

CÓDIGO ÉTICO PARA SERVICIOS SOCIALES

DEL AYUNTAMIENTO
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS



TEXTO CON
LENGUAJE
NO SEXISTA

Fecha de aprobación por el Comité de Ética
y Buenas Prácticas Servicios Sociales:
Junio de 2021

Toda persona es un fin en sí mismo.
Las personas tienen dignidad y las cosas precio.

La dignidad no es un derecho, sino que es una condición intrínseca de todo ser humano

Es la condición de posibilidad para la existencia y reconocimiento de derechos. El principio del respeto y reconocimiento de la dignidad es, por tanto, **el principio básico que ha de regir nuestra práctica profesional.**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

01 Definición
Pág. 6

02 Finalidad
Pág. 6

03 A quién va dirigido
Pág. 7

04 Principios éticos
rectores de la
práctica profesional
Pág. 7

05 Concreción de los principios
éticos en el trato a las personas
usuarias de los Servicios Sociales
Pág. 8

06 Concreción de los principios
éticos en el trato a las personas
que trabajan en los Servicios
Sociales
Pág. 13

07 Virtudes de las
y los profesionales
Pág. 15

08 Revisión
y actualización
del código
Pág. 18

1. Definición

Un código ético es la expresión escrita de la voluntad de formular reflexivamente las responsabilidades compartidas en una organización y de expresar públicamente los criterios, los valores y las finalidades que la identifican. Por ello, el código ético precisa ser participativo y dialogado.

Un código ético no es un reglamento o un conjunto de normas impuestas, no es un instrumento para juzgar o sancionar.

Un código ético expresa el compromiso de los miembros de una organización de seguir libremente fines, principios éticos y rasgos deseables, que son reflejo de su identidad profesional.

2. Finalidad

La finalidad de un código ético es forjar el carácter de la organización, potenciando la lealtad crítica y eliminando ambigüedades en cuanto a prioridades organizativas.

Son también sus finalidades las siguientes:

- Mejorar la confianza en la organización, tanto externamente como por parte de la plantilla, la gestión de los recursos y la imagen corporativa.
- Desarrollar el talento y las capacidades éticas de sus miembros.
- Clarificar las responsabilidades y los compromisos asumidos de la organización ante las personas trabajadoras, las usuarias y el resto de grupos de personas afectadas, incluyendo a la comunidad en su conjunto.

3.

A quién va dirigido

Al conjunto del sistema de los Servicios Sociales municipales.

4.

Principios éticos rectores de la práctica profesional

Los principios éticos contienen valores normativos que se pretenden universales y necesarios. Los valores son cualidades reales de las personas, las cosas, las instituciones, las acciones y los sistemas. Por tanto, al ser cualidades existentes, el ser humano puede reconocerlos, no los inventa.

El ser humano reconoce los principios éticos en el ejercicio de su autonomía. Los principios éticos tienen el mismo rango, aunque se han de jerarquizar según las circunstancias e intereses de los afectados. Sirven como brújula moral, como puntos de orientación de la acción.

Los principios éticos rectores de la práctica profesional de los servicios sociales que se recogen en este código ético son los principios de dignidad, justicia, no maleficencia-beneficencia, empoderamiento y responsabilidad.

4.1. Dignidad

Toda persona es un fin en sí mismo. Las personas tienen dignidad y las cosas precio. La dignidad no es un derecho, sino que es una condición intrínseca de todo ser humano. Es la condición de posibilidad para la existencia y reconocimiento de derechos.

El principio del respeto y reconocimiento de la dignidad es, por tanto, el principio básico que ha de regir nuestra práctica profesional.

4.2. Justicia

La justicia consiste en dar a cada uno lo que le corresponde, y en eso siempre hay implicada una cuestión social. En una sociedad que se pretenda justa se han de lograr los mínimos básicos de justicia compartidos que permitan, a cada uno de sus miembros, intentar alcanzar sus ideales de vida buena.

Este principio compromete a luchar contra la pobreza y a la distribución equitativa y racional de los recursos, con la participación de los afectados en la toma de decisiones. Fomenta la intervención social con la finalidad de reparar el daño o las desigualdades en la comunidad.

