiones*. Desclée De Brouwer. Bilbao.
- BIERI, P. (2017) *La dignidad humana*. Editorial Herder. Barcelona.
- COMISIÓN de las Comunidades Europeas (2004) *Libro Verde - Igualdad y no discriminación en la Unión Europea ampliada* /* COM/2004/0379 final. Bruselas.
- CONSEJO G. C. O. P. (2010) *Código Deontológico del Psicólogo*. Texto aprobado en Junta General de 6 de marzo de 2010. Madrid.
- CONSEJO G. T. S. (2012) *Código Deontológico de Trabajo Social*. Texto aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 9 de junio de 2012. Madrid.
- CONSTITUCIÓN Española (1978) *Constitución Española*. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978.

- CONVENCIÓN Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) *Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. BOE nº 96, de 21 abril 2008. Pp 20648-20659.
- CORDERO, M. J. (1988) “Bases éticas de la profesión de Trabajo Social” en Cuadernos de Trabajo Social, nº 1. pp 15-35. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.
- CORDERO, N., PALACIOS, J.E. y FERNÁNDEZ, I. (2006) “Trabajo Social y derechos humanos: razones para una convergencia. Acciones e investigaciones sociales”. Acciones e investigaciones sociales. ISSN 1132-192X, Nº Extra 1, 2006, pág. 228. Universidad de Zaragoza.
- CORDERO, N. (2011) “Trabajo Social y Hermenéutica Crítica: una opción metodológica para desvelar elementos éticos en los orígenes de la profesión en Sevilla”. Portularia Nº 11, pág 87-97. Universidad de Huelva.
- CORDERO, N. y PALACIOS, J.E. (2017) “Claves Éticas para el Trabajo Social: la dependencia, el cuidado y la autonomía”. Cuadernos de Trabajo Social. ISSN: 0214-0314, Nº 30 (1), pág 65-75. Madrid.
- CORTINA, A. (2003) “Pluralismo moral, ética de mínimos y ética de máximos”. Conferencia presentada en la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad de Chile, el 6 de mayo de 2003. Recuperado de: https://web.uchile.cl/vignette/cyberhumanitatis/CDA/vida_sub_simple3/0,1250,PRID%253D7562%2526SCID%253D7564%2526ISID%253D347,00.html
- CORTINA, A. (2013) *¿Para qué sirve realmente la ética?* Paidós. Barcelona.
- CORTINA, A. (2017) *Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia.* Paidós. Barcelona.
- DE LA FUENTE, Y. M. (2001). *El desarrollo de los Servicios Sociales: El caso de Jaén.* Universidad de Jaén e Instituto Provincial de Servicios Sociales. Diputación Provincial de Jaén.

- DE LA PEÑA, S. (2017). *Ética aplicada en centros geriátricos: auditoría ética de la residencia "Virgen del Valle" de Cenicero (La Rioja)* (Doctoral dissertation, Universidad Pública de Navarra).
- EUROPEAN COMMISSION (2016) *Strategic Engagement for Gender Equality 2016-2019*. Bélgica. Recuperado de: https://ec.europa.eu/anti-trafficking/eu-policy/strategic-engagement-gender-equality-2016-2019_en
- EZQUERRA, A. (2012) *El marco jurídico de los Servicios Sociales en España: realidad actual y perspectiva de futuro*. Editorial Atelier. Barcelona.
- FRONDIZI, R. (2001) *¿Qué son los valores?: Introducción a la axiología*. Fondo de Cultura Económica. México.
- GARCÍA, B. (2007) "Los Profesionales del Trabajo Social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales" En *Humanismo y Trabajo Social*; nº 6; pp173-188. Universidad de León.
- GARCÍA, B. (2008) "Conflictos éticos en la práctica del Trabajo Social de los Servicios Sociales básicos". *Revista de Servicios Sociales y Política Social* nº 82 .pp 155-170. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
- GARCÍA, B. (2011) "El rostro humano de las profesiones: desafíos y perspectivas éticas". En *Humanismo y Trabajo Social*, nº 10. Pp151-160. Universidad de León.
- HERRERA, J. (2008) *La reinención de los Derechos Humanos*. Editorial Atrapasueños. Sevilla.
- IHABAR, N. U., & Goldaracena, F. I. (2018). "Dilemas éticos en los servicios sociales de base de la Mancomunidad de Sakana. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria". *Revista de servicios sociales*, (66), 97-104.
- KAHN, A. J. y Kamerman S. B. (1987) *Los Servicios Sociales desde una perspectiva internacional. El sexto sistema de protección social*. Siglo XXI de España. Madrid.
- LEY ORGÁNICA 2/2007, de 19 de marzo, de *reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía*. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 56 de 20 de marzo 2007.
- LEY 9/2016, de 27 de diciembre, de *Servicios Sociales de Andalucía*. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 248, de 29 de diciembre de 2016.

- LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de *Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Boletín Oficial del Estado, número 299, de 15 de diciembre de 2016.
- LINZER, N., Conboy, A., & Ain, E. (2003). *Ethical dilemmas of Israeli social workers*. *International social work*, 46(1), 7-21.
- LUNA, M. R., & Pemán, M. J. U. (2018). “El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo”. *Servicios sociales y política social*, (117), 91-108.
- MARTINELLI, G. de; Ledesma Prietto, N. y Valobra, A. M., (comps.) (2014). *Historia y metodología: Aproximaciones al análisis del discurso*. La Plata: UNLP. FAHCE. Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales.
- MOLLEDA, E. (2008) “Qué hacer para hacer bien” *Ética y Trabajo Social*. *Revista de Servicios Sociales y Política social* nº 83, pp 139-150. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
- MUGUERZA, J. (1989) *La alternativa del disenso*, en MUGUERZA y otros (eds.), *El fundamento de los derechos humanos (En conversación con Ernesto Garzón Valdés)*, Editorial Argés. Madrid.
- NODDINGS, N. (1984) *Caring: A feminine approach to morality and moral education*. Berkeley: University of California Press.
- PELEGRÍ, X. (2013). *Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte I)*. Cuadernos de Trabajo Social, 2013, vol. 26, núm. 1, p. 139-148.
- REAMER, G. R. (2000) *The Social Work Ethics Audit – A Risk-management Tool*. NASW Press (National Association of Social Workers. Washington, DC.
- REAMER, G. R. (2006) *Social Work Values and Ethics*. Columbia University Press.
- RUEDA, D. (1998) “La ética profesional y el código deontológico” en *Revista de Servicios Sociales y Política Social* nº 41. pp 17-40. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
- SALCEDO, D. (2000) “La evolución de los principios del Trabajo Social”. *Acciones e investigaciones sociales*, ISSN 1132-192X, Nº 11. Zaragoza.
- SALCEDO, D. (2001) *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Editorial Comares. Granada.

- SALCEDO, D. (2010) “Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales”. Trabajo Social Global, 1 (1), 10-38. Granada.
- SCHALOCK, R. L. y VERDUGO, M. A. (2003) *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y Servicios Sociales*. Alianza. Madrid.
- SÁNCHEZ, A. (2016) *Ética psicosocial: enfoque comunitario: actores, valores, opciones y consecuencias*. Difusora Larousse – Ediciones Pirámide.
- VAN, T.A. (1996). *Estructuras y funciones del discurso. Una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso*. Madrid: Siglo XXI editores.
- VAN, T.A. (1998). *Ideología. Una aproximación interdisciplinaria*. Barcelona: Gedisa
- URÍZ, M^a. J. (2006) “La auditoría ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales”. Universidad de Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- URIZ, M^a. J., BALLESTERO, A., y URIEN, B. (2007) *Dilemas éticos en la intervención social. Una perspectiva profesional desde el Trabajo Social*. Mira Editores. S. A, Zaragoza.
- URIZ, M^a. J., BALLESTERO, A., y VISCARRET, J. J. (2012). “Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España”. Papers: revista de sociologia, 97(4), 875-898.
- VENTOSA, V. (2016) *Didáctica de la participación: teoría, metodología y práctica*. Narcea Ediciones. Madrid.



“La utopía está en el horizonte. Me acerco dos pasos, ella se aleja dos pasos. Camino diez pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. ¿Para qué sirve la utopía? Para eso sirve: para caminar.”

Eduardo Galeano



Estrategia Ética

de los Servicios Sociales de Andalucía