4.3. No maleficencia-beneficencia

Este principio implica no dañar ni producir otros daños, teniendo en cuenta también las dimensiones comunitarias del “mal”, como la exclusión, la discriminación, o la humillación, entre otros.

Puesto que cada individuo tiene unas expectativas y sus propios planes de vida, no ha de entenderse el daño como un elemento puramente objetivo, sino que ha de tenerse en cuenta el ingrediente subjetivo de la individualidad y la perspectiva vital.

Respecto a “beneficiar”, se entiende como beneficiar el logro de la calidad de vida, diseñando, por ejemplo, planes de acompañamiento personalizados. Para este acompañamiento es importante la educación en la narratividad, que permite acercarnos a la perspectiva vital de la persona usuaria de los servicios sociales.

4.4. Empoderamiento

El principio del empoderamiento tiene como objetivo aumentar el grado de autonomía de la persona, para lo cual es necesario un adecuado acompañamiento en la toma de decisiones y en fomentar la funcionalidad con la finalidad de la inclusión social.

El principio de empoderamiento implica atender la dependencia, con cuidado de no aumentarla, evitando actitudes paternalistas, fomentando una esperanza razonable.

4.5. Responsabilidad

La responsabilidad puede entenderse como una forma de deber que surge desde la conciencia moral del individuo, y que es capaz de proyectarse al resto de la sociedad. El principio de la responsabilidad funciona como una permanente alerta de la conciencia individual para cumplir con un imperativo ético inherente a la sociedad humana. También es el principio que implica el deber de cuidado a quien es vulnerable, así como el deber de hacerse cargo de las consecuencias de las acciones. Incluye, además de la responsabilidad individual, la responsabilidad de las organizaciones.

5. Concreción de los principios éticos en el trato a las personas usuarias de los servicios sociales

Los principios éticos señalados se concretan en las siguientes orientaciones para la prestación de los servicios sociales:

5.1. Dignidad

- Todas las personas que forman parte del sistema de Servicios Sociales municipales mantendrán en su comportamiento el máximo respeto a quienes son objeto de atención por parte del mismo.
- Evitar la discriminación: Todas las personas tendrán acceso a las mismas oportunidades sea cual sea su edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, clase social, etc.
- Pautas para atender a las personas respetando su dignidad:
 - Estricta observación de la intimidad y la confidencialidad, atendiendo a las excepciones de las mismas cuando es necesario.
 - Calidez en la acogida y en la atención.

- Generación de confianza.
- Respeto a las diferencias.
- Escucha activa.

5.2. Justicia

- Los servicios sociales han de velar porque los derechos se respeten, procurar garantizar los mínimos para vivir y acompañar para poder buscar su propia vida buena.
- *Equidad en la distribución de recursos:* Los servicios sociales deben velar por un reparto y distribución equitativa y racional de los recursos atendiendo a criterios de priorización cuando la situación lo requiere. Los criterios de priorización son los relativos a la condición de vulnerabilidad (atendiendo a la pregunta sobre quién es la persona más vulnerable), la sostenibilidad y continuación de la actuación (respondiendo a la pregunta de si dicha actuación es extensible con el fin de buscar la equidad y evitar la arbitrariedad), la trascendentalidad de un derecho respecto a otro (atendiendo a su condición de posibilidad) y, procurando postergar, cuanto sea posible, las opciones irrevocables (atendiendo a la posibilidad del riesgo de error).
- *Reducción de la desigualdad social:* Incluye también la lucha contra la pobreza y la exclusión social para contribuir a la disminución de la desigualdad social, origen de muchas otras desigualdades. Se tendrá especial sensibilidad respecto a la responsabilidad exigida a las mujeres usuarias de los servicios sociales teniendo en cuenta la sobrecarga estructural que sufren.

5.3. No maleficencia-beneficencia

- Promoción del bienestar y calidad de los servicios: Los Servicios Sociales municipales deben ser un referente en la protección de derechos sociales y en el apoyo a las personas.
- Para la promoción del bienestar de las personas es necesario:

- Respetar la autonomía de las personas.
- Fomentar la calidad integrada y la excelencia en la intervención profesional.
- Fomentar la participación y la corresponsabilidad de la ciudadanía en la resolución de sus dificultades, contando con la posibilidad de presentar sugerencias o mejoras.
- Actuar con solidaridad y proximidad a las personas.
- Respetar los protocolos y procedimientos establecidos.
- Garantizar los derechos sociales.
- Mantener cierto grado de flexibilidad en la intervención, respecto a no cerrar nunca la puerta a posibles acciones futuras.

5.4. Empoderamiento

- El objetivo es aumentar el grado de autonomía de la persona, para lo cual es necesaria la reducción de la pobreza, un adecuado acompañamiento en la toma de decisiones y fomentar la funcionalidad con la finalidad de la inclusión social.
- El principio de empoderamiento implica atender la dependencia, con cuidado de no aumentarla, evitando actitudes paternalistas, fomentando una esperanza razonable.
- Educar a las personas para que asuman su parte de responsabilidad en las decisiones tomadas.

5.5. Responsabilidad

- Este principio incluye la *responsabilidad de las organizaciones*, como por ejemplo, asumir la obsolescencia de los programas formativos y buscar nuevas formas de inserción e inclusión en lugar de seguir la inercia de funcionamiento.
- Incluye también la *responsabilidad del “mientras tanto”*: entre lo real y lo ideal, la vida de las personas atendidas transcurre. En este sentido prima la precaución, previsión y atención al tiempo razonable.

- Es responsabilidad de los servicios sociales la generación de la confianza suficiente con las personas usuarias para que los planes de intervención propuestos sean efectivos y favorecer, al mismo tiempo, comprender de forma adecuada el relato vital de cada cual.
- Se debe velar por la eficiencia de las intervenciones y hacer el seguimiento necesario para poder evaluar la misma con el fin de valorar su nivel de éxito, hacer las modificaciones pertinentes, o lanzar propuestas de mejora.
- *Transparencia y rendición de cuentas.* La rendición de cuentas a la sociedad tanto económica, de gestión, y de comunicación, debe llevarse a cabo con transparencia mediante tres elementos: publicidad activa, comunicación y participación. Este planteamiento supone que deben hacerse públicos los planes o programas, igual que sus evaluaciones, debe hacerse fácil el acceso público a la información teniendo en cuenta la brecha digital que todavía existe y que afecta muy especialmente a las personas usuarias de los Servicios Sociales y deben promoverse las propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios. La transparencia incluye:
 - Velar por la difusión eficiente de los servicios que se prestan en los servicios sociales para favorecer la ayuda eficaz y disminuir las expectativas no razonables.
 - Informar a las personas usuarias de los servicios sociales que tienen derecho a conocer, y tener acceso a su historia social.
 - Hacer explícito el compromiso de confidencialidad y los límites del mismo.
- *Respeto al medio ambiente y sostenibilidad:* El personal de los Servicios Sociales municipales debe actuar de acuerdo a los criterios de buenas prácticas medio ambientales, especialmente en lo que se refiere al uso racional de los recursos materiales (papel, agua, energía eléctrica...) y al reciclaje. Se fomentará la sensibilización acerca de las medidas que promueven el respeto al medio ambiente en el desarrollo de la actividad en el trabajo, en el diseño de servicios, en la construcción de centros, o en otros recursos.

6. Concreción de los principios éticos en el trato a las personas que trabajan en los servicios sociales

6.1. Dignidad

- Se debe tratar a todas las personas que trabajan en los Servicios Sociales con equidad, sin discriminación por edad, sexo, religión, orientación sexual, etc.
- Velar por un buen ambiente de trabajo sano y seguro donde se prime el respeto mutuo, la escucha activa y la colaboración en la solución de las disfuncionalidades.
- Velar por proteger la confidencialidad y la protección de datos personales.
- Practicar el reconocimiento recíproco de las fortalezas de cada persona, asumiendo que todas tienen algo valioso que aportar, aprovechando en beneficio del servicio dichas fortalezas y fomentando la cooperación para agilizar procesos y optimizar recursos.
- Dedicar a las personas el tiempo que necesitan.

6.2. Justicia

- Respetar el cumplimiento de la ley.
- Gestionar de manera adecuada los recursos.
- Velar por la configuración de un entorno de trabajo respetuoso y libre de acoso.

- Distribuir la carga de trabajo de manera equitativa.
- Fomentar la resolución de conflictos de intereses en grupo reconociendo y dando voz a todas las personas afectadas.

6.3. No maleficencia-beneficencia

- Se debe ofertar al personal del servicio una formación actualizada y de calidad.
- Establecer criterios compartidos entre diferentes equipos profesionales.
- Velar por su seguridad frente al público, mediante el establecimiento y revisión de los protocolos de actuación ante agresiones.
- Facilitar el trabajo interdisciplinar y de calidad.
- Favorecer una buena comunicación, entendida como asertiva, facilitadora del trabajo y ágil, entre profesionales.

6.4. Empoderamiento

- Establecer y consolidar espacios de reflexión éticos entre compañeras y compañeros para revisar el trabajo realizado, las formas protocolizadas de actuación y el clima interno del servicio. Estos espacios han de servir también como motor de autocritica constructiva, tanto personal como colectiva.
- Fomentar, favorecer y alentar a la promoción profesional entendiendo que la cooperación da más frutos personales, éticos y profesionales que la competitividad.
- Favorecer el crecimiento profesional y la calidad del servicio, fomentando la creatividad y la innovación, tanto desde un plano formativo, como en el ejercicio profesional diario.

6.5. Responsabilidad

- Mantener una política de información y transparencia respecto a las personas que trabajan en el servicio.
- Motivar suficientemente las decisiones administrativas en lo que respecta, por ejemplo, a la aprobación o denegación de prestaciones, etc.
- Respetar los plazos que imponen las diferentes leyes como son la de dependencia o la RVI.
- Fomentar el trabajo en equipo, la cooperación y la promoción de las personas que trabajan en él, aprovechando los recursos humanos disponibles atendiendo a las fortalezas y debilidades de sus componentes, valorando la diversidad como fuente de riqueza.

7. Virtudes de las y los profesionales

Entendidas como cualidades y rasgos deseables¹.

- **Disponibilidad cortés en la acogida y en el servicio.** Hábito que implica la escucha activa, cordialidad en el trato, amabilidad, discreción, adecuación a los distintos registros lingüísticos para hacerse entender y que el otro/a se sienta bien acogido. La disponibilidad implica proximidad, más allá del exceso de burocratización, siendo esta proximidad necesaria para recuperar la confianza de aquellas personas que tienen historias vitales complicadas y sufrimiento.

1 Definiciones de virtudes extraídas de: Begoña Román, *Ética de los servicios sociales*, 2016, Herder; María José Codina, *Neuroeducación en virtudes cordiales. Cómo reconciliar lo que decimos con lo que hacemos*, 2015, Octaedro.

- **Competencia profesional.** Implica tener la pericia técnica suficiente y un adecuado conocimiento de la profesión, incluyendo la legislación vigente, el funcionamiento de los programas de intervención, el funcionamiento interno del servicio y los recursos disponibles, aparte del conocimiento de su propia tarea profesional. Se precisa para ello actualizarse con formación continua. Por otra parte implica también saber organizarse el tiempo y cumplir con las tareas asignadas con un alto grado de excelencia. Tiene un componente ético pues requiere competencia deliberativa, saber escuchar y saber cuidar.
- **Compasión.** Es el hábito de ponerse en el lugar del otro, sentir como el otro y, así, extender a toda la humanidad el reconocimiento de la dignidad humana que nos obliga moralmente a comportarnos de manera justa, de practicar el sentimiento de humanidad basado en una conciencia de interdependencia. Es imposible atender a la vulnerabilidad sin cuidar, y la virtud de la compasión es fundamental para ello. Implica cuidado de calidad, tener la sensibilidad adecuada y sentir la necesidad de iniciar alguna acción. Va más allá de recibir en el despacho, dar recursos económicos o derivar a servicios especializados.
- **Humildad.** Reconocer las propias limitaciones. Ser intelectualmente honesta y honesto cuando, ante la complejidad de un caso, o ante diferentes requerimientos de la persona asistida, constata que no tiene suficientes conocimientos o capacidad.
- **Compromiso.** Es el hábito de desarrollar la actividad profesional siendo consciente de cuáles son los bienes internos de la misma, y estando convencidos/as de que el desarrollo de la actividad profesional está justificado siempre y cuando se persigan esos bienes, aportando un beneficio a la sociedad. Los tres ejes vertebradores en este sentido de la profesión de los servicios sociales son: la persona atendida, la organización y la/el propio profesional.
- **Participación y colaboración.** Esta virtud ha de tomar en consideración tanto a la persona atendida como a la propia implicación personal con la profesión y la institución. Es el hábito de tomar parte en los procesos de

deliberación que buscan acordar qué es justo y qué no lo es, bajo criterios universalizables de justicia, fomentando la participación de todos los agentes implicados en el proceso de deliberación mediante la expansión de la información y facilitando los mecanismos de participación necesarios para evitar la exclusión de sujetos. Es el hábito de deliberar, entendiendo que es la deliberación el procedimiento válido para descubrir qué es lo más justo para todas las personas implicadas. Para ello es preciso el trabajo en equipo, la búsqueda real y sincera de consenso y el reconocimiento recíproco de todos los agentes implicados.

- **Apertura al diálogo.** Es el hábito de entender el diálogo como una herramienta útil y necesaria para llegar a acuerdos y buscar soluciones. Facilita llegar a un mayor conocimiento personal, comprendiendo que los demás tienen cosas valiosas que aportar, valorando su participación, y respetando la dignidad implícita en el reconocimiento de todos los agentes válidos en este diálogo. Implica querer dialogar, estar convencido de que el diálogo es útil y necesario para convivir buscando la justicia. Cuando no hay voluntad de dialogar, cuando no se quiere escuchar a los demás, no se puede llegar a un verdadero consenso. Si se participa en un diálogo sin una actitud de verdadera apertura, no habrá diálogo, habrá discusión, pero no acuerdo.
- **Prudencia.** Saber escoger lo mejor para la persona en determinadas circunstancias. Implica tanto lo que se hace como la actitud con la que se hace. Los ejes en torno a los que ha de articularse esta virtud son la justicia, la sensatez y la moderación. La prudencia implica también la cautela necesaria respecto a la protección de la organización y la propia de una buena toma de decisiones.
- **Respeto.** Es el hábito de comprender que los derechos humanos son valiosos porque encarnan la libertad, la igualdad y la solidaridad, y actuar en consecuencia, es decir, no limitarse a la sola tolerancia que puede llevar a la indiferencia respecto a las otras personas, sino que además hay que procurar entenderlas, preocuparse por ellas, apoyarlas, y aprender de ellas.
- **Responsabilidad.** Ser responsable es ser capaz de dar cuenta de lo que hemos hecho o hemos dejado de hacer. Somos responsables cuando tenemos

varias posibilidades de elección y nos decidimos por una de ellas, de la que debemos responder, dar cuentas. Incluye la intención de la acción y el conocimiento de la misma. La responsabilidad moral se refiere a los derechos y obligaciones que tenemos como personas y frente a las personas, así como también respecto a nuestro entorno. Asumir la responsabilidad propia de la profesión en el ámbito de los servicios sociales implica poder dar cuentas de nuestras decisiones y asumir la vulnerabilidad de las personas atendidas, sabiendo reconocer y asumir la asimetría existente y trabajar con respeto y dignidad desde ella, buscando ayudar en la recuperación de la autonomía de las personas atendidas y la inclusión.

- **Veracidad.** Es la disposición a decir la verdad, a evitar mentiras piadosas sin por ello herir más de lo que algunas verdades ya pueden hacerlo. La veracidad es condición necesaria para establecer vínculos de confianza y confianza. Implica dar la información que la persona usuaria necesita, discernir cuándo darla sabiendo que podrá herirla, saber dosificarla para no abrumarla, y evitar generar falsas expectativas favoreciendo una esperanza razonable.

8. Revisión y actualización del código

Este código podrá ser revisado si se produce algún cambio o si es aconsejable alguna actualización.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS