

# Sumario

## Presentación

**Dossier:** Etica en la intervención social

Ciudadanía: derechos y deberes.

*Victoria Camps i Cervera* ..... 9

La ética profesional y el código deontológico.  
*J. Daniel Rueda Estrada* ..... 17

De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina. *Dolors Colom Masfret* ..... 43

Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano. *Manuel Hernández Hernández* ..... 59

Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato: de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar. *Dolores Hernández Hernández* ..... 69

Etica e interculturalidad. *Nicole Fuchs* ..... 79

Algunas cuestiones éticas en el trabajo en protección de menores. *Tomas Gómez de Valenzuela* ..... 91

Etica en la intervención social desde la ética de la abogacía. *Antonio Ruíz-Giménez de Aguilar* ..... 99

De la necesidad e importancia de un código deontológico para los trabajadores sociales.  
*Beatriz Morilla Valera y Esperanza Calderero Rodríguez* ..... 103

La protección de datos personales en el derecho español. *Cayetano Prieto Romero* .. 109

Bibliografía selectiva sobre ética. *M. Carme Sans y otros* ..... 141

## De interés profesional

Congreso Mundial de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS).  
*Patricia Bezunartea Barrio* ..... 149

III Congreso Estatal de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales.  
*Gustavo García Herrero* ..... 151

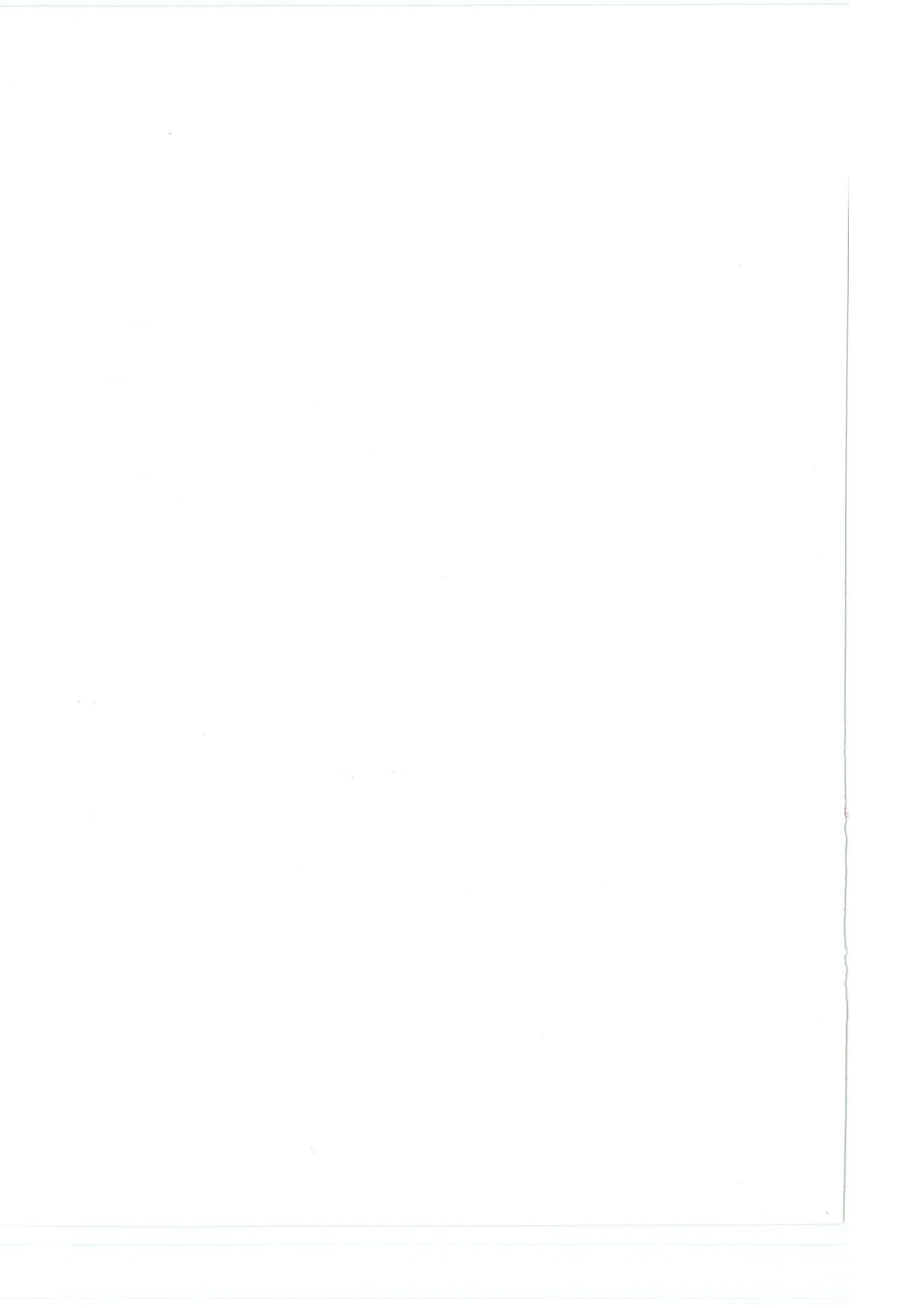
Congreso Gallego sobre Trabajo Social y Servicios Sociales. *Mª Dolores Bao Varela* ..... 153

Ana Díaz Perdigero, nos queda tu sonrisa.  
*Gustavo García Herrero* ..... 155

## Comentario de libros

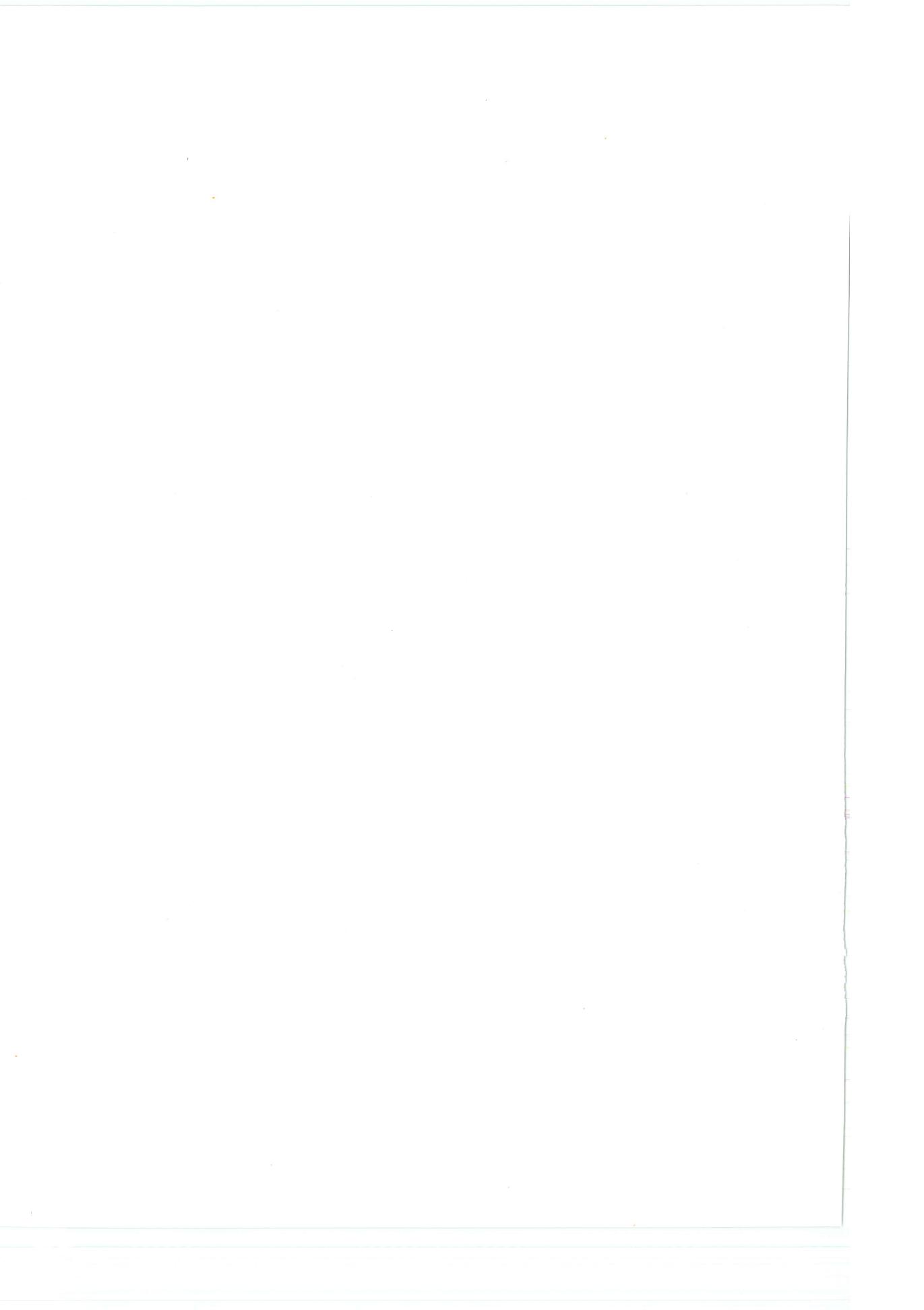
"Etica y valores en el trabajo social" ..... 159

"El malestar de la vida pública" ..... 161



# Dossier

## Ética en la intervención social



## Editorial

### Buenos tiempos para la ética

Afirma una conocida canción que corren malos tiempos para la lirica y, a primera vista, parece que esto puede aplicarse también a la ética.

Malos tiempos porque, como le pasó al amor, casi se ha roto el término "de tanto usarlo".

Malos tiempos porque palabras como ética, solidaridad o tolerancia se usan con tanta asiduidad que de ser puro contenido llegan a convertirse en meros continentes.

Malos tiempos porque llegan a ser palabras-arma, palabras arrojadizas en el toma y daca de "quién más" o "quién mejor".

Malos tiempos porque troppezamos frecuentemente con la ética-maquillaje, la ética que termina en simple apariencia y estética.

Malos tiempos también para los hombres, ya que Ética es un concepto irrenunciable e imprescindible que ha hecho crecer a la humanidad, a la sociedad y a las organizaciones.

Tiempos de tormentas y de inundaciones pero también de nuevos asentamientos. Tiempos creativos.

No ha sido precisamente la ética un concepto inamovible, ha crecido y se ha desarrollado con los hombres siendo las preguntas, las dudas y las inquietudes lo que han hecho madurar y apuntalar su estructura.

Está acostumbrada por tanto la Ética a manejarse en situaciones difíciles y la actual es sin duda una de ellas. Siempre en momentos así han aparecido "faros", pensadores y discursos que nos aclaran y ayudan.

Un fin de siglo es un buen momento para discutir sobre ética. Un buen tiempo para crecer, para hacer un binomio hombre-ética.

Porque ¿qué es la ética en 1.998?, en una sociedad de tecnología planetaria que depende de modernos aparatos o de los servicios asociados a ellos, en una sociedad amenazada por armas de destrucción masiva, ¿de qué hablamos cuando decimos ética?.

En el momento actual es imprescindible el apoyo de la ciencia y la técnica para solucionar nuestros problemas pero, más imprescindible aún, es posibilitar que el desarrollo se dé también en el ámbito humano y para que ésto ocurra el elemento vital que tiene que encuadrar al marco político, social e institucional es el razonamiento ético.

Un buen tiempo el actual porque nunca como ahora las mejores posibilidades han estado tan visibles, cuando la tecnología puede solucionar problemas como el hambre, la guerra, la ignorancia; claro que también se vislumbran las posibilidades más estremecedoras: economicismo salvaje, conversión de lo tecnológico en el epicentro de nuestras vidas, autoestima reducida al consumo de bienes.

Un tiempo cambiante el que vivimos donde la ética puede convertirse en el asidero imprescindible: nos habla de la bondad o malicia de nuestras acciones, pero nos deja en libertad de ejecutarlas.

Nos habla de responsabilidad pero también de libertad e independencia.

Nos habla del arte de ser feliz en tu vida respetando la ajena.

Un buen tiempo para hablar de ética.

Un tiempo inmejorable para dedicarle esta revista.



# Ciudadanía: derechos y deberes.

**Victoria Camps i Cervera.** Catedrática de Ética de la Universidad Autónoma de Barcelona.

En el concepto de ciudadanía se resumen actualmente todas las contradicciones y paradojas de las sociedades liberales. Ser un ciudadano/a es un derecho que ninguna comunidad política parece dispuesta a garantizar, incluso aquéllas que han aceptado el estado de bienestar. La idea de Marshall de una "ciudadanía social" es una completa utopía.

No obstante, la ética siempre se ha orientado hacia las utopías, o como dijo Kant utilizando una expresión menos irreal, ideas reguladoras. Es decir, ideas dirigidas a criticar nuestra práctica. Según Marshall ser un ciudadano/a significa algo así como tener tres derechos: 1) derechos civiles o libertades civiles; 2) derechos políticos o participación en asuntos públicos; 3) derechos sociales, económicos y culturales. Gracias a estos derechos, el individuo puede sentir que es un ciudadano/a, que pertenece a una comunidad social y política.

Hasta ahora la definición de Marshall ha originado una gran cantidad de discusiones. Quizás podríamos destacar dos puntos principales de controversia. El primero se refiere a la diferente fuerza normativa entre derechos civiles y derechos políticos, por una parte, y derechos sociales por la otra.

Mientras los primeros y los segundos pueden ser regulados estrictamente, los derechos sociales están enfocados a satisfacer las necesidades individuales que no solamente son irregulables, sino que aumentan a medida que las sociedades se modernizan. Como el mismo Marshall precisa claramente, los derechos sociales pertenecen a los individuos como consumidores y no como actores. Las acciones individuales son una parte de la vida privada.

Debido a su debilidad normativa o a la crisis del estado de bienestar que no puede atender las necesidades de todos sus ciudadanos, o a la incompatibilidad real entre los intereses privados y públicos de los ciudadanos, el hecho es que las organizaciones políticas liberales no han sido capaces de detener la formación de una subclase de ciudadanos excluidos de la ciudadanía. El resultado es lo que ha sido llamado por Galbraith y otros la sociedad de los dos tercios. El estado de bienestar aparece como una iniciativa que ha fracasado en establecer los derechos sociales. Si los derechos sociales surgieron para compensar a la gente excluida de la ciudadanía (Leyes de Pobres de Inglaterra, 1834), la generalización intencionada de aquellos derechos no ha tenido éxito en cuanto a conseguir la igualdad de todos los miembros políticos de una sociedad.

La crisis del estado de bienestar es una de las razones que hace difícil encontrar una definición apropiada de ciudadanía. Existe por lo menos otra objeción contra la definición utópica de Marshall. Se refiere a las contradicciones entre los individuos considerados como poseedores de ciertos derechos y su condición objetiva de miembros de la comunidad social y política. Su condición de miembros no es un título que derive del reconocimiento de los derechos fundamentales. En cambio, tiene una dimensión territorial cuya delimitación cae bajo el poder y control del estado. La Ley de Extranjería establece las condiciones para que una persona pueda ser considerada un ciudadano/a con plenos derechos. La legislación hace evidente la distancia entre algunos principios que proclaman que todos los seres humanos han nacido libres e iguales y la segregación de hecho impuesta por la legislación. No puede existir igualdad de derechos entre la gente de diferentes

nacionalidades que viven y trabajan en el mismo territorio cuando algunos de ellos tienen una situación jurídica que limita fuertemente sus libertades y derechos. La Ley de Extranjería vigente en España y su normativa subordinada consiste en una serie de medidas dirigidas a limitar los derechos de los trabajadores extranjeros que viven en España privándoles de su seguridad legal. Una ley como ésta confiere tal poder discrecional a las Administraciones que la capacidad de los extranjeros para su propia defensa está seriamente reducida.

No querría entrar ahora en los detalles de una ley que ciertamente no difiere mucho de las leyes prevalentes en los países llamados "civilizados". Solamente intento poner de relieve lo que ya ha sido escrito por Luigi Ferrajoli<sup>1</sup>. Si ciudadanía significa la lucha contra la exclusión y contra la desigualdad producida por la exclusión, esta lucha ha fracasado. Lejos de ser un factor de inclusión, "en los países ricos la ciudadanía representa el privilegio fundamental de estatus, el factor definitivo de exclusión y discriminación". El estatus privilegiado de ciudadanía niega la universalidad de los derechos humanos. Estamos lejos de la sociedad internacional vislumbrada por nuestro Padre Vitoria como *communitas orbis*, una comunidad donde cada uno tenía el derecho a comunicarse con todos los demás.

En este sentido, Ferrajoli propone abolir la dicotomía entre derechos humanos y derechos de los ciudadanos. Para considerar seriamente los derechos, debemos reconocer el carácter supraestatal de los derechos humanos a fin de poder protegerlos no solamente dentro de los estados sino también contra los estados. Mientras los derechos humanos continúen siendo transformados en las atribuciones de un cierto grupo, porque territorialmente está

establecido así, la credibilidad de los valores occidentales será puesta en duda.

Resumiendo lo que he intentado explicar hasta aquí, la ciudadanía social de Marshall se enfrenta a dos grandes problemas: el fracaso del estado de bienestar como una forma de conseguir la igualdad de derechos para todos, y la necesidad absoluta de los estados no solo de limitar la inmigración, sino de mantener a los inmigrantes en una situación de semilegalidad que no les asegura sus derechos en absoluto. De hecho ambos problemas son las dos caras de la misma cuestión. El estado de bienestar no ha conseguido superar las sociedades de los dos tercios. La inmigración únicamente puede empeorar la situación y aumentar el número de los desfavorecidos. Incluso si es cierto que las sociedades modernas necesitan fuerza de trabajo barata, también es verdad que esta fuerza de trabajo tiene que sobrevivir en condiciones muy malas e ilegales. Los contratos precarios y la carencia de seguridad social son las condiciones que los inmigrantes han de aceptar para tener trabajo.

Al enfrentarse con estos problemas los filósofos tienden a presentar propuestas relativas al estado. Proponen un cambio en la forma del estado o reformas legales. Yo creo que esas propuestas son necesarias pero no suficientes. Son solamente una parte de toda la cuestión. Ciertamente, la justicia distributiva es todavía utópica o una idea reguladora. El factor inmigración ha añadido una nueva dimensión a nuestras antiguas teorías. No solamente debemos intentar

**notas**

1. "Dal diritti del cittadino ai diritti della persona" en Danilo Zolo (ed.) *La Cittadinanza* Laterza, Roma, 1994.



resolver las desigualdades internas sino las desigualdades internacionales si queremos usar el concepto de justicia en su completo sentido moral. Pero las reformas del estado según los principios éticos no son el único camino para luchar contra la injusticia. Ni lo es una reforma legal. Además es necesaria una renovación por parte de los ciudadanos a fin de transformar nuestra ciudadanía pasiva en una ciudadanía activa. Debemos hacer un alegato por el ciudadano/a comprometido y activo.

En Europa -especialmente en la Europa continental- tenemos estados omnicompetentes cuyo crecimiento es debido básicamente a las demandas de los ciudadanos activos. Los movimientos sociales han presionado al estado para una creciente implicación en la protección social. Pero al crecer demasiado estos estados se les han escapado de las manos a los ciudadanos. Por una parte, los ciudadanos se sienten arrinconados y desinteresados por los asuntos públicos. Por otra parte, la Administración pública está intentando sujetar bajo su control todas las iniciativas sociales incluso a las más pequeñas asociaciones. Nadie puede o quiere escapar a lo que llamamos la "cultura del subsidio". Es la forma más cómoda de cooperar en los asuntos públicos. La consecuencia de esta situación es la creciente separación entre la clase política y los ciudadanos. Es decir, la abdicación de la gente de su condición de ciudadanos.

En vista de esta situación, yo meuento entre los que piden una comprensión más participativa de la ciudadanía. Me refiero al concepto de ciudadano establecido por la democracia griega y desarrollado a través de las teorías de Rousseau que consideraba la ciudadanía como una agencia moral. El mismo idealismo democrático se encuentra

en liberales como John Stuart Mill y en los social-demócratas. Todos ellos buscan lo que necesitamos hoy: una renovación de las "virtudes cívicas". Para una mente republicana, los derechos no son las condiciones del proceso democrático sino su producto. La democracia o la política deben tener también una estructura moral. La participación política no es solamente un derecho sino un deber: el deber de tomar parte en las decisiones colectivas o el deber de controlar el poder político.

La ética contemporánea se centra en los derechos y en cierto sentido ha olvidado que no existirán derechos si nadie, al mismo tiempo, no tiene algunos deberes. Además, como Richard Bellamy dice, los deberes proporcionan razones para actuar, razones más sólidas que las generadas por los derechos. Los derechos son demasiado abstractos y generales, no nos dan instrucciones sobre como aplicarlos. Los derechos son reclamados en todas partes sin saber lo que tenemos que hacer para respetarlos. ¿Qué debemos hacer para ser simpatéticos con los inmigrantes, con las mujeres, con las personas discapacitadas? ¿Qué podemos hacer?

Ciertamente el estado de bienestar es la garantía de los derechos sociales. Pero el estado de bienestar por sí mismo no crea la solidaridad necesaria para superar algunas desigualdades. En una palabra, la ciudadanía basada en los derechos es ciudadanía pasiva. La ciudadanía basada no solamente en los derechos sino en los deberes sería una ciudadanía activa.

La respuesta a la "desconstrucción" real de la vida pública debería ser una *sociedad civil* democrática involucrada en los asuntos públicos tanto como la sociedad política. Esta es la afirmación hecha por Michael

## Ciudadanía: derechos y deberes.

Walzer en lo que él llama "asociacionismo crítico". "Hemos estado pensando demasiado sobre las formaciones sociales diferentes de, en competencia con, la sociedad civil. Y también hemos dejado de lado las redes a través de las cuales la 'civilidad' se produce y reproduce". La sociedad civil es el mejor marco para la vida buena. Contra las respuestas dadas por otros pensadores, Walzer discrepa de la idea que el mejor marco para la vida buena es la "comunidad política" o la "economía cooperativa". Ni lo es tampoco el mercado o la nación. Todas estas respuestas están equivocadas porque ignoran la complejidad de la sociedad humana. De acuerdo con esta complejidad debe decirse que "la ciudadanía es uno de los muchos roles que los miembros interpretan". Pero los miembros deben jugar estos roles en una sociedad democrática, como Walzer dice, "por medio de un gran número de procesos diferentes y no coordinados". "La sociedad civil es un proyecto de proyectos; requiere muchas estrategias organizativas y nuevas formas de acción del estado. Requiere una nueva sensibilidad para lo que es local, específico, contingente, y sobre todo, un nuevo reconocimiento (parafraseando una frase famosa) de que la vida buena está en los detalles"

Yo estoy completamente de acuerdo con el punto de vista de Walzer al poner énfasis en el papel de la sociedad civil y de sus miembros como el lugar donde la ciudadanía puede ser recuperada. No obstante, discrepo con muchos otros "comunitaristas" que están proponiendo una reducción de la sociedad o su fragmentación en comunidades. Desde mi perspectiva, debemos luchar por una sociedad que sea menos individualizada y más refractaria a acoger los valores del materialismo. Esto es algo más bien diferente a la reivindicación de tribalismo hecha por

los comunitaristas. Lo que estoy intentando afirmar es que la ciudadanía no se librará de sus contradicciones hasta que la gente esté más comprometida en su rol como ciudadanos.

El rol del ciudadano está relacionado con la forma como la gente entiende su libertad. Os recuerdo un ensayo escrito por Benjamín Constant en el siglo XVIII donde él contrastaba la libertad de los antiguos con la libertad de los modernos. Como Constant afirma, nuestra libertad es básicamente un derecho: el derecho de todos a no estar sujetos a ningún poder sino a la ley o a otro poder legítimo. En cambio, para los griegos la libertad significaba el ejercicio de la soberanía política o la posibilidad para los ciudadanos de tomar parte en las decisiones públicas. Los griegos no le daban ningún valor a la vida privada, que era la esfera de los artesanos, de las mujeres o de los esclavos, la gente que tenía que trabajar con sus manos, un tipo de trabajo alejado del que ocupaba a los hombres inteligentes y sabios. Los hombres libres estaban inmersos en la vida pública. En los pequeños estados de Grecia, podía existir una democracia participativa donde los ciudadanos podían sentir que sus juicios, opiniones y deseos tenían un peso real en las decisiones políticas.

Por otra parte, la vida privada ha sido la conquista de la modernidad con todas sus consecuencias buenas y malas. Los estados modernos son algo diferentes a los antiguos. Los individuos tienen menos peso político y menos tiempo para intervenir en los asuntos públicos. Nuestra democracia es representativa, no participativa. En nuestra distribución del trabajo, la política tiende a ser una profesión no diferente de cualquier otra. La gente está ocupada en negocios

privados y valora su independencia como la capacidad de vivir en paz disfrutando del bienestar que el dinero puede proporcionarle. Con Constant concluye: "No podemos tener ya la libertad de los antiguos que consistía en la participación activa en el poder colectivo. Nuestra libertad debe consistir en el disfrute pacífico de la independencia privada".

Sería absurdo, de cualquier forma, desear una vuelta a la libertad de los antiguos. Nosotros, gente moderna, debemos sentirnos orgullosos de nuestra libertad individual que puede ser conseguida y garantizada por la organización política democrática. Nuestras organizaciones políticas, por otra parte, no son como las de los griegos: tenemos gobiernos representativos que nos relevan de los deberes que ya no son nuestros deberes. Los individuos se sienten libres para atender a los asuntos de su vida privada: familia, negocios o distracciones. Sin embargo, aunque nuestras organizaciones políticas son diferentes todavía llevan el nombre de democracia. Y si la democracia merece su nombre, sus miembros deben formar un "*demos*" con la capacidad y el afán de elegir y controlar a sus representantes. Los ciudadanos deben controlar la gestión y la distribución de los recursos públicos, el cumplimiento de los programas políticos, las promesas hechas a los ciudadanos en las campañas electorales para conseguir los votos del electorado. El peligro de la libertad moderna es precisamente olvidar los deberes democráticos y apegarse a una concepción de la felicidad que sea demasiado egoísta. Si estamos de acuerdo en que no sería bueno volver a la libertad de los antiguos, debemos también estar de acuerdo en que nuestras democracias necesitan una disposición a participar en los asuntos públicos compatible con nuestra concepción independiente de la libertad.

En pocas palabras, debemos aceptar los dos puntos siguientes:

- 1) La participación política es un derecho pero también un deber de los ciudadanos si vamos a tomarnos en serio la democracia;
- 2) la felicidad individual es imposible sin tener en cuenta a las otras personas. La libertad individualista y la libertad cooperativa -libertad negativa y positiva- deben complementarse la una a la otra para desarrollar las potencialidades humanas al máximo (la potencialidad llamada "connatus" por Spinoza) y hacer más efectivo el progreso humano. Solamente la cooperación humana puede volver a traernos una idea de la ciudadanía que no caiga en el nivel de una teoría vacua llena de contradicciones.

Ahora podemos añadir algunos otros factores al análisis de Constant. El liberalismo democrático ha creado profundas desigualdades, sociedades duales donde solamente algunas personas tienen un derecho efectivo a actuar libremente y a aspirar a su felicidad. Como dije antes, nuestro mundo es el mundo de los dos tercios, con diferencias injustas entre los países desarrollados y los subdesarrollados. Tenemos además la impresión de que el desarrollo de los países más ricos se ha conseguido a expensas de mantener a los países pobres sumergidos en la indigencia.

El triunfo del liberalismo originó la muerte del ciudadano y su sustitución por el burgués. Los intereses privados o corporativos se volvieron mucho más atractivos que los públicos. La participación de los ciudadanos en los intereses comunes tendió a desaparecer. Rousseau entendió perfectamente que sería difícil construir una democracia racional mientras las voluntades

individuales fueran incapaces de unirse bajo el imperativo de la voluntad general. Pero la voluntad general es un maravilloso concepto filosófico vacío de todo contenido.

Montesquieu a su vez afirmó claramente que el espíritu de la edad moderna, desorientado por el dinero y el lujo, estaba lejos del mundo antiguo cuya única fuerza era la virtud. Nuestro estado de bienestar ha sido el producto de la lucha del siglo XIX para superar los defectos del liberalismo moderno. Es decir, un estado que limita las libertades individuales simplemente para conseguir una distribución mejor y más justa de los bienes básicos.

La generalización del estado de bienestar en las sociedades modernas ha sido uno de los factores más importantes del progreso político en los dos últimos siglos. Pero este modelo hoy es cuestionado debido, entre otros motivos, al movimiento de migración y al desempleo estructural que afecta a las sociedades avanzadas. Las necesidades humanas no cesan de aumentar porque el sistema económico favorece su expansión. Todo el mundo reclama sus derechos: el derecho a tener un trabajo, el derecho a la sanidad pública, el derecho a la educación, el derecho a la protección social. Demasiados derechos para que el estado pueda hacer frente a todos ellos satisfactoriamente. Por otra parte, las únicas vías que los gobiernos tienen para atender a más necesidades, es decir la subida de los impuestos o la actuación contra los defraudadores de impuestos, son tremadamente impopulares. Por ello, ningún político se atreve a emprender tales reformas. En pocas palabras, el estado solamente muestra su impotencia para realizarlo todo inmediatamente mientras que la administración pública y su burocracia hacen sus servicios más ineficientes.

Por otra parte, el estado de bienestar es un estado paternalista. Los ciudadanos se acostumbran a librarse de los problemas sociales, entre ellos el problema de la inmigración. El estado de bienestar, siendo como es bueno e indispensable, no fomenta la participación ciudadana ni contribuye a desarrollar la solidaridad. ¿Por qué preocuparnos de lo que no nos atañe? Pagamos nuestros impuestos como es nuestra obligación. Debemos solamente reivindicar que nuestros impuestos estén bien gestionados a fin de que nos aseguren todos los servicios que podríamos conseguir nosotros mismos si no tuviéramos la obligación de pagar impuestos.

El estado de bienestar muestra su impotencia y sus diversas disfuncionalidades. Entre ellas y la más importante es la irresponsabilidad de los ciudadanos con respecto a los problemas comunes. Lo que esta crisis nos trae es la separación de la sociedad en dos mundos, como he señalado antes: el mundo de los políticos y de los gestores públicos y el mundo de los gestionados. La actividad política, en este mundo, se convierte en un mercado electoral que apunta exclusivamente a conseguir más votos. Nadie en Europa se atreve a cuestionar seriamente el estado de bienestar y sus beneficios por miedo a perder la confianza de los electores.

Este no es el mejor camino para recuperar la ciudadanía. Todos actuamos como *idiotes*: gente desinteresada y que no participa en la vida pública. Por una parte, confiamos demasiado en las obligaciones de los estados. Por otra parte, no podemos liberarnos de la tiranía del dinero que favorece la libertad negativa y no la positiva. Los intereses parciales y corporativos siempre vencen a los intereses generales que, por definición, deberían ser los intereses de los menos

favorecidos. El consumidor, no el ciudadano, es la figura creada por la economía productiva y sus anuncios. La actividad política y la comunicación de masas, a su vez, caen bajo la dinámica de la economía productiva y también son comercializadas. La consecuencia es una sociedad injusta formada por miembros no relacionados. ¿Existe alguna posibilidad de cambiar esta situación?

No, si el cambio deseado significa el final de todo el progreso producido por el estado de bienestar. Nuestro estado social debe ser preservado si no queremos arrojar a los menos favorecidos a una gran pobreza. Aún así, el estado social debe mantenerse adaptándolo a las circunstancias cambiantes de nuestro tiempo: paro, mayor expectativa de vida, aumento de personas jubiladas, necesidad de que los jóvenes tengan una buena formación, el desarrollo técnico y más caro de los servicios de salud. Así, el cambio que necesitamos requiere una gran dosis de voluntad por parte de los ciudadanos. Marx se equivocó al creer que la solución de la lucha de clases radicaba en la transformación de las estructuras económicas. La economía de mercado es de momento irremplazable. Pero puede ser corregida por el poder político y también con la ayuda de los ciudadanos. La sociedad política y civil deben unirse para emprender esta gran transformación.

En pocas palabras: la vida política debe aminorar su poder y difundirse por la sociedad civil. El sentido puro de la política como disposición a servir debe ser recuperado. Y la responsabilidad de este servicio debe extenderse a todos los ciudadanos. La sociedad debe ser corresponsable del bienestar colectivo. Para ir en esta dirección, deben acentuarse dos puntos básicos:

1. Como ha dicho Michael Crozier, **la política debe volverse más modesta**. La actividad política debe ceder una parte de su papel directivo a la sociedad aprovechando iniciativas que permitan abandonar algo de su poder. Por ejemplo, beneficios fiscales a los promotores o ejecutores de programas sociales y culturales. Los llamados movimientos sociales experimentan un resurgimiento en España. La política a veces es demasiado suspicaz en relación a estas organizaciones. La actividad social voluntaria, todavía poco desarrollada en nuestro país, puede ser una alternativa valiosa a la militancia política que ahora está en sus niveles más bajos. Como el paro es nuestro principal problema, y es un problema que no puede resolverse solamente por una reforma legislativa, valdría la pena confiar más en iniciativas sociales en favor de una distribución más equitativa del trabajo.

Quizás estos cambios permitirán no solamente hacer más cosas para más gente sino también mejorar la calidad de nuestros servicios y humanizarlos. La justicia, el principal objetivo de las instituciones liberales democráticas, tiene que complementarse con actitudes solidarias, que yo llamaría virtudes públicas. Las instituciones deben volverse justas, los individuos deben ser solidarios. La justicia no puede resolver todas las desigualdades y la justicia no florecerá si no es presionada por la solidaridad ciudadana.

2. **La sociedad debe perder su atomización y profesionalización** entendiendo por ello la búsqueda exclusiva de ventajas profesionales. Ser un profesional en este sentido no puede ser el único fin de la vida ni el más noble. Aprender a ser un ciudadano/a significa algo más que aprender a ser un buen director, jurista, técnico,

maestro. Además, es difícil ser un buen profesional si no existe una disposición a servir. Todas las profesiones, política, periodismo, enseñanza, judicatura pierden su credibilidad cuando buscan exclusivamente sus intereses corporativistas. Como he dicho, la ética de los derechos individuales tiene que dar paso a la ética de los deberes individuales. El asociacionismo no es una tradición en los países mediterráneos. Se requiere un asociacionismo vivo y dinámico para crear una responsabilidad social. Al mismo tiempo, la gente debería estar más preocupada por las disfunciones de la administración pública y despertar del sueño en el que la democracia nos ha sumergido.

Para terminar me gustaría volver a la reflexión sobre la libertad. La libertad de los modernos no solamente tiene el peligro de desechar el deber de participar en la vida pública. Tiene también el riesgo de sucumbir a las tiranías del consumismo, desprovisto de ideales -individuales o colectivos- que no sean económicos o privados. De hecho, los dos peligros son las dos caras de la misma

moneda: la persona individual se acostumbra a actuar solamente por lo que le interesa personalmente y no por lo que afecta a otras personas. Busca su provecho material en todo lo que hace. Acostumbrados a identificar bienestar con bienes materiales, nos sentimos desprovistos de criterios y recursos para oponernos a una sociedad tan consumista. No tenemos criterios para decidir quienes son los menos favorecidos que necesitan más protección. O incluso no tenemos criterios para escoger aquellas manifestaciones culturales que merecen un premio o una donación. "Café para todos", como decimos, es la forma más fácil de hacer felices a la mayoría.

De la política a la sociedad es el camino necesario para preservar el ideal de justicia, para ganar en eficiencia y hacer nuestra libertad más compatible con la libertad de los antiguos.

La libertad de ser feliz e independiente para ir en pos de nuestros intereses privados, pero también la libertad para colaborar en la construcción de sociedades donde ser un ciudadano sea una tarea menos difícil.

# La ética profesional y el código deontológico

**José Daniei Rueda Estrada.** Profesor de la E.U.T.S. de la Universidad de Valladolid

## Introducción

Lejos van quedando los tiempos en los que se planteaba la asepsia y neutralidad de las intervenciones profesionales; en un afán por demostrar el carácter científico y técnico de la profesión se ponía el acento más en el conocimiento y manejo de técnicas e instrumentos que en los aspectos referidos a la moralidad o eticidad de las actuaciones. Hoy, por el contrario, la deontología y la ética profesional constituyen uno de los temas más recurrentes tanto en encuentros profesionales como en número de artículos y publicaciones. Aprovechando esta corriente de actualidad quiero también someter a reflexión algunas consideraciones en torno a los siguientes interrogantes:

- ¿qué papel juega hoy la ética y los códigos éticos en la intervención profesional?
- ¿a qué conflictos de valores está sometido el profesional en el ejercicio de sus funciones y de qué manera ha de resolverlos?
- ¿existe alguna metodología, algunos procedimientos, que ayuden al profesional a despejar estos conflictos?
- ¿existe algún criterio para jerarquizar los principios que orientan la profesión y la intervención?
- ¿el respeto, la autonomía, la autodeterminación del usuario, son principios o valores absolutos, o existen limitaciones y el profesional debe disponer de criterios racionales para tomar decisiones?

Desde estas ideas-guía o interrogantes abordaré los siguientes aspectos:

- a) un planteamiento general sobre lo que significa la deontología y los códigos deontológicos
- b) un breve apunte sobre el tema de los valores y el trabajo social, intentando definir el alcance del término "valores"
- c) unas consideraciones sobre la intervención desde la referencia de la ética, preguntándome
  - si puede existir un único código o varios códigos éticos; si existe un "monismo o un pluralismo moral"
  - si existen algunos principios primarios que definen el acto de la intervención o el ejercicio profesional, si se pueden encontrar algunos "mínimos" que merezcan el consenso de todos los profesionales
  - si hay alguna jerarquía entre los derechos y deberes
  - si existen criterios metodológicos que permitan resolver conflictos de derechos y deberes
- d) una breve referencia al tema del secreto profesional, al tema de la confidencialidad y al tratamiento de datos.

## La deontología profesional

La deontología es la ciencia de los deberes o teoría de los principios y normas morales que regulan las actividades humanas. Se ocupa, pues, del comportamiento humano para definirlo como "bueno" o "malo". La **deontología profesional**, en sentido general, se interesa por establecer marcos o criterios de *cómo deberían ser las cosas* y, por lo tanto, de cuáles son los deberes inherentes

## La ética profesional y el código deontológico

a una profesión en el ejercicio de sus funciones. En nuestro caso concreto, la deontología recoge y refleja un conjunto sistemático de principios morales, en el que se sistematizan las creencias acerca de lo que debe hacerse o no en una intervención profesional; refleja, pues, los principios normativos y valores que guían la conducta humana<sup>1</sup>.

**Los códigos deontológicos** pretenden ser herramientas útiles para orientar la acción y la toma de decisiones, en la medida en que aportan criterios y claves para responder a los fines de una actuación. En otras palabras, ayudan a decidir qué es lo mejor en una determinada situación y dentro de unos marcos sociales que determinan la convivencia de acuerdo a unos valores socialmente aceptados.

En el trabajo social existen una serie de principios éticos tan ampliamente reconocidos y respetados que, en principio, asumirlos no ofrecen ningún tipo de dificultad. De ellos se derivan una serie de exigencias profesionales tales como: mantener la mejor calidad del trabajo, emplear medios fieles de información sobre procedimientos y resultados, proteger la información conseguida confidencialmente, etc. Las actuaciones que en nombre de los principios éticos y de los objetivos profesionales se llevan a menudo a cabo, y las consecuencias derivadas de las mismas, no siempre resisten a un mínimo de coherencia y de consistencia profesional. Establecer las fronteras entre el respeto a los derechos de las personas, la autonomía, la autodeterminación y los intereses y derechos de terceras personas, suelen ser fronteras que frecuentemente colocan al profesional en el dilema de tomar decisiones sin tener resueltos los conflictos que puedan derivarse.

Compatibilizar el llamado bienestar social o general con la necesidad de atender a los más necesitados a través de políticas denominadas de "discriminación positiva", plantea también problemas de deontología profesional.

Sin embargo, a nivel operativo, en la práctica diaria, estos principios cuestionan muchas veces la validez ética de las intervenciones profesionales, sobre todo cuando los referentes éticos y valorativos de los profesionales entran en contradicción con los criterios y referentes éticos y valorativos de los usuarios y de las entidades de servicios desde las que ejercen sus funciones o, incluso, con los presupuestos o principios que definen al trabajo social.

El derecho a la intimidad de las personas, reconocido como uno de los derechos más apreciados por los individuos en una sociedad libre, plantea a menudo problemas, cuando la información acerca de una persona o de su familia puede ser recogida y, a veces utilizada, sin que el interesado lo conozca. La protección de los datos, el acceso a los mismos y el uso de informaciones sobre individuos no quedan, la mayor parte de la veces garantizados suficientemente. La informatización de las intervenciones, los bancos de datos referidos a personas o unidades sociales más amplias, pueden suponer una invasión de la intimidad y en definitiva una desprotección.

### El trabajo social y la cuestión de los valores

Desde el punto de vista profesional, los valores guían toda acción y se convierten en principios para la acción. Constituyen un papel importante en la justificación y en la

práctica del trabajo social, ya que éste no se limita sólo a la consecución de resultados, sino que también ha de velar por la forma y manera en que se logran. Como señala N.Timms<sup>2</sup>, el trabajo social está fuertemente sometido a conflictos éticos difíciles de afrontar, como el dilema que existe entre "sus propios valores como técnica de intervención, que busca la mejora y el desarrollo de la calidad de vida de los ciudadanos y la realidad que está imponiendo la nueva situación social".

Mediante su intervención pretende la consecución de lo que podemos denominar "una empresa justa", puesto que aspira a una mejora en las condiciones de vida de la gente, pero no de un modo abstracto, sino en relación directa con lo concreto, con lo vivido por personas identificables, convirtiéndose en un canal de transmisión ideológica y de una determinada concepción del mundo y de la sociedad, con lo que ello supone de intromisión en la vida privada de las personas y de riesgo de vulnerar los derechos a la intimidad y libertad de los ciudadanos.

Como señala S.C.Kohs, "todas nuestras actividades se desarrollan de acuerdo con los valores que aceptamos como guía, sea en nuestra vida particular, en nuestras relaciones sociales, en nuestras obligaciones profesionales, así como en nuestro concepto de ser y de la vida en general"<sup>3</sup>.

No cabe duda que el trabajo social ha estado influido por las ideas, los valores y las condiciones económicas del contexto en donde se ha desarrollado, por la política social, por los servicios sociales, por las necesidades y demandas de los usuarios, así como por los valores y características personales de cada profesional. En este sentido, el trabajo social está "informado"

por determinados valores, que ante todo, debe salvaguardar y promover. Esto no significa que todo el patrimonio histórico sea coherente y deba ser considerado como el "credo" del trabajo social. Con frecuencia el trabajo social se encuentra en un dilema ético por la contradicción entre sus creencias y su código deontológico y los valores de la Administración y las organizaciones en las que trabaja. La práctica del trabajo social es, por lo tanto, una práctica de conflicto de valores.

El trabajo social se ejerce en un contexto sociocultural donde existen unos valores dominantes de los grupos de poder y otros valores de las minorías frecuentemente en conflicto. Como afirma Schwartz<sup>4</sup> la intervención de los trabajadores sociales está condicionada por tres tipos de límites: las normas de la sociedad, la función de la agencia o institución y el tipo de servicio pactado con el usuario. El conflicto entre estos niveles aparece cuando es necesario tomar decisiones.

notas

1. Ver Colomer, M., *"La deontología del Trabajo Social"*, en Trabajo Social. Conceptos y herramientas básicas, E.U.T.S., Barcelona, 1989.

2. Timms, N., *"Social Work values: contest and Contribution"* en *"The Values of Change in Social Work"*, citado por Escartín, M<sup>a</sup> J., *Manual de Trabajo Social*, Aguacalera, Alicante, 1992, p. 13.

3. Tomado de Rubí, C., *Introducción al Trabajo Social*, Llar del Llibre, Barcelona, 1989, p. 91.

4. Tomado de Escartín Caparrós, M<sup>a</sup> J. y otros, *"Trabajo Social, ¿tarea imposible?. Reflexiones sobre su papel en un mundo en crisis"*, en Escuela Universitaria de Trabajo Social: XXV aniversario, Universidad de Alicante, 1991, p. 107-108.

Abundan los ejemplos reales de este tipo de conflictos. Quienes trabajan en programas y proyectos de reinserción social, saben que la forma de valorar *qué* es un *problema* y *cuál* es la *solución*, es muy diversa desde la óptica de los profesionales, desde la perspectiva de los colectivos atendidos o desde las instituciones. El que una pandilla de adolescentes (tribus urbanas) alteren la vida de un barrio constituye un «problema» para la policía, que vería como «solución» que en lugar de alterar el orden esa pandilla se integrara y participara en diferentes grupos sociales «normalizados». Pero si cambiamos el marco de referencia y observamos la situación desde el punto de vista de los líderes de la pandilla, los «problemas» son definidos en un orden inverso. Constituye un «problema» para la solidaridad de la pandilla que sus miembros tengan que dejar las actividades que dan prestigio a la pandilla dentro de su propio mundo social; para ellos la «solución» es que nadie interfiriera en la conducta de la pandilla. Lo que para un sistema social o grupo constituye un «problema» constituye la norma para otro y viceversa. Lealtad y deslealtad, solidaridad y apartamiento son definidos en términos contradictorios por los representantes de los dos sistemas.

Como señala P. Berger «los problemas que el trabajador social deseará resolver atañen a una comprensión de toda la situación social, a los valores, modos de acción y manera en que los sistemas coexisten en el espacio y el tiempo... El trabajador social se verá forzado a bajar del pedestal los sistemas sociales que estudia»<sup>5</sup> para analizar con criterios éticos los efectos e impactos de su actuación, conciliando y mediando entre intereses a veces divergentes. Es preciso ir poniendo a punto una metodología o procedimientos de resolución de conflictos, intentando respetar

las conciencias individuales y a la vez estableciendo algunos principios o criterios objetivos que en una sociedad civilizada parece que deben ser respetados por todos.

### **Precisión terminológica**

Puesto que los valores no son realidades absolutas, sino que varían según los grupos, contextos, al margen del carácter dominante o dominado de esos grupos, no está demás revisar algunas nociones que ayuden a perfilar la intervención profesional.

Entendemos por *valor* la cualidad o conjunto de cualidades que hacen que alguien o algo sea apreciado por su significación, por su importancia o por su utilidad, independientemente de su existencia material o tangible. Los valores son «entidades consistentes en una cualidad atribuida a los objetos en cuanto el sujeto reconoce en ellos algo digno de atracción o repulsión». Son como «elementos relevantes de la realidad y prescriptivos del comportamiento»<sup>6</sup>. Adela Cortina define el valor como «la *aptitud* de las cosas, las personas, las acciones, las instituciones o los sistemas para *satisfacer* necesidades y deseos humanos»<sup>7</sup>.

Para Kluckhohn el valor es «una concepción, explícita o implícita, propia de un individuo o de un grupo, de algo que merece ser deseado y que influye en la selección entre los posibles medios, modos y fines de acción»<sup>8</sup>. Según esta definición el *elemento cognoscitivo* del valor, proporciona la justificación racional de las actitudes preferenciales relativas a cada uno de los modos de orientación motivacional; el *carácter explícito o implícito* revela la dimensión cultural y social de los mismos y el *carácter de deseable*, revela el núcleo del significado del valor.

Entre las **propiedades** de los valores podemos enumerar las siguientes:

- requieren siempre una realidad (ser o acto) en la que encarnarse, un **soporte ontológico**,
- poseen un **contenido** que los hace distinguibles entre sí,
- se presentan en **polaridad**, es decir, con un opuesto correspondiente (bien-mal, justicia-injusticia..)
- admiten grados de **intensidad**
- se dan dentro de una **jerarquía**
- son **irracionales**, es decir, incognoscibles por la razón y sólo aprehensibles en una experiencia emotiva, personal y concreta.

Para que los valores se conviertan en objeto de deseo, para que se conviertan en principios dinámicos y operantes, es necesario como señala A. Cortina que se den conjuntamente dos elementos: la *"aptitud"* o capacidad de una cosa, que intrínsecamente posee la virtud o calidad de "ser y tener propiedades capaces de satisfacer o responder a necesidades" y la presencia de un *"sujeto"* con necesidades y deseos dispuesto a descubrir esa actitud y servirse de ella. Es decir, además de la cualidad intrínseca, del valor en sí, es preciso la percepción de utilidad, la querencia subjetiva para demandar o poseer esa cosa; y, en la medida en que responden a necesidades y éstas evolucionan, podemos decir que también los valores son dinámicos y cambiantes.

Los **valores** pueden ser considerados como concepciones prioritarias de los hombres, aspiraciones prioritarias, pautas de acción que rigen los comportamientos humanos. Desde el punto de vista deontológico los valores reflejan las creencias que tiene una profesión acerca de la gente y cómo debe comportarse. Sin embargo, se distinguen de

las **normas** específicas de conducta, ya que éstas establecen de modo más o menos detallado, la actividad prohibida o prescrita y ordenan la situación en la que se desarrolla la actividad.

En este sentido, la ética o deontología profesional no sólo debe tener en cuenta los valores sino también las normas sociales que regulan las relaciones humanas en el contexto donde actúa. Pero hay que precisar también que un mismo valor puede servir de punto de referencia para una pluralidad de normas; el valor de la igualdad es punto de referencia de varias normas de relación: entre marido y mujer, entre hermanos, entre estudiante y profesor. Una misma norma puede contener referencias a diversos valores.

Dentro de esta referencia a los valores y los conflictos es preciso discernir también la separación y diferencia entre *conocimiento y valor*. Como afirma Gordon, *el conocimiento se refiere a hechos*, establecidos con alto grado de objetividad y con procedimientos estandarizados por las Ciencias Sociales, mientras que *los valores se refieren a lo que el hombre prefiere o quería ser*. Los valores son juicios cualitativos, vistos como deseables, sin demostración empírica.

notas

5. P. Berger, *Introducción a la Sociología*, Limusa, México, 1976, p. 60.

6. Ver *"Valores"* en Gran Enciclopedia Larousse, Planeta, Barcelona, 1991.

7. A. Cortina, *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*, Alianza De. Madrid, 1997, p. 217 y ss; *¿Qué son los valores y para qué sirven?*, en Rev. Temas para el debate, nº 42, 1998.

8. Tomado de Escartín Caparrós, M<sup>a</sup> J. y otros, *"Trabajo Social, ¿tarea imposible? Reflexiones sobre su papel en un mundo en crisis"*, en E.U. de Trabajo Social: XXV aniversario, Universidad de Alicante, 1991, p. 107-108.

## La ética profesional y el código deontológico

En algunos casos puede haber una *coincidencia entre conocimiento y valor*. Así por ejemplo, se ha podido demostrar científicamente que el proceso de cambio de una persona es menos costoso si ésta participa activamente en dicho proceso; este aspecto se ha convertido en un conocimiento, pero a la vez también es un valor que asume el trabajo social cuando establece que el usuario tiene el derecho a tomar sus propias decisiones acerca de lo que tiene que hacer o cambiar. En este caso, esta creencia deja de ser un conocimiento para ser un valor. Quizá la conclusión a la que hay que llegar es a confirmar que no sólo existen valores originados en determinadas creencias sino que también existen valores que tienen un fundamento real, objetivo, experiencial.

Se habla también de *sistema de valores* para referirse al «conjunto de ideas y creencias propias de una sociedad o grupo y que condicionan el comportamiento humano y el sistema de normas sociales». No obstante, los valores no se identifican ni con las creencias, ni con las ideologías ni con los ideales, puesto que las creencias no se definen por su orientación operativa, su carácter práctico o conductual; las ideologías aunque tienen una orientación práctica se califican por su funcionalidad para el mantenimiento de un determinado ordenamiento de poder y los ideales que, al igual que los valores, son modelos de acción, se caracterizan por su connotación de inasequibilidad.

## El código deontológico y la intervención profesional

El trabajo social, como otras profesiones, acepta una serie de valores, principios, normas y criterios que todos los

profesionales comparten. Estas normas y criterios definen técnica y moralmente los modelos permisibles de conducta y sirven de referente para discernir lo prescrito, lo permitido, lo preferible o deseable desde el punto de vista profesional. Todo esto es lo que recoge el código deontológico y constituye lo que llamamos los *valores y cultura profesional*. Estos valores y normas deontológicos deberían estar definidos con tanta claridad y precisión que cualquier profesional, conociendo y aplicando estos códigos sabría en cada momento qué hacer y qué no hacer, qué es legítimo o ilegítimo, qué está permitido o prohibido; es decir, el código debería recoger tanto los derechos como las obligaciones desde el punto de vista profesional. Pretender esto de los códigos deontológicos es pretender resolver el problema de la ética del comportamiento. Quizás por esta cuestión el Documento aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrada en Colombo, Sri Lanka, en 1994, más que pretender elaborar un Código deontológico se plantea elaborar un documento como una «declaración de principios éticos», señalando que es necesario adaptarlos a cada ámbito social y cultural y establecer una serie de «criterios generales de conducta ética». No hay código deontológico sin código ético, pero ambas cosas son diferentes.

## La cuestión de los valores y los Códigos Éticos

Durante muchos años se ha pensado que los valores morales eran unos valores objetivos, cognoscibles por todos y exigibles por igual a todas las personas. Hoy, sin embargo, las cosas no están tan claras. De un código único se está abriendo la vía a lo que

podríamos llamar el código múltiple o en expresión de A. Cortina del monismo ético al pluralismo ético.

Los valores éticos lo son por sí mismos, independientemente de épocas, costumbres o modas, pero en la medida en que los valores expresan preferencias, estados de necesidad o carencias, se puede afirmar que los valores son relativos a las circunstancias históricas que propician dichas preferencias o necesidades. En nuestra época de postmodernidad los valores culturales siguen siendo la libertad, igualdad, fraternidad, a los que podemos añadir, la justicia, la solidaridad y la participación.

Se plantea aquí el *dualismo ético* entre la existencia de valores y principios de carácter universal que sirven de referente ético a cualquier persona y la postura que sostiene que es cada situación y cada persona la que determina el valor y los procedimientos de actuación en cada situación. Por ello, es necesario ver si existen procedimientos que permitan resolver los casos concretos, teniendo en cuenta que en la vida moral *no todo es subjetivo* y que tiene que haber algo *objetivo*. Es decir, que tiene que haber algo *intersubjetivo*; si aceptamos que todos somos seres racionales, que somos seres humanos, que vivimos en sociedad, pensamos que estos elementos, que son comunes, podrían servir como fundamento para establecer algunos criterios objetivos que permitieran evitar que la vida moral en las sociedades no sea un mundo en el que cada uno haga lo que quiera.

### Principios y valores que orientan la intervención profesional

Sin entrar en el debate de si hay *valores absolutos*, sí sostenemos que existen *valores*

*universales*, que deberían ser alcanzados y respetados por todos los seres humanos, porque contribuyen a dignificar la vida humana, a consolidar las bases de una convivencia más humana. Decimos que hay valores que son universales porque si no se garantizan la sociedad sería más injusta. En este sentido afirmamos también que los valores, además de su valor intrínseco, tienen un carácter teleológico, sirven para hacer un mundo más habitable, más solidario, más justo, más libre, más igualitario, más tolerante, más participativo y dialogante. Esta podría ser una enumeración de algunos de esos valores que pueden ser considerados “universales”, porque de no garantizarlos la sociedad sería menos solidaria, más injusta, más desigual,....

El trabajo social, al tomar como valor central el *respeto de la persona humana* en su dignidad y libertad, defiende también la *aceptación* y la *autodeterminación* como principios inherentes al ejercicio profesional<sup>9</sup>. En esta perspectiva, el trabajador social actúa como estímulo, introduce informaciones nuevas y organiza, en base a hipótesis, las informaciones que le da el sistema, nunca sustituyendo a la persona ni ofreciendo modelos rígidos a los que adecuarse, sino facilitando el cambio y la reorganización de ese sistema, respetando sus tiempos, características y finalidades; es decir, buscando la neutralidad, adoptando una actitud no judicial, que le permite no caer en actuaciones estereotipadas, que no tengan en cuenta el contexto relacional del individuo.

#### ■ *notas*

9. Puede verse, Campanini, A. y Luppi, F., *Servicio Social y modelo sistémico*, Paidós, Barcelona, 1991, p. 101.

Por ello, la *particularización, singularización, individualización*, se consideran también principios básicos de la actuación profesional. La intervención requiere un estudio atento de cada situación para captar su especificidad, evitar soluciones estandarizadas, estimulando así, al trabajador social, a desarrollar una actitud de creatividad, inventiva y capacidad de experimentación. El *principio de personalización* no es otra cosa que individualizar las circunstancias con las que se encuentran los ciudadanos, así como aceptarlos como seres humanos, con sus propios valores, lo que exige respeto y aceptación, criterios que en principio deben orientar la intervención profesional.

Biestek es el primero que sistematiza los principios que han de guiar las relaciones en el trabajo social, siendo ya clásica su enumeración de los *siete principios*: individualización, expresión explícita de sentimientos por parte de los usuarios, implicación emocional controlada por parte de los profesionales, aceptación, actitud no enjuiciadora, autodeterminación del usuario y confidencialidad<sup>10</sup>. Como indica Sarah Banks, estos principios “tal como Biestek los afrontó son más bien una serie de principios para la asistencia social efectiva, centrados en el contenido de la relación”, es decir, centrados en saber cómo debería tratar el trabajador social al usuario; en estos principios no se tiene en consideración la dimensión institucional.”<sup>11</sup>

Sin embargo, aceptar y plantear unos principios como básicos y fundamentales para una profesión, no significa que los mismos sean por sí solos una garantía metodológica para la intervención. No sólo estos principios son de naturaleza diferente, sino que no todos tienen el mismo rango.

Por ello parece oportuno plantear algunas consideraciones que ayuden a la práctica profesional.

#### **Los criterios de intervención a la luz de los códigos éticos**

Hay quienes consideran que los actos no se pueden valorar como buenos o malos más que por sus *consecuencias*; es decir, son las consecuencias, por lo tanto lo “*a posteriori*”, las que hacen una acción valorable. No es que la valoración se haga “*a posteriori*”, sino que sólo desde aquellas consecuencias que se pueden predecir como probables o seguras se puede valorar éticamente un acto.

Consideran que las consecuencias de los actos se pueden prever, y por lo tanto hacen buenos o malos los actos y, habida cuenta de que los actos se repiten, pueden establecerse reglas de comportamiento justificadas de acuerdo con las consecuencias.

En esta perspectiva se sitúa las llamadas *teorías teleológicas*, que vienen a afirmar que el criterio básico para determinar la moralidad de un acto es la *utilidad*, consecuencia o finalidad del mismo. La utilidad, la eficacia es lo importante. Los procedimientos, los medios a través de los cuales se alcancen tienen menos importancia.

Otros, por el contrario, sostienen la existencia de unos principios y normas independientes de los actos, normas que determinan la moralidad de los actos; creen posible que la razón establezca «*a priori*» unos principios éticos. Por tanto, no es una fundamentación “*a posteriori*” de la ética, sino una fundamentación «*a priori*» en que se pueden establecer unos principios

asumibles por todos, porque son racionales y la razón los impone como objetivos. De este planteamiento participan las denominadas *teorías deontológicas* que sostienen que ciertos hechos son intrínsecamente buenos o malos, independientemente de sus consecuencias o del bien o felicidad que produzcan. Son los principios "universales" los que definen la moralidad de los actos y, por lo tanto, las reglas de comportamiento.

Las dos posturas son bien distintas. Aparece aquí un problema de confrontación entre la forma de interpretar los códigos éticos. El dilema está en saber elegir entre dos planteamientos que, no necesariamente, han de ser contrapuestos:

- el planteamiento que parte de preguntarse *qué se puede hacer*, y por lo tanto juzgar los actos por sus *resultados*
- o el planteamiento de *qué se debe hacer*, juzgando los actos por la *intención*.

Es lo que en expresión de Max Weber llamaríamos la **ética de la convicción o de los fines**, que se orienta por un **ideal**, sin tener en cuenta los medios y juzga la moralidad de un acto a partir de la intuición que motiva al actor y la **ética de la responsabilidad**, que se centra más en el análisis de las **consecuencias**<sup>12</sup>.

Más recientemente, las aportaciones de la bioética introducen una nueva perspectiva ética sosteniendo que existen unos criterios universales, aceptados por expertos, que han de imponerse y hacerse presentes ante cualquier intervención y decisión. En esta línea Beauchamp y Childress, llegan a establecer **cuatro principios primarios**, asumibles por todos los seres racionales que forman parte de este mundo<sup>13</sup>.

Esos cuatro principios son:

- el principio de **hacer el bien** o expresado en sentido negativo **no hacer daño a otros**, no lesionar derechos; es decir, actuar buscando el beneficio, la satisfacción de los otros. Recordamos con este principio aquella máxima del trabajo social de "hacer el bien, pero hacerlo bien"

- el principio de **ayuda** o socorro a las personas, al menos en ciertas circunstancias y, sobre todo, si lo solicitan como consecuencia de un ejercicio y responsabilidad profesional;

- el principio de **autonomía y autodeterminación**; respetar la libertad, la conciencia de las personas, su autonomía;

- y el principio de la **justicia**, tratar a todos por igual, con equidad; es un principio básico según el cual toda discriminación se percibe por los seres racionales como, a priori, injusta o inmoral.

notas

10. Biestek, F.P., *Las relaciones del Casework*, Aguilar, Madrid, 1969.

11. Tomado de Banks, S., *Etica y valores en el trabajo social*, Paidós, Barcelona, 1997, p. 45.

12. Weber, M., *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, FCE, México, 1967 y Artal la Casta, M., "Weber y Etzioni: un contencioso sobre los valores" en Rev. Estudios Filosóficos, nº 127, 1995.

13. Adaptado de Gracia Guillén, D., *Principios y metodología de la Bioética*, en Rev. Quadern Caps, nº 19, p. 11. Se trataría a través de estos principios de establecer y consensuar unos "mínimos" que pudieran ser aceptados por todos; sería la "ética mínima" en palabras de A. Corrino, para poder resolver el pluralismo de perspectivas o paradigmas morales.

## La ética profesional y el código deontológico

Beauchamp considera que estos cuatro principios son **principios primarios** porque sus consecuencias son buenas y las consecuencias contrarias serían malas, en tanto que Childress matiza que estos principios son realmente objetivos, es decir, intersubjetivos.

Existirían, pues, unos principios primarios o básicos, de los que se derivarían una serie de deberes reales y efectivos en cada situación concreta. El problema ético no está en la existencia de estos principios sino en el valor jerárquico de los mismos; el problema surge cuando entran en conflicto los deberes primarios<sup>14</sup> y hay que ordenarlos jerárquicamente para tomar una decisión.

Sin duda, aún reconociendo el avance que supone el planteamiento y la aportación metodológica de los principios de la bioética, en cuanto que estos principios se convierten en criterios "mínimos" de actuación práctica asumidos por los expertos y comités de especialistas, creemos que deberían complementarse también con las referencias éticas que reflejen el punto de vista de la propia población. Es preciso, además de contar con criterios aceptados y asumidos por expertos, tener en cuenta las aportaciones y valoraciones de los propios usuarios. Si pretendemos construir una sociedad participativa, es necesario instaurar una sociedad "comunicativa". En este sentido, deberíamos aceptar como presupuesto deontológico la afirmación de Habermas: "sólo son válidas aquellas formas de acción con las que podrían estar de acuerdo todos los posibles afectados como participantes en un discurso práctico"<sup>15</sup>. Esto supone reconocer la capacidad de cada interlocutor, aceptar su status de igualdad y de responsabilidad.

En esta perspectiva tiene sentido hablar, como señala Friedman<sup>16</sup> de la función de **defensor** que tiene el trabajo social para aquellos colectivos que se ven excluidos de los núcleos de decisión social, que carecen de conciencia sobre sus propios derechos y que no saben utilizar los servicios que les corresponde. Para estos colectivos, el trabajador social se erige, transitoriamente, en su portavoz y defensor, hasta que ellos puedan alcanzar el nivel de normalización, desarrollo y autoconciencia que les permita asumir su destino y situación. Como dice Sarasa Urdiola<sup>17</sup>, la ética del trabajo social es la ética de la mediación, pero su meta será la de instaurar una ética comunicativa, basada en la participación comunicativa. Es una exigencia en las sociedades altamente desarrolladas que han perdido la perspectiva y dimensión humana: recuperar espacios y procesos que se orienten a compartir, intercambiar y contrastar diseños, experiencias, modelos y realizaciones, que den un sentido más global, intersocial y normalizado a las acciones y procesos que se llevan a cabo como formas de invertir en el desarrollo y maduración de las sociedades.

### Criterios metodológicos en la resolución de conflictos

Desde el punto de vista ético existen distintos métodos y procedimientos para justificar la intervención y la toma de decisiones en la intervención. No todos los principios responden a las mismas exigencias y planteamientos morales. De nuevo, el pluralismo ético se hace patente. Desde la óptica profesional se han adoptado diversos criterios y principios para justificar las actuaciones, los cuales ponen el acento en aspectos diferentes:

a. **criterio de igualdad:** las personas con problemas similares deben ser tratadas de

manera similar, es decir, deben tener las mismas posibilidades de acceso a los bienes y recursos sociales. No se justifica la discriminación ni la desigualdad por ninguna razón. La dificultad de aplicar este principio depende de dónde se quiera colocar la igualdad: en el inicio o en el resultado –igualdad de oportunidades o igualdad de resultados–.

**b. criterio de necesidad:** plantea que las personas con mayor necesidad deben recibir atenciones y servicios de forma prioritaria. Es decir, se admite una cierta graduación en las necesidades, se establecen sistemas de prioridad y en base a esos sistemas se interviene. El riesgo de este criterio está en no saber armonizarlo con el criterio de “universalidad”.

**c. criterio de compensación,** que plantea una atención preferente hacia aquellos grupos o personas que han estado en situaciones de mayor discriminación o desventaja social. Este principio pretende igualar, acortar las distancias sociales.

**d. criterio de contribución,** que plantea la intervención y administración de servicios en base a la contribución que las personas o grupos hayan hecho para su producción y mantenimiento<sup>18</sup>.

Desde el punto de vista operativo, y a tenor de la responsabilidad profesional, toda actuación orientada a responder a determinadas exigencias o demandas, deberá enmarcarse en una metodología capaz de armonizar y equilibrar los diferentes sistemas que entran en juego en la toma de decisiones: los referidos al saber profesional, los referidos a los usuarios, los referidos al entorno social e institucional.

- Desde los criterios profesionales habrá que determinar si existen datos objetivos que hacen que haya actuaciones indicadas o actuaciones contraindicadas. A los técnicos-profesionales les corresponde decidir qué es *correcto u oportuno hacer* y qué no lo es; la decisión se basará en conceptos que hay que objetivar en base a criterios técnicos.
- Respecto a las preferencias del usuario, las actuaciones tendrán que enmarcarse teniendo en cuenta lo que denominamos *autonomía*. Los usuarios tienen su criterio, sus creencias, sus valores, su proyecto de vida, su proyecto de felicidad y de perfección; y, naturalmente, hay que tenerlo en cuenta. Las preferencias del usuario hay que analizarlas.
- En tercer lugar, las actuaciones profesionales deben tener en cuenta la realidad y las posibilidades en entorno

notas

14. Entendemos por *“deberes primarios”* aquellas obligaciones que por nuestra conciencia social, se nos imponen como un deber moral, como una forma de responder a las formas de convivencia social; los deberes primarios son *“criterios objetivos”*, intersubjetivos, que en cierto modo se dan en toda colectividad de personas racionales y que en principio han de ser respetados por todos. Se habla de *“deberes reales o efectivos”* cuando la norma moral del deber primario se quiebra ante una situación en la que entran en conflicto varios deberes primarios. En este caso, es preciso establecer una *“jerarquía”* de valores, determinar la prioridad y decidir cuál se convierte en deber real.

15. Habermas, J., *Conciencia moral y acción comunicativa*, Ed. Península, Barcelona, 1985, p. 117.

16. Friedman, A. *Seminario sobre trabajo comunitario*, Barcelona, 1984 (Material fotocopiado).

17. Sarasa Urdiña, S., *El servicio de lo social*, Mº de Asuntos Sociales-INSERSO, Madrid, 1993, p. 58-67.

18. Galbraith, J.K., *La cultura de la satisfacción*, Ariel, 1992.

social e institucional, marcándose como meta garantizar la **máxima calidad de vida personal y social**. Desde la perspectiva individual la calidad guarda relación con la capacidad de autodeterminación y, por tanto, con los proyectos de vida de los usuarios. Desde la perspectiva social, la calidad vendrá marcada por el reconocimiento y respeto de los mínimos reconocidos en los derechos sociales y los máximos que cada sociedad o grupo sea capaz de alcanzar.

#### **Rango y nivel jerárquico de los principios básicos del trabajo social desde la perspectiva de la ética**

El profesor Gracia Guillén<sup>19</sup>, introduce una serie de elementos a la reflexión ética que me parece oportuno recoger aquí. Aporta algunos criterios que pueden ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones, cuando hay conflictos o es preciso establecer alguna jerarquía:

El primer aspecto que plantea el profesor Gracia Guillén es el de definir el **sistema de referencia**, el planteamiento filosófico-ético que está en la base de la toma de decisiones. Según él, de acuerdo con los criterios que sostiene la perspectiva de la bioética, toda decisión debe partir de la siguiente premisa ontológica: la afirmación de la racionalidad humana, que es compartida por todos los seres racionales y es exigible por tanto a todos los que viven en sociedad. Según esta premisa todo ser humano es persona y en cuanto tal tiene dignidad y no precio, y por tanto todos merecemos igual consideración y respeto. Las personas en algún sentido tienen y son fines, y no meramente medios, y por tanto no deben llegar a ser moneda de cambio (ética kantiana).

Parece que esta premisa ontológica se podría especificar en una *premisa ética: en tanto que seres humanos, todos las personas son iguales y merecen igual consideración y respeto*. Este es el llamado **principio de universalización**, que es un principio absolutamente básico en ética y que viene a decir que cuando una acción no es universalizable, es sospechosa de discriminación o manipulación.

Respecto al **principio de autonomía y autodeterminación** hemos de decir que no es un principio total, de lo contrario no existiría el Derecho Penal. Es decir, si la autonomía de las personas fuera absoluta y fuera el principio básico, indudablemente no habría Derecho Penal ni probablemente ningún derecho. Existen porque hay cosas que tenemos que hacer a pesar de que creamos o queramos hacer otras; todos pagamos impuestos, nadie puede agredir a otro, entrar en la propiedad de otro sin su permiso, etc.

Como señala Sarah Banks cuando Biestek elabora los principios del trabajo social, pone de manifiesto que “los derechos de los usuarios a la autodeterminación están limitados por su capacidad de tomar decisiones positivas y constructivas, por la ley civil y la moral y por la función de la institución”. “Los derechos de los usuarios no son absolutos y pueden ser limitados por una obligación mayor hacia los mismos, por los derechos de otros individuos, del trabajador social, de la institución o de la comunidad”<sup>20</sup>.

El “imperativo categórico” de Kant significa que no se puede actuar tratando a las personas como un medio sino como un fin. Toda persona tiene fines, proyectos personales, aspiraciones... que hay que conocer y respetar siempre que no

contravengan otros principios más generales. Por lo tanto el principio de autodeterminación no es un principio absoluto.

El hecho de que todos tengamos que ser tratados con igual consideración y respeto, cuando este principio se aplica a la vida social, a la vida intersubjetiva, a la vida de relación humana, da lugar a esto que llamamos **justicia**. Y el **principio de justicia** consiste en decir que a nadie se le puede discriminar socialmente por razón de condición económica, raza, religión, cultura, tipo de piel, etc. La discriminación es injusta, porque sería tratar a los hombres sin igual consideración y respeto en el orden de la vida social<sup>21</sup>.

La justicia y la no agresión, son dos **principios primarios, universales, absolutos**; por tanto conforman un nivel muy importante que suele estar plasmado en normas jurídicas. El problema es que a veces las normas jurídicas no respetan los principios de no agresión y justicia; es entonces cuando se pueden denunciar y decir que son injustas o que son reprobables. Cuando no se puede garantizar las mayores cotas de justicia, de equidad, al menos habrá que garantizar los mínimos exigibles (**ética de mínimos o civil**<sup>22</sup>).

Pero, naturalmente, hay unos **máximos**. Y el máximo sí que tiene que ver con la **autonomía**, que tiene que ver más con el concepto de **felicidad** que está en todas las éticas, o el concepto de **perfección**. Cada persona puede tener un proyecto ético autónomo desde el que se puede definir qué cosas son deseables o no, alcanzables o no.

Según Gracia Guillén además de estos niveles a priori, en los que las obligaciones nos

vienen de algún modo impuestas por la realidad, por la vida, por la sociedad, por el hecho de ser como somos, seres racionales, además de eso hay que tener en cuenta el **tercer nivel**, el de las **consecuencias** de los actos.

En definitiva, podemos afirmar que todo acto moral no se analiza bien si no se analiza el “a priori” y el “a posteriori”, es decir, desde el punto de vista de los *principios* y desde el punto de vista de las *consecuencias*. Sólo a partir de ahí se puede decidir. Al igual que otras muchas profesiones que persiguen determinados objetivos de mejora de la vida social y de calidad de la convivencia y bienestar personal, los códigos éticos que utilice el trabajo social, más que centrarse en los fines (que ya vienen dados o marcados y que son los que dan sentido a la acción profesional) tendrían que deliberar sobre los medios, las estrategias, los mecanismos más adecuados para alcanzar los fines. En este sentido, cualquier decisión implica un planteamiento ético que habrá de tener en cuenta la naturaleza y finalidad de la acción,

notas

19. Ver Gracia Guillén, D., *“Principios y metodología de la Bioética”*, en Rev. Quadern Caps, nº 19, P. 7-17.

20. Tomado de Banks, S., O.C. p. 40-41.

21. No obstante, hay que considerar, matizando este principio, que la mayor injusticia es tratar como iguales a los desiguales; en este criterio se justifican y fundamentan todas aquellas actuaciones y medidas que tienen como destinatarios primeros a los menos favorecidos.

22. Hace referencia al mínimo moral de una sociedad, laica y pluralista; se proyecta pensando en la pluriformidad de la vida social; se apoya en la racionalidad humana y en el consenso social y toma como referencia de un código ético común la tabla de derechos humanos.

los datos de la situación, las consecuencias de las distintas alternativas, analizadas desde diversas ópticas para poder así elegir los medios más adecuados; en todo este proceso han de participar los usuarios para que los propios implicados compartan el protagonismo de la decisión.

## **Ámbitos de responsabilidad en la actuación profesional según el código deontológico de trabajo social**

Al igual que ocurre con los códigos deontológicos de otras profesiones, también en trabajo social se ha tratado de sistematizar un listado de valores y normas para definir la actuación profesional. Nos parece oportuno hacer un recorrido sobre las áreas de responsabilidad que recogen las declaraciones de principios de los códigos deontológicos, identificando alguna de las exigencias y responsabilidades que se derivan de la intervención profesional.

### **Criterios generales de conducta profesional**

Retomando algunos de los principios recogidos en los diferentes Códigos del Trabajo Social, podemos resumir aquellas responsabilidades derivadas del ejercicio profesional<sup>23</sup>, refiriéndonos en concreto a los siguientes bloques: normas centradas en la auto-imagen de la profesión, normas referidas a la relación trabajador social-usuario, normas o exigencias referidas a la relación profesional-intitución social, normas referidas a la relación con los colegas y con la comunidad.

#### *a) Normas referidas a la auto-imagen profesional*

Este bloque de criterios y normas van referidas fundamentalmente a destacar la *responsabilidad* profesional, en todos sus actos. En ellas se destaca la exigencia ética de la formación permanente, de la autocritica, de moralidad, de la competencia. Los aspectos que todos los códigos señalan de modo explícito podemos resumirlos en el siguiente listado:

- fomentar y defender los conocimientos, objetivos, valores y ética,
- actitud autocritica y responsable en la intervención profesional,
- actualización de conocimientos como profesional experto,
- plantear críticas constructivas para que la profesión avance en la fundamentación teórica y operativa, proponiendo nuevos enfoques a nivel teórico y metodológico
- actitud de disponibilidad hacia el usuario,
- diferenciar su actuación como persona, como profesional o como representante de la entidad,
- no participar en actos que impliquen falsoedad, fraude o engaño,
- no utilizar las relaciones profesionales en beneficio propio,

#### *b) Normas referidas a la relación entre profesional-usuario*

Se mencionan en este apartado las obligaciones que contrae el profesional con los usuarios en el ejercicio de sus funciones profesionales. Se recogen aquí algunas de las características que deben producirse en la relación profesional, así como las garantías que debe tener el usuario tales como el respeto, la confidencialidad, el secreto profesional, etc. Trataremos de manera más explícita alguno de estos aspectos por considerarlos fundamentales.

Que el código deontológico refleje algunas normas para establecer la relación entre el usuario y el profesional supone introducir algunas garantías en cuanto al grado de poder o "dictadura profesional" que puede ejercerse. Como señala V. de Paula Faleiros "la autoridad profesional puede imponer al usuario (persona que busca atención para la solución de problemas) el análisis (diagnóstico) y la solución que el profesional encuentra en el reglamento y en sus conocimientos técnicos. El usuario es colocado en una posición pasiva. Si no acepta las normas queda excluido de los posibles "beneficios". Si se integra en las normas de la institución queda socialmente excluido, queda "institucionalizado" como cliente, marcado por las etiquetas profesionales y a veces, confinado por la misma institución... El control se realiza a través de entrevistas, visitas, cuestionarios, documentos, interrogatorios.... la exclusión... se hace en nombre de la normalización"<sup>24</sup>.

A modo de recuento, reflejamos algunas de las normas que recogen los códigos deontológicos:

- respeto hacia el usuario, sus creencias, sus valores, sus intereses y las diferencias individuales
- informar a los usuarios del alcance y características de los servicios recursos, obligaciones, derechos y consecuencias
- salvaguardar los derechos del usuario a través de una relación de confianza, intimidad y confidencialidad, comprometiéndose a no divulgar información sobre su situación sin su consentimiento, garantizar el secreto profesional
- tener consentimiento del usuario para gravar u ofrecer documentación a otras personas ajenas,

- preservar la intimidad de otras personas, no usuarias del servicio, que puedan ser aludidas en la documentación,
- respetar en todo momento las decisiones del usuario (autonomía), ayudándole a conseguir su autorrealización,
- hacerse profesionalmente responsable de denunciar ante las autoridades u organismos, cuando están en juego los derechos de personas incapacitadas o indefensas,
- recurrir al asesoramiento de otros expertos cuando no se sepa o pueda aceptar una situación y buscar la forma más adecuada de derivar una situación,
- obligación de atender a todos con el mismo interés, dedicación y honestidad profesional, dando preferencia a las situaciones urgentes y graves, sin ningún tipo de discriminación
- dejar la relación con el cliente cuando ya no sea necesaria

c) Normas referidas a la relación con la institución

Todos los Códigos deontológicos dan mucha importancia a este apartado, ya que la institución no solo define la relación entre el profesional y el usuario, sino también la relación del profesional con la propia institución. Por una parte, todo lo que conoce el profesional, todo lo que desarrolla con el usuario lo hace desde el marco de una

notas

23. Ver el documento sobre la *Etica del Trabajo Social* aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, celebrada en Colombo, Sri Lanka, junio 1994; el documento elaborado por el Colegio Oficial de DTS y AS, *Código de ética de los Asistentes Sociales*, Barcelona, 1988 y Morenas Travesado, M. de las, "Etica y Trabajo Social" en VIII Congreso Estatal de DTS y AS., Sevilla, 1996.

24. de Paula Faleiros, V., *Trabajo social e institución*, Ed. Humanitas, Buenos Aires, p. 23.

institución pública o privada, que tiene sus propias normas, reglamentos, exigencias, etc. Como afirma Sarah Banks "los trabajadores sociales no son profesionales autónomos... trabajan dentro de los límites de unas reglas y procedimientos legales y deben también trabajar para fomentar el bien público o el bienestar de la sociedad en general"<sup>25</sup>. Desde el marco institucional el trabajador social queda legitimado para intervenir en la vida privada de los usuarios que recibe y obtener detalles íntimos de su vida. Por otra parte, como miembro de la institución, el profesional forma parte de una estructura, tiene unas obligaciones y unos derechos. Su relación con la institución puede inscribirse o enmarcarse siguiendo alguno de los siguientes criterios:

- subordinación al proceso de decisiones (función de mero ejecutor, refuerza su poder frente al usuario)
- integrarse en el proceso administrativo, aplicando y perfeccionando determinadas políticas sociales
- puede ser instrumento funcional del aparato ideológico del sistema (para paliar diferencias, prevenir conflictos, readaptar desequilibrios, garantizar los intereses de las clases hegemónicas) o
- puede ser instrumento de contestación, de cambio.

Por lo tanto, es una exigencia deontológica saber equilibrar la responsabilidad hacia el usuario y la institución y así se recoge en las principales normas de los códigos deontológicos:

- conocer y respetar los objetivos y filosofía de la entidad, siempre que no lesionen los intereses básicos de la profesión o del trabajador como empleado,

- trabajar por la política social de la entidad, favoreciendo la eficacia de los servicios en beneficio de los usuarios,
- procurar la formación permanente y promoción del personal que depende del profesional,
- asumir que la documentación del trabajo pertenece a la entidad,
- establecer prioridades en el trabajo en función de las necesidades detectadas y de los objetivos que profesionalmente se fije.
- trabajar activamente con las entidades y servicios cuyas políticas se dirijan a proporcionar servicios adecuados a las necesidades de la población,
- proponer los cambios precisos en políticas, procedimientos y actuaciones para garantizar mejor los derechos de los usuarios.

*d) Normas de comportamiento relacionadas al colectivo profesional*

También la deontología profesional establece algunas indicaciones para mediar en la relación interprofesional. El respeto, la colaboración, el trabajo en equipo, el luchar por los intereses profesionales son aspectos recogidos en casi todos los códigos consultados. De manera simplificada enumeramos las siguientes normas:

- no manifestar a los usuarios los posibles desacuerdos con la actuación de otros colegas,
- no aceptar la intervención atendida por otro colega, sin previo acuerdo, o salvo situaciones de emergencia,
- compartir los conocimientos obtenido en la investigación o en la práctica con otros colegas,
- documentar el trabajo realizado, para que pueda ser transferido adecuadamente,
- reconocer y fomentar la educación y formación continuada de sus colegas para una mejor actuación profesional,

- reconocer las discrepancias entre los colegas y expresar las críticas por canales adecuados,
- defender a los colegas de acusaciones injustas.

### El secreto profesional y la relación profesional

Entendemos por **secreto profesional** la obligación de no divulgar aquello que un profesional ha conocido en función de su oficio o en relación con el servicio, si no existe el consentimiento de quien pueda autorizarlo, salvo los casos que prevé la ley. El secreto profesional nace de la relación de *confianza* del usuario en la *discrecionalidad* y máxima *reserva* del profesional, como consecuencia de un clima suficientemente bueno. Supone un deber de discreción, tal como señala V.H.Heylen<sup>26</sup> respecto a toda la información obtenida por el profesional en un clima de prudencia y sinceridad.

El fundamento del secreto profesional hay que buscarlo en la *libertad* y en la *dignidad* de la persona, como valores que están por encima de cualquier otra consideración. El secreto profesional no debe servir de coartada para esconder las carencias, limitaciones o prerrogativas profesionales. Es necesario considerarlo como un derecho de los usuarios y como un deber del profesional.

En el I Congreso Nacional de Asistentes Sociales (1968), la ponencia encargada de desarrollar el tema de la Deontología profesional, al referirse al secreto profesional dice: "La discreción es básica dentro de la profesión. El secreto profesional obliga sobre los hechos de carácter confidencial que el asistente social conoce profesionalmente. El secreto profesional debe condicionar las circunstancias de recepción de los clientes, el

archivo de la documentación y de la correspondencia, la información de la agencia, del trabajo realizado, la relación con otros profesionales y los límites entre la discreción y el abuso"<sup>27</sup>.

En definitiva, como señalan todos los Códigos de Ética, el secreto profesional es un valor y una garantía para la profesión, que da seguridad al usuario y que ha de estar presente tanto en la recogida de información como en la tramitación de la misma, siendo muy conscientes que toda la documentación pertenece a la institución y no al profesional.

El secreto profesional no debe ser un privilegio profesional sino sobre todo una garantía para el usuario. Ante la importancia de esta prerrogativa profesional es preciso señalar cuáles son las obligaciones que el profesional tiene con la justicia, para establecer los cauces de colaboración sin violar los secretos profesionales y sin transformar la acción profesional en un servicio policial. En nuestro ordenamiento jurídico existen leyes, que establecen los límites y obligaciones, entre las cuales cabe citar la Ley Orgánica 1/1982 de 5 de mayo de Protección al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia Imagen y el propio Código Penal (Artº 197, 198,199 sobre descubrimiento y revelación de secretos),

Ante el reto que las nuevas tecnologías y los procesos informáticos plantean al trabajo social es preciso establecer algunas

#### notas

25. Banks, S.O.C. p. 40.

26. Heylen, V. *Códigos de moral del servicio social*, Centro de Estudios de Sociología aplicada, Madrid, 1980.

27. Memorias del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales, Barcelona, 1968.

condiciones que hagan compatible el uso de la informática con el secreto profesional. Entre otros aspectos podemos señalar<sup>28</sup>:

- El trabajador social no deberá ser un mero portador de datos para las actas, sino que debe tomar parte en las decisiones sobre la forma de abordar estos problemas.
- A los usuarios se les debe aclarar todos los puntos sobre la información que sobre ellos se posee y se les debe informar sobre sus derechos.
- Para garantizar los derechos de los usuarios, los profesionales deberán aclarar y dar a conocer a éstos cuál es la información que va a quedar registrada en los sistemas de datos de la entidad y la información que, con carácter confidente, necesitará para el desarrollo de su trabajo profesional.

Desde el punto de vista de la relación profesional, el trabajador social tiene que ser consciente que la información que demanda y recibe del usuario tiene unos límites: carácter de confidencialidad, carácter de necesidad y posterior tratamiento documental. Como señala Dal Pra Ponticelli «el objeto esencial de las informaciones es ayudar, a quienes participan en la intervención social, a obtener una mejor comprensión del problema y no a descubrir las mentiras del usuario»<sup>29</sup>.

La utilización de otras fuentes de información que no sea el usuario, han de hacerse siempre con conocimiento de éste y teniendo en cuenta que dicha información es necesaria para una mejor comprensión de la realidad, en función del objetivo que persigue en su condición de profesional en el seno de una institución y del mandato que se le ha otorgado.

Un punto de referencia importante en este sentido, para valorar adecuadamente la información que se obtiene es hacer una valoración desde la perspectiva y consideración del contexto como elemento significativo, tanto para facilitar la comprensión como para adoptar posibles estrategias de intervención.

Definir adecuadamente la relación profesional, facilita el proceso de la responsabilidad asumida. La técnica del contrato, como herramienta profesional, ayuda a definir con precisión y conocimiento los compromisos recíprocos que asumen el usuario y el profesional para llevar a cabo un proyecto de intervención. El contrato es el fruto de una relación equilibrada dentro la tríada institución-profesional-usuario, mediante la cual se establecen los límites, alcances, contenidos, actuaciones, objetivos, compromisos y responsabilidades mutuas.

#### **El derecho a la intimidad<sup>30</sup>**

El concepto de intimidad está relacionado con el de secreto y autonomía, y en este sentido la intimidad implica un elemento normativo: el derecho al control exclusivo del acceso a la esfera privada. Este derecho es reconocido por la ley<sup>31</sup> y por la opinión general, sin embargo las fronteras y los límites no están suficientemente definidas en las sociedades libres.

En el ejercicio profesional, el derecho a la intimidad y a la reserva de la misma por los usuarios se rompe frecuentemente como consecuencia del propio proceso y finalidad del mismo. Sólo mediante la garantía profesional de no hacer uso discrecional de la información obtenida se puede invadir este derecho. Esto significa que la confianza

y confidencialidad deben ser garantía formal para el usuario. Esa confianza implica no sólo que el usuario será protegido de sanciones externas, sino también que el profesional no aplicará ningún tipo de sanción o presión externa. De esta manera, el usuario puede sentirse libre para decir lo que el profesional necesita conocer o lo que el usuario puede decir si ha de recibir ayuda.

El dilema y conflicto puede provenir para el profesional cuando a través de la relación profesional conoce elementos, comportamientos o actos que están tipificados como conductas delictivas y perseguidas por la justicia. Será preciso en este caso valorar el peligro que, tanto para el usuario como para terceros, puede acarrear el no poner en conocimiento de otras instancias la información obtenida.

Por otra parte, ¿cuáles son los límites del secreto profesional y qué valoración y consideración tiene el código deontológico de los trabajadores sociales? ¿Están suficientemente protegidos los usuarios y los profesionales? ¿Están protegidos los usuarios de los profesionales? La pregunta queda abierta al debate.

### Obtención, registro y uso de la información confidencial

Gran parte de la información que se maneja en los servicios sociales afecta a la **intimidad** de las personas y es obtenida mediante una relación profesional afectada por la obligatoriedad de mantener la **confidencialidad** de la información. Ello plantea de entrada un dilema entre el imperativo de reserva y la función de informar y valorar.

El derecho a la intimidad y vida privada obliga a la no injerencia y a la no publicidad

de información íntima y/o confidencial, convirtiéndose esto en un derecho protegible jurídica y éticamente.

En este sentido hay que interpretar el artº 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: "nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación" y el artº 18.1 de la Constitución española "se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen". De la misma forma, el Código Penal<sup>32</sup> prevé tipos delictivos para quienes revelaran secretos conocidos por actividad profesional, y más graves si quienes los desvelan son funcionarios públicos.

Parece claro, pues, que la intimidad es un bien protegible ética y jurídicamente, ya que afecta a la dignidad de las personas. Pero, es cierto que éste es un derecho muy controvertido, dada la dificultad de delimitarlo y hacerlo compatible con otros derechos: el derecho a la seguridad (prevención de delitos, persecución de delitos) o a la información.

### notas

28. Campanini, A. y Luppi, F. *Servicio Social y modelo sistémico*, Paidós, Barcelona, 1991, Cap. 8.

29. Dal Pra Pontichelli, M. *Metodología del servizio social. Il proceso di aiuto alla persona*, Angeli, Milán, 1985, p. 136.

30. Simmel, A., *"Intimidad, en Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, Aguilar, Madrid, 1974.

31. Artº 18 de la Constitución española y Ley Orgánica de 5 de mayo de 1982 del derecho al honor, intimidad y propia imagen, Código Penal Artº 534 a 536.

32. Código Penal, Artº 197 a 199 y 413 a 418.

Por ello, para garantizar la protección del derecho a la intimidad de los usuarios y la obligación de reserva profesional, es necesario, en el ejercicio profesional, clarificar cómo se realiza la **obtención** de los datos, cómo se **registran** y qué **uso** se va a hacer de ellos.

a) En cuanto a la **obtención de los datos** habrá que distinguir:

- los datos públicos de los privados o confidenciales
- los datos facilitados por los usuarios, una vez conocida por estos la finalidad y uso que se darán a los mismos, contando con su consentimiento para la difusión.

b) En cuanto al **registro** se precisa por parte de los profesionales:

- controlar el acceso a los datos
- velar por salvaguardar la identificación del usuario, asignando códigos que impidan la identificación indiscriminada
- verificar la imposibilidad de identificación de los datos cuando el fin para el que se recogieron haya prescrito
- permitir el acceso a los interesados al contenido de la información que se refiere a su intimidad, derecho éste reconocido por la Ley 30/1992 sobre el Registro Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo.

c) En cuanto al **uso** es preciso señalar que el que obtiene la información es responsable de garantizar su uso estricto para los fines declarados y autorizados para su obtención.

El secreto profesional afecta a todas aquellas personas que tienen acceso a la información confidencial, por lo que es oportuno restringir al máximo el número de personas que pueden tener acceso a esa información.

A este respecto no está de más tener presentes los artículos 197 a 201 y 413 a 417 del nuevo Código Penal, Ley Orgánica 5/1992 de 29 de octubre de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal (LORTAD)<sup>33</sup>, Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre en los que se recogen los delitos contra la intimidad y el derecho a la propia imagen y sobre la infidelidad en la custodia de documentos y violación de secretos.

Tener en cuenta estos artículos y ajustar a ellos los procedimientos e instrumentos profesionales sólo pueden redundar en una mejora de la actuación profesional, en una garantía profesional que haga fortalecer el propio ejercicio profesional y en una garantía para el usuario. En este sentido, desde el ejercicio profesional habrá que tener muy presente la finalidad y uso de algunos instrumentos tales como la ficha social, el informe social o la historia social, para salvaguardar la intimidad de los usuarios y garantizar el indiscriminado acceso a datos personales.

## **Reflexión final: retos y horizontes**

Históricamente ha tenido mucho sentido el debate y la aspiración de dotar a la profesión de un código ético, ya que entre los elementos que definen una profesión diferentes autores señalan la existencia del código ético además de conocimientos que orienten la práctica profesional, de técnicas transmisibles a través de la enseñanza, de un reconocimiento social y de una organización corporativa. En este sentido, podemos afirmar que hablar del código ético ha tenido mucha importancia cuando la profesión pretendía consolidarse en el panorama de las profesiones, cuando pretendía adquirir el rango y la condición de profesión institucionalizada.

Sin embargo, quiero plantear algunas matizaciones frente a quienes consideran que disponer de un código ético propio es una garantía total y la salvaguarda de las esencias profesionales.

En primer lugar, si pensamos en la relación profesional como el binomio usuario-profesional solamente, no cabe duda que la existencia de un código ayuda a marcar los límites de la relación y a garantizar los procedimientos tanto para el profesional como para el usuario. Los aspectos referidos a la ética de la relación, la confidencialidad, el respeto, la mediación, la escucha activa y la competencia profesional a través de la formación y cualificación permanente, van a ser algunas de las exigencias éticas que requieren ser consensuadas o clarificadas en el código ético profesional, estableciendo los límites de garantía de dicha relación.

En segundo lugar, si pensamos que la relación no es bidireccional sino que la relación forma parte de un entorno institucional desde el que se interviene, los códigos profesionales deberán formar parte o contrastarse con las normas institucionales. Será también la propia institución quien deba marcar y establecer las garantías y las exigencias de la relación profesional. En este caso, el código deontológico tendrá que enmarcarse en una más amplia perspectiva: la de las *organizaciones*. No sólo será necesario atender demandas y necesidades, administrar recursos con criterios de justicia distributiva, sino también será necesario, como exigencia deontológica profesional, humanizar las instituciones, en cuanto organizaciones humanas productoras de ese intangible que es el bienestar social. La organización competente tiene que ser una organización ética. En nuestro caso, si la organización desde la que se prestan las

funciones profesionales es una organización pública, al menos habrá que garantizar los servicios y recursos mínimos para devolver al ciudadano la capacidad de tener una vida dignificada. El trabajo social, desde esta consideración institucional, tiene el reto ético de garantizar esa cobertura mínima por exigencia de justicia distributiva, abrir los cauces necesarios para ampliar institucionalmente ese nivel de mínimos y marcarse como actuación profesional el objetivo del desarrollo de máximos. Si la entidad de servicios pertenece a lo que se denomina el tercer sector, la ética profesional exige una ética de colaboración y coordinación interinstitucional, donde el usuario no sea objeto de lucha clientelar sino sujeto activo y mediador entre los servicios de naturaleza pública y privada.

En tercer lugar, si tenemos en cuenta que hoy se interviene en los asuntos sociales no tanto a través de parcelas profesionales, sino a través de programas, proyectos transversales, con una dimensión global e integral, mediante estructuras de trabajo en equipo multiprofesional, los códigos éticos deberán ser compartidos por todos aquellos profesionales que trabajan juntos por una misma realidad y objetivos. Desde esta perspectiva, más que códigos éticos profesionales, habría que apostar por *códigos éticos interprofesionales o transprofesionales* en

notas

33. En la exposición de motivos reconoce que "el progresivo desarrollo de las técnicas de recolección y almacenamiento de datos y de acceso a los mismos ha expuesto a la privacidad a una amenaza potencial antes desconocida. Nótese que se habla de la privacidad y no de la intimidad... Aquella es más amplia que esta... Esta ley reconoce como derechos de los afectados el derecho de información (Artº 13, derecho de acceso a la información propia (Artº 14 y el derecho de rectificación y cancelación (Artº 15).

los que se garanticen tanto desde la consideración de las instituciones en las que se presta la ayuda como en las normas de funcionamiento de los equipos, los siguientes aspectos:

a) Desde la referencia a los usuarios

- respeto y consideración al usuario como persona y ciudadano con derechos y deberes
- evitar la discrecionalidad profesional, pensando siempre en los derechos del usuario
- dar y facilitar la participación plena de los usuarios en todo el proceso de intervención, tanto en la toma de decisiones como en las propuestas para la creación de servicios (sociedad comunicativa, activa, participativa, autónoma)
- garantizar el derecho de información al usuario, mostrando siempre que se pida la documentación y expedientes que sobre él existen en la institución
- asesorar profesionalmente al usuario en la defensa de sus derechos proteger al usuario de abusos institucionales
- facilitar y respetar la implicación del usuario
- favorecer la capacitación del usuario para la toma de decisiones

b) Desde la referencia institucional:

- prestar servicios de calidad
- respetar las normas de funcionamiento de la institución, dándoselas a conocer al usuario si ello fuera preciso
- proponer todo tipo de innovaciones y cambios institucionales si de esa manera se responde mejor a las necesidades y demandas sociales.

Al abogar por un código de ética pluridisciplinar e interprofesional, estamos pensando en la utilidad de la ética aplicada a las situaciones complejas en que se intervine.. En este sentido afirmamos que a

medida que los métodos y procedimientos de la intervención cambian, a medida que la intervención se hace más interprofesional, reivindicar códigos éticos profesionales pierde parte de su sentido estratégico inicial. Por otra parte, si el trabajo social es polivalente en cuanto a perfiles, funciones, roles, competencias, problemáticas, niveles de intervención, campos de aplicación, sistemas y servicios desde los que se trabaja, pretender tener un Código ético capaz de responder a toda la gama de situaciones que se plantean profesionalmente, no sólo es una tarea estéril, sino probablemente innecesaria.

Bien está que exista un conjunto sistematizado de principios, de planteamientos éticos, de valores que reflejen la forma de comprender la intervención que es específica o propia de los trabajadores sociales; pero ello no necesariamente presupone la existencia de un *código unitario*; difícil reto si tenemos en cuenta la *indeterminación* en que se mueve el trabajo social. Acaso tampoco deba suponer la existencia de un código monoprofesional.

Lejos de afirmar que el código deontológico del trabajo social no tiene sentido en la sociedad actual, sostenemos que su utilidad operativa no puede quedar reducida a una mera sistematización de principios generales en sintonía con los principios que inspiran la propia profesión.

En nuestra opinión creemos que el código deontológico tiene la insustituible función de consolidar los principios y valores profesionales. En este sentido afirmamos también que los principios éticos que reflejan los códigos éticos, contribuyen a orientar la acción profesional hacia la materialización de los llamados derechos de tercera generación, aquellos que impulsan la

política social desde valores que defienden la solidaridad, la paz, la participación, la democracia, la igualdad, el respeto al medio ambiente,... Si para la defensa y respeto de los derechos civiles y políticos (de primera generación) y de los económicos, sociales y culturales (la segunda generación) existen garantías jurídicas y mecanismos para su materialización, para garantizar el avance hacia esas cotas de desarrollo sostenido, de equidad, de solidaridad, etc. el código ético puede aportar a la profesión un apoyo inestimable en la medida en que consagra estas metas como objetivo profesional. Por ello también asumimos como una exigencia ética de la profesión el hacerse más presente e influir directamente en la elaboración de las políticas sociales y en las normas de funcionamiento (reglamentos) de las instituciones<sup>34</sup>.

El documento elaborado por Naciones Unidas sobre Derechos humanos y trabajo social<sup>35</sup> sostiene que "los derechos humanos son inseparables de la teoría, los valores, la ética y la práctica del Trabajo Social" (nº 24) y que la visión que tiene el trabajador social de sus funciones se inscriben en la perspectiva de los derechos humanos, lo que "ayuda a la profesión a darle un sentido de unidad y solidaridad sin perder de vista las perspectivas, condiciones y necesidades locales que contribuyen al marco en el que actúan los trabajadores sociales" (nº 22).

La ética y, por lo tanto, los códigos éticos no pueden aspirar a ser en la sociedad actual un conjunto de normas o mandamientos, de prescripciones o proscripciones sobre cuestiones establecidas. Ante todo, la ética y los códigos éticos han de responder a los principios que inspiran y defienden los "derechos humanos" y han de reflejar la perspectiva personal o profesional desde la

que iniciamos o asumimos un proceso de intercambio e interacción profesional con aquellas personas que demandan nuestra asesoría, en virtud de su creencia en nuestra capacidad profesional; capacidad que se supone en la medida en que está respaldada por una formación seria y responsable.

En este sentido, pensamos que todas aquellas normativas que garantizan los derechos sociales y humanos, tiene que ser los referentes normativos de la profesión. La responsabilidad ética de la profesión está en saber hacer avanzar estos derechos y contribuir tanto a su reconocimiento normativo como a su concreción social. El código no sólo se enmarca y profundiza en los derechos sociales, produciéndose la sinergia de la fuerza moral del código con la fuerza legal del reconocimiento de los derechos, sino que además el código tiene un poder de promotor, de ampliación, avance y progreso de las metas y objetivos profesionales en la medida en que el código sirve de guía para orientar las actuaciones que buscan los máximos: reconocer y consolidar socialmente los derechos de la tercera generación. En este sentido, el código tiene la cualidad de ser un principio activo.

Como señala A. Cortina<sup>36</sup> toda profesión representa un tipo de actividad social que tiene unas metas precisas, por las que cobra

notas

34. N. de la Red Vega, *"Trabajo Social y Política Social"*, en Alemán Bracho, C. y otros, *Política Social*, MacGraw-Hill, Madrid, 1997.

35. Naciones Unidas, *Derechos humanos y trabajo social*. Manual para escuelas de servicio social y trabajadores sociales profesionales, Centro de Derechos Humanos, Ginebra, 1995.

36. A. Cortina, *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*, Alianza De. Madrid, 1997, p. 148 y ss; Etica de las profesiones, El País, 20.02.98.

## La ética profesional y el código deontológico

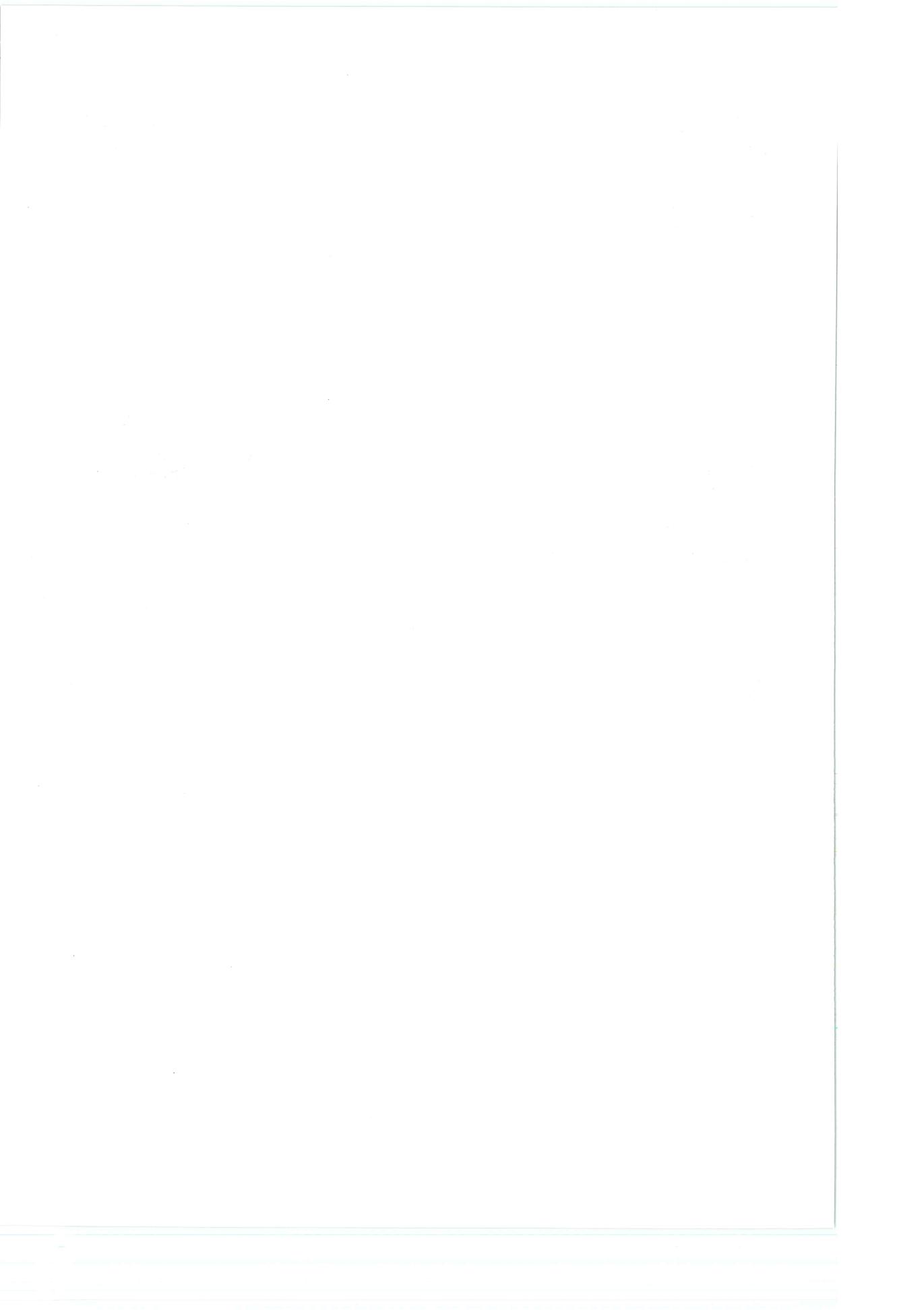
sentido y legitimidad social. El profesional, cuando asume una profesión se compromete a perseguir las metas de esa actividad social. "Cada actividad profesional justifica su existencia por perseguir unos *bienes internos* a ella, bienes que ninguna otra puede proporcionar". Es en este sentido en el que se puede seguir hablando de una deontología profesional, entendida como una forma de asumir mejor las funciones, de saber situarse mejor frente a los usuarios, de saber aceptar y defender mejor frente a la institución su peculiar forma de entender su "misión", de comprometerse mejor con su trabajo. Pretender otros fines en un Código ético, creemos que carece de sentido, entre otras cosas, porque no existe una única cosmovisión ética de las cosas; no hay un único código ético, sino un pluralismo ético. No puede ser de otra manera y así se pone de manifiesto si tenemos en cuenta la gran afluencia de "códigos éticos" de trabajo social que circulan actualmente.

Las perspectivas éticas desde las que el trabajador social puede intervenir oscilan entre los principios de "utilidad", que buscan conseguir el mayor bienestar posible y la justicia que pretende distribuir esos bienes de la manera más amplia y equitativa posible. Si el primero se basa en un sistema de derechos y deberes individualizados, que ponen el énfasis en los principios morales abstractos, la imparcialidad y la racionalidad, los segundos tienen más en cuenta el conjunto de la sociedad; frente a los derechos del individuo hay que considerar también los derechos de la colectividad. Frente a posibles dilemas y contradicciones la dimensión colectiva de los efectos de la actuación profesional deben ser valorados en primer lugar como determinantes de la toma de decisiones.

## Bibliografía

- ALBERT, E., "Valores", en Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales, Aguilar, Madrid, 1974
- ARTAL LA CASTA, M, "Weber y Etzioni: un contencioso sobre los valores" en Rev. Estudios Filosóficos, nº 127, 1995
- AYLWIN, N., *Trabajo Social y ética profesional*, Revista de Trabajo Social, nº 69, 1997, Chile
- BANKS, S., *Ética y valores en el trabajo social*, Ed. Paidós, Barcelona, 1997
- BERGER, P., *Introducción a la Sociología*, Limusa, México, 1976
- BERGER, P. "La actuación moral en la edad del pluralismo", en Rev. Levitán, Nº 59
- CAMBRA, J., *Código Penal*, Ed. Técnos, Madrid, 1995
- CAMPANINI, A. y LUPPI, F., *Servicio Social y modelo sistémico*, Paidós, Barcelona, 1991,
- COLEGIO OFICIAL DE DTS y AS, *Código de ética de los Asistentes Sociales*, Barcelona, 1988.
- COLOMER, M., "La deontología del Trabajo Social", en Trabajo Social, Conceptos y herramientas básicas, E.U.T.S., Barcelona, 1989
- CORDERO PANDO, J., "Bases éticas de la profesión del Trabajo Social", en Rev. Cuadernos de Trabajo Social, nº 1, 1988
- CORTINA, A., *Ética de la sociedad civil*, Anaya, Madrid, 1994
- CORTINA, A., *Ciudadanos del mundo, Hacia una teoría de la ciudadanía*, Alianza Editorial, Madrid, 1997
- COYLE, G., *El Trabajo Social y valores sociales*, Euramérica, Madrid, 1971
- DAL PRA PONTICHELLI, M, *Metodología del servicio social. Il proceso di aiuto alla persona*, Angeli, Milán, 1985
- ESCARTÍN CAPARRÓS, Mª J. y otros, "Trabajo Social, ¿tarea imposible?. Reflexiones sobre su papel en un mundo en crisis", en Escuela Universitaria de Trabajo Social: XXV aniversario, Universidad de Alicante, 1991
- ESCARTÍN, Mª J., *Manual de Trabajo Social*, Aguadilla, Alicante, 1992
- FABRÉ, A., "Los comités de ética y su función pedagógica" en Rev. Quadern Caps, nº 19
- GRACIA GUILLÉN, D., "Principios y metodología de la Bioética", en Rev. Quadern Caps, nº 19, Barcelona
- GRAZZIOSI, L., *Los códigos de ética en Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires, 1970

- HABERMAS, J., *Conciencia moral y acción comunicativa*, De. Península, Barcelona, 1985
- HEYLEN, V., *Códigos de moral del servicio social*, Centro de Estudios de Sociología aplicada, Madrid, 1980
- HOBBES, N., "Problemas éticos en las ciencias sociales" en *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, Aguilar, Madrid, 1974
- KISNERMAN, N., *Ética para el Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires, 1970
- MERTON, R.K., *Ambivalencia sociológica y otros ensayos*, Ed. Espasa-Calpe, Madrid, 1980
- MORENAS TRAVESADO, M. de las, "Ética y Trabajo Social" en VIII Congreso Estatal de DTS y AS., Sevilla, 1996
- MORENO PESTAÑA, J.L., "Ética y estética del Trabajo Social" en *Revista de Treball Social*, nº 140, 1995
- RED VEGA, N. de la, "La formación permanente en trabajo social como exigencia ética", en Bermejo, F.J. y otros, *Ética y Trabajo Social*, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1.996
- RED VEGA, N. de la, "Trabajo Social y Política Social" en Alemán, C. y Otros, *Política Social*, MacGraw-Hill, Madrid, 1998
- SARASA URDIOLA, S., *El servicio de lo social*, M<sup>a</sup> de Asuntos Sociales-INSERSO, Madrid, 1993
- SIMMEL, A., "Intimidad, en *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, Aguilar, Madrid, 1974
- VV.AA., "Virtudes públicas y Ética Civil", Rev. de Documentación Social, nº 83, Madrid, 1991
- VV.AA. *I Congreso Nacional de Asistentes Sociales*, Barcelona, 1968
- WEBER, M., *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, FCE, México, 1967
- YOUNGHUSBAND, E., *Trabajo Social y valores sociales*, Euramérica, Madrid, 1971



# De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

**Dolors Colom Masfret.** Diplomada en Trabajo Social

*"Toda obra de arte es hija de su tiempo, muchas veces es madre de nuestros sentimientos"*

*Kandinsky*

## Introducción

Son infinitas las concepciones que se pueden encontrar de ética y ahí están miles de volúmenes que recogen aportaciones de eruditos de todas las épocas, desde la antigua Grecia hasta nuestros días.

Sin duda las dimensiones de la ética son muchas y la época actual es una constante tormenta de situaciones inimaginables hace unos años fuera de las películas de ciencia-ficción<sup>1</sup>. Algunos ejemplos son la "clonación de personas", "los hijos a la carta", "la utilización del mapa genético para fines varios"<sup>2</sup>, "Los úteros de alquiler", "La compra de semen", etc. Sin duda se trata de temas típicos de la ética y casi nadie pone en duda que constituyen un inmenso ámbito de reflexión y pensamiento.

Pero la ética no puede ser considerada como una zona de élite donde solo tienen cabida los miembros del sofisticado club de la ciencia. Cabe pensar en la ética como el elemento primario, fundamental, accesible y obligado de cada individuo que constituye el primer eslabón de una sociedad autónoma y avanzada. Así, hay que tener en cuenta "la relación individual con el medio ambiente", "la actitud frente a la propia responsabilidad, como ciudadano, como profesional", "el respeto a los demás en situaciones como el aborto, la eutanasia, el suicidio", "el uso y abuso de las energías naturales, en la casa, en la oficina", "el incremento de la violencia en

el deporte, especialmente el fútbol", etc. Todas ellas, situaciones en las que cada individuo tiene algo que decir, pero sobre todo, mucho que aportar.

Con este artículo se quiere invitar al lector, pero especialmente al profesional, a reflexionar sobre la ética en las instituciones, organizaciones, empresas de servicios de bienestar y por supuesto sobre la ética de las personas que las integran, sin las cuales, las primeras no existirían. Se reflexionará sobre la ética de los profesionales responsables de la atención, de los responsables de la dirección y tampoco se dejará de lado la ética de las personas que reciben la asistencia y las prestaciones. Indirectamente, sin profundizar en ello, se hará referencia a la ética de los políticos.

## Algunas ideas preliminares

Se parte de una idea obvia pero que dejándola como sobreentendida se corre el riesgo de no tenerla en cuenta: *"Las instituciones, organizaciones, empresas están formadas por personas que se constituyen como el punto de partida y punto de llegada, y donde, entre ambos, se recorre un largo camino"*.

Cuando se trata de entidades y servicios de bienestar, además se establece un doble sentido, podemos hablar de personas que

### notas

1. "BLADE RUNNER" Película dirigida por Ridley Scott en 1982. (recuérdese a los replicantes).

2. Este pasado mes de mayo me comentaban unos amigos que viven en New York que algunas compañías de seguros de salud de EUA, deciden la admisión de un nuevo beneficiario y su familia en función de su mapa genético, entendiendo que éste es la guía de futuras enfermedades. Pero evidentemente esta misma información puede ayudar a prevenirlas. Sobran los comentarios, pero evidentemente en este caso la mundialización unificará acciones de este tipo.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

trabajan para otras personas, pero con dos salvedades, las que reciben el servicio:

- No tienen elementos objetivos para valorarlo técnicamente aunque sí cualitativamente.
- Tampoco saben "*cuanto*" de dicho servicio deberán consumir<sup>3</sup>, lo cual, queda a criterio del profesional.

Ambos factores son determinantes para la realización de análisis éticos de los procesos y evaluación posterior de necesidades versus utilización de servicios.

Cabe añadir que los profesionales que prestan el servicio, muchas veces tampoco saben lo que cuesta y otras muchas se constituyen en una simple agencia de tramitación de recursos, no de su gestión.

También se cree necesario, antes de continuar, despojarse de estereotipos que cuando solo son estereotipos pueden ofender seriamente la dignidad de aquellos a quienes se dirigen. Se trata de asociar la responsabilidad o poder económico y político a manipulación, explotación y corrupción, en definitiva a una galopante pérdida de escrúpulos o dicho de otro modo, falta de ética. No es una afirmación gratuita, el lector solo tiene que prestar un poco de atención a su alrededor y comprobará que demasiadas veces se reprocha integridad a los que tienen alguna responsabilidad, mientras que a los subordinados, al igual que las personas que demandan la atención, ésta se les atribuye directamente. Obviamente no se trata de relaciones directamente proporcionales y en ambas orillas es posible encontrar de todo.

Sin duda se trata de uno de los muchos simplismos a los que la sociedad recurre con

demasiada frecuencia. Se diría que existe una predisposición natural del ser humano a ver "la paja en el ojo ajeno", por ello, si realmente se quiere construir una sociedad con individuos responsables, autónomos y creíbles, hay que empezar a corregir dichas actitudes y rigideces mentales que predisponen al ser humano hacia una negatividad muchas veces injustificada.

De todos modos, cada una de estas actitudes y predisposiciones podría enmarcarse en las diferentes escuelas filosóficas y corrientes de filósofos, Socráticos, Platónicos, Aristotélicos, Cínicos, Estoicos, Epicureos, y ya en los últimos siglos, Relativismo, Absolutismo, Determinismo, etc.

A una de las concepciones clásicas de la ética, "*¿Qué tipo de acciones deben realizar los hombres?*" y "*¿Qué tipo de acciones deben evitar los hombres?*", parafraseando a Russell<sup>4</sup>, "*El objetivo de la ética no debería ser la práctica, sino las proposiciones sobre la práctica*". Así mismo hoy no se puede hablar de ética sin mencionar a Popper<sup>5</sup>, inspirador de los doce principios de una ética profesional que no dirige únicamente a los científicos ni a los directivos, sino a todos los técnicos. Entre otros puntos acepta la posibilidad del error, lo cual era imposible con concepciones más tradicionales donde éste no se contemplaba y entonces, cuando surgía, había que esconderlo. Ejemplos hay muchos, pero el caso de contaminación de la hepatitis C en dos hospitales de la Comunidad Valenciana y su encubrimiento, resulta suficientemente ilustrativo. Popper asegura que el error es imposible de evitar, aunque hay que hacer lo posible para que no se dé. Promueve una actitud de autocritica dinámica por parte de los profesionales y los emplaza a aceptar la crítica de los demás.

Otro erudito de nuestra época es sin duda Prigogine<sup>6</sup>, quien con sus amplias reflexiones y estudios sobre la *"irreversibilidad del tiempo"* y el *"Caos"* aporta una nueva base de estudio y análisis de los sistemas complejos como por ejemplo son los sistemas sociales.

### La rentabilidad de la ética

La ética dentro de las organizaciones y empresas no es un elemento nuevo<sup>7</sup>. En los últimos años, éstas se esfuerzan en dar a conocer a la opinión pública que dentro de sus procesos de producción no existen elementos que hagan pensar en una falta de ética<sup>8</sup>. Las causas pueden ser muchas, aunque la cada vez mayor conciencia de los consumidores que se inclinan por las marcas o productos libres de sospecha, con seguridad es una de ellas<sup>9</sup>. Pero ¿a quién hay que agradecer dicha sensibilidad, a los medios, al consumidor, a la empresa, a la evolución de las conciencias, a la casualidad, a la moda?

La ética en términos económicos empieza a ser rentable y cada vez más empresas toman conciencia de ello. Así algunas reflexiones obligadas son ¿puede considerarse ético acudir a la ética como estrategia de negocio?, ¿son los negocios necesariamente la cruz de la ética?, ¿es compatible el negocio con la ética?, introducir la ética ¿es una manera de justificar los medios? Todas las preguntas admiten la doble respuesta, el si y el no, aunque ésta dependerá de la intencionalidad o, como dice Russell, de la proposición, por otra parte siempre tan difícil de descubrir.

### Los comités de ética

Una respuesta a la preocupación por la ética la dan muchas instituciones y

organizaciones. Quizá las del campo de la salud son un buen ejemplo como idea, aunque insuficiente como praxis. Muchos hospitales, casi todos, suelen contar con un comité específico de ética, pero en general, los profesionales que no lo integran, es decir, casi todos, lo ven como algo externo que cumple una función más de cara a la galería que no propiamente para mejorar la actitud y práctica interna. Es probable que por su funcionamiento dichos comités no hayan sabido captar la atención de los profesionales, que raramente sienten que "el

#### notas

3. Por ejemplo una persona que tiene dificultades de movilidad y vive sola, a priori ella no sabe si el soporte idóneo será atención a domicilio o residencia social, aunque sí tendrá sus propias expectativas. Para el diagnóstico social, el profesional utilizará otros elementos que la persona desconoce. Además, ésta tampoco sabe el tiempo que podrá estar ingresada o recibiendo la ayuda domiciliaria. Sin duda que la persona sabrá diferenciar si ha sido atendida correctamente, pero a no ser que conozca los instrumentos de diagnóstico, nunca tendrá elementos objetivos para opinar sobre la asignación, correcta o no, de un programa frente a otro.

4. RUSSELL, B., (1968) *Ensayos filosóficos*. Alianza Editorial, Madrid.

5. POPPER, K., (1994) *En busca de un mundo mejor*. Ediciones Paidos Iberica, Barcelona.

6. PRIGOGINE, I. (1997) *Las leyes del caos*. Editorial Crítica, Barcelona.

7. Landyer, H. (1996) *Hacia la empresa inteligente*. Cap. 8, Bilbao, Ed. Deusto.

8. "Comportamientos empresariales". Revista Futuro, Nº 101 Mayo de 1995.

9. Un amigo alemán de una amiga contó que en su país hay un Banco cuya publicidad se basa en que no invierten el dinero en tráfico de armas, ni en países donde explotan a niños, ni..., etc. sin duda ello hace pensar en si los otros bancos lo hacen, y es así como consumidores como lo podemos saber.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

comité" existe como una continuación de ellos mismos y de las acciones que desarrollan dentro de su institución. En algunos casos, éste se llega a interpretar como un requisito administrativo para que, frente a determinados problemas, la institución pueda ofrecer una determinada imagen.

También, y siguiendo con el ejemplo anterior, la mayoría de los Colegios profesionales cuentan con Códigos de deontología que sirven de guía básica a sus colegiados, pero su generalidad, por otra parte justificada, los deja descansando en la estantería.

### El cambio

Mientras la mayoría de las instituciones privadas están en este plano de autoreflexión y cambio constante, la mayoría de las instituciones de servicios de bienestar, aún reconociendo los esfuerzos, tan aislados como puntuales, viven en la "inopia".

Cabe empezar a reflexionar en las organizaciones en concreto, no en abstracto que sin duda se está haciendo desde siempre. Cabe pensar sobre la dimensión ética de los procesos que se siguen, sobre su financiación, sobre la asignación no siempre objetiva de recursos, sobre qué es realmente beneficioso para la sociedad y qué resulta superfluo, etc.

Metáforicamente hablando, ya no es suficiente decir que se ha comprado un cesto lleno de manzanas porque se ha pagado a precio de manzanas, hay que asegurarse de que el cesto está realmente lleno de manzanas y no solo la primera capa.

El cambio<sup>10,11</sup> en las instituciones de bienestar se hace necesario, entre otras

razones, porque la sociedad es totalmente dinámica, pero lejos de la idea genérica, aceptada mayoritariamente, cabe concretar cómo empezar y quién o quienes tienen capacidad de liderar, que no siempre coinciden con los que ostentan el cargo. La ejecución de los nuevos planes no puede ser fruto de la improvisación ni de unos pocos intereses. Probablemente, teniendo en cuenta la naturaleza de las instituciones de bienestar, esté más indicado un cambio por transformación que por sustitución, ya que el primero permite una adaptación más pausible y menos traumática que el segundo. No obstante, el riesgo que se corre es de que en realidad el cambio acabe siendo un espejismo o una simple sesión de maquillaje. Por ello hay que fijarse un tiempo máximo para el logro, puesto que lo mejor, si es lento, resulta tedioso y llegar tarde en cuestiones sociales es casi lo mismo que no llegar.

Sin duda la gran aliada del cambio en nuestros días es la información que actualmente, gracias a los medios informáticos, se encuentra al alcance de todos los profesionales, facilitándoles elementos de análisis y de objetivación del proceso de evaluación.

### El papel

El cambio mencionado en el punto anterior obliga a redefinir el rol social de las instituciones. Nadie duda del importante papel que desempeñan dentro de la sociedad moderna, como también lo desarrollaron en la antigua Grecia.

A día de hoy, destaca especialmente su responsabilidad, la cual va más allá de la pura asistencia o prestación de servicios. Sin duda, su primera exigencia es seguir existiendo y mantenerse útiles para la

ciudadanía en general y para la más frágil en particular. Aunque hay un debate constante sobre como evitar el desmantelamiento del Estado de Bienestar, erróneamente éste se mantiene únicamente desde fuera cuando desde dentro se podrían aportar muchas soluciones e ideas.

En cuanto a las funciones también hay un acuerdo bastante generalizado de que las básicas son la educación social y la promoción de la autonomía de las personas, aunque en la realidad esta actividad no siempre se expresa en un avance social, entendiendo "*el avance*" como la adquisición de capacidad y habilidades por parte de los ciudadanos más desprotegidos para afrontar su vida con independencia y autonomía.

Aunque se trata de facilitar elementos de independencia, también hay que ser realista y aceptar que en determinados casos, la autonomía nunca se podrá recuperar. A veces parece que las palabras "*irresoluble*" e "*irrecuperable*" hayan desaparecido del vocabulario político institucional. ¿Será porque cuando se da esta circunstancia hay que dejar de lado la teoría y afrontar la realidad con hechos?

Lamentablemente hasta hace bien poco y en muchos casos todavía sigue ahí, se ha recorrido al viejo blanqueador de conciencias tan antieducativo pero con un importante impacto social, "*el paternalismo a golpe de talonario*". Ello pone de manifiesto un alto grado de inmadurez social, sobretodo por parte de los que "*dan*", que sitúan en quiebra humana las posibilidades de los que "*reciben*".

## La inteligencia intra-personal

Ya se trate de servicios públicos o privados, su base de acción, se sustenta en la llamada "*inteligencia intra-personal*"<sup>12</sup>, entiéndela

como la "*Capacidad de discernir lo que pasa en el interior de otras personas*" y la "*Capacidad de hacer cosas a través de otras personas*"

Por su naturaleza, las instituciones de bienestar tienen una gran dimensión humana y por sus funciones, necesitan de profesionales, técnicos y líderes con una elevada "*inteligencia intra-personal*", acompañada de una "*alta sensibilidad*". En su seno y a través de la prestación, entre los clientes y los profesionales se establecen relaciones muy estrechas, las cuales, algunas veces no serían admitidas desde la teoría más convencional que censura cualquier relación personal entre cliente y profesional. Por supuesto que el calificativo de "*bienestar social*" conlleva connotaciones propias que dan al servicio un distintivo especial que no se da a otro tipo de instituciones; por ejemplo se conforman relaciones de personas -profesionales que con sus equipajes de vida atienden a personas- ciudadanos con los suyos propios. La relación que se establece entre ambos grupos debe partir de la capacidad para reconocer el mutuo beneficio y la mutua necesidad, así como debe basarse en el respeto y evitar las típicas relaciones de poder. Situadas en polos opuestos, en un extremo se encuentran los hospitales, los servicios sociales, etc. donde "*algunos profesionales*" se sienten superiores a "*los clientes*"; en el extremo opuesto están los hoteles, los restaurantes, los cines, etc.,

### notas

10. DRUKER, P., (1993) *"La sociedad post capitalista"*. Editorial Apóstrophe, Barcelona.

11. FAUVET, J.C., Bühler, N. (1993) *La sociodinámica del cambio* Ediciones Deusto. Bilbao.

12. HANDY, Ch., (1992) "Claves de la dinámica del mundo laboral de los noventa". Congreso mundial de dirección de personal. Ediciones Deusto. Pág: 53-65.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

donde paradójicamente son "algunos clientes" los que se sienten superiores a "los profesionales". Sin el ánimo de generalizar y aunque sean situaciones próximas a la caricatura, en más de una ocasión marcan el día a día.

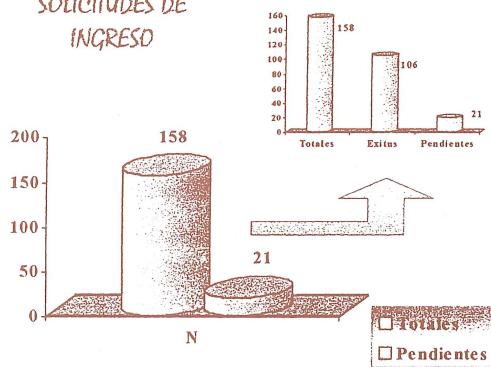
### ¿Quince minutos de gloria?

Me gustaría saber, y me permito excepcionalmente usar la primera persona, cuántos de los lectores que están en atención directa han tenido la experiencia de resolver una situación conflictiva dentro de los plazos que serían considerados óptimos para la persona que necesita el servicio. La pregunta que se hará el lector es: ¿y cuáles son los plazos que se consideran óptimos?. Probablemente se trata de una pregunta reactiva, a la vez que defensiva, porque todos los profesionales saben, o como expertos deberían saber, el tiempo que una situación puede aguantar sin resolverse, así como, cuándo es demasiado tarde, independientemente de que al fin, haya llegado la solución.

¿Cuántas veces los problemas acaban resolviéndose solos o gracias a...?, y ¿cuántas instituciones, a través de sus representantes, se atribuyen resultados con los que, en realidad, nunca han tenido nada que ver?

A continuación se expone una situación real y por razones de ética, en este caso empresarial, no se va a citar la fuente. El servicio de trabajo social del hospital A, de la Comunidad autónoma X, gestionó un total de 158 solicitudes a personas que necesitaban ingresar en un centro de baja complejidad. Al cabo de un tiempo, revisando las solicitudes resueltas y las pendientes se observó que tal y como muestra el cuadro adjunto, de las 158

### SOLICITUDES DE INGRESO



iniciales, quedaban por resolver 21. Sin lugar a dudas, éste era un buen indicador de eficiencia, teniendo en cuenta las dificultades que suele haber para ingresar en este tipo de centros. Pero a veces la profesionalidad implica correr la milla extra y en este caso se recorrió. La realidad diaria de los profesionales fue la principal causa de querer ir más allá y no quedarse en este primer plano de la información, a pesar de que *"el Narciso"* se resistía a perder esos momentos de gloria.

En el segundo nivel de análisis se estudió, como se habían resuelto los 137 casos restantes. Se observó que resolvieron eficientemente, es decir, con ingreso, sólo se resolvieron 31, primera mala noticia. La segunda mala noticia era que el resto, en total 106 personas, fallecieron en el hospital esperando el ingreso que por problemas del *"Sistema"*, nunca pudo ser. Alguien interpretó como muy bueno el resultado que de 158 solicitudes solo quedasen pendientes 21. Ciertamente *"Todo es del color del cristal con el que se mira"* y *"la belleza está en el ojo del que ve"*.

Sin duda es un ejemplo macabro, pero muy gráfico de cómo se puede manipular la información y de cómo los servicios, pero sobretodo algunos de los responsables políticos o laicos en sus declaraciones, pueden atribuirse resultados que nunca han tenido que ver con la existencia de un programa o recurso. Las 106 solicitudes se resolvieron al morir la persona y no hay más que añadir. En todo caso hay que pensar que algunos servicios sociales de atención primaria se ahorraron recursos porque el hospital de agudos siguió manteniendo a dichas personas hospitalizadas, aún sin necesitarlo. Ahora el lector, especialmente el que esté ejerciendo en la atención primaria de servicios sociales, pensará "claro, y es como debe ser, no se puede dar de alta de un hospital a una persona que necesita muchas atenciones". Ciertamente se está hablando de personas que necesitaban atenciones, pero no las que facilita un hospital de agudos que como muy bien se sabe, día a día resultan altamente sofisticadas. Aparentemente, ésta fue una decisión humanitaria y llena de benevolencia por parte del hospital, pero se presta a diferentes interpretaciones. Corramos otra milla extra. Como el tema es la ética en las instituciones, hay que preguntarse ¿qué implicó institucionalmente y socialmente mantener a estas personas hospitalizadas?. Siguiendo una lógica, se impidió a otros enfermos, que estaban en lista de espera, recibir las atenciones hospitalarias que necesitaban para mejorar su salud, ya que las camas, elemento esencial en un hospital, estaban ocupadas por los primeros. A partir de aquí se puede suponer todo, pero el sentido común pone de manifiesto un importante conflicto de intereses que se sitúa en los límites de la ética institucional, profesional y social. Por supuesto que se trata de un problema muy

difícil de resolver, entre otras razones, porque siempre se perjudica a alguien. Otra vez, hablando en abstracto, "*el Sistema*" no suele tener capacidad de respuesta rápida muy a pesar del automárketing que los partidos hacen cuando gobiernan para mostrar su alta eficiencia social. Esta situación es una de entre una multitud que sin considerarse antiéticas per sé, conducen a grandes dilemas éticos<sup>13</sup>.

¿Por qué no se empieza a poner nombres y apellidos al abstracto "*Sistema*"?, ¿por qué no se analizan las causas de la inercia? Sólo es posible modificar lo que funciona mal cuando se sabe qué es lo que funciona mal. Esconderse detrás de una cortina de protocolos, escalas de valoración, índices de movilidad, mamotretos de papel con planes tan genéricos e incomprensibles como inalcanzables, no conducirá nunca a obtener resultados.

## La paradoja

Ya que la pobreza, la enfermedad, las dificultades sociales están engendrando puestos de trabajo, creación de empresas, constitución de fundaciones, cooperativas, en fin, riqueza, –no se puede negar que multitud de profesionales viven de ello–, desde el punto de vista de la ética del trabajo, lo mínimo que se puede exigir a todos y cada uno de ellos es que se produzcan aquellos bienes o servicios que realmente contribuyen al bienestar pues, al fin y al cabo, están cobrando por ello.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

Se supone que entre otras, a través de sus diferentes departamentos, algunas de las características de las instituciones de bienestar, deberían ser:

- **Agilidad** resolviendo problemas sociales.
- **Visión de futuro** adelantándose a determinados fenómenos.
- **Capacidad** para planificar programas alternativos flexibilizando la oferta actual.
- **Innovar y crear.**

¿Cómo se justifican entonces las dificultades diarias que algunos profesionales encuentran para hacer su trabajo?, analizar, diagnosticar, tratar conflictos y hacer propuestas.

¿Alguien se puede imaginar una tienda de faldas, de entrada sin faldas, donde los trabajadores en vez de vender faldas, motivo por el que se les ha contratado, tuvieran que dar explicaciones del por qué no hay faldas?. ¿Verdad que un negocio así no funcionaría?.

Pero claro, en las instituciones de bienestar se trata precisamente de ello, de evitar el consumo. Si la administración establece una red de servicios profesionales para realizar proyectos, atender demandas, etc., por coherencia debe asegurarse de que estos disponen de una red de programas y servicios institucionales para poder dar respuestas a la ciudadanía. Entonces, medir el resultado de sus decisiones, para estar en disposición de exigir la rentabilidad de las estructuras, y comparar los beneficios.

Muchas veces el profesional asistencial pierde su dignidad de la manera más humillante. Para mantener su puesto de trabajo debe justificar mediante argumentos kafkianos e insostenibles la negativa a prestaciones sociales por causa de la inoperancia de una clase política que como diría mi abuela, "Solo se acuerda de Santa Bárbara cuando llueve", es decir, en períodos electorales.

¿Es ético tener a profesionales como escudo protector de las demandas de ayuda de la población?, ¿por qué cuando ganan su plaza, tantos profesionales pierden de vista su opción de ser profesionales del bienestar?, ¿cuántos otros se sienten utilizados por el político o director de turno que esconde su incapacidad de crear e innovar, detrás de complicadas justificaciones?, ¿cuántos directores o políticos se sienten engañados por el profesional de turno que justifica su mediocridad mediante excusas externas cuando la incompetencia está en su propia actitud?

## La coordinación va...

La verdad es que académica y metodológicamente la coordinación es un sistema que funciona, pero en la práctica la mayoría de las veces se convierte en una auténtica pesadilla para todos, para los profesionales y para los clientes, quizás porque se ha pensado como un proceso lineal, cuando en realidad tiene multitud de interacciones impredecibles, que hacen que no resulte tan satisfactoria como pretende la teoría, quizás porque simplemente es un método erróneo. ¿Es la coordinación un ejemplo práctico de "Caoplejidad" <sup>14</sup>, o de "Efecto mariposa"?

Haciendo un ejercicio de sinceridad ¿se ha mitificado la coordinación?, ¿se podrían reducir niveles y quizás hacerla más efectiva?, ¿se le pide demasiado al método y nada a los profesionales?, ¿se está planteando con sentido común?

Muchos profesionales, especialmente los que se convierten en el engranaje de una cadena de acciones, sufren en sus resultados la creciente ambigüedad de algunas organizaciones de bienestar, las cuales, es su

mayoría, carecen de objetivos medibles y de racionalidad en el acceso.

No hay que pensar sólo en los ciudadanos que reciben servicios y prestaciones, sino también en los que teniendo las mismas características que los primeros, no pueden acceder a ellas por colapsamiento. Quizás la mala gestión de la autonomía personal de los beneficiarios es lo que provoca el colapsamiento y no la demanda. Hay que afrontar estas situaciones de cara y asumir las equivocaciones, por otra parte propias de organizaciones jóvenes y reconocer los aciertos. Ello permitirá ser más objetivo y en última instancia más justo respecto de todas las personas.



La figura anterior simboliza la rotura o bloqueo de la cadena de coordinación, lo cual implica dificultades en alcanzar la solución. En este caso, ello es posible porque al no existir un responsable final, "*la responsabilidad*" se diluye como, metafóricamente hablando, lo hace el agua del océano cuando llega a la playa. Si bien, siguiendo con el mismo ejemplo, hay un espacio donde el agua es agua y otro donde la arena es arena, entre ambos existe una zona que no es ni agua ni arena, pero a la vez es todo. Muchas de las situaciones a las que hay que dar respuesta desde instituciones de bienestar permanecen irremediablemente en esta zona de indefinición, pero sobre todo de desatención en la que nadie es responsable final. Paradójicamente, aunque alguien quiera asumir la responsabilidad, no puede tomar decisiones porque no es más que una anilla que forma parte de una larga cadena.

Mientras... pocos parecen acordarse de que una persona, una familia, esperan.

Determinados procesos de coordinación, quizás contribuyen a aumentar puestos de trabajo porque aquello que podrían hacer uno o dos profesionales, acaban haciéndolo muchos más, la coordinación justifica muchas reuniones, pero ¿se puede decir que la coordinación mejora las prestaciones? La persona que necesita las respuestas ¿se ve beneficiada o perjudicada por la trama actual de servicios y niveles intermedios de decisión?. Sin duda la coordinación supone otro gran espacio de reflexión y pensamiento.

## Sociedad y ética

La ética es la gran arquitectura invisible de la sociedad que mantiene estable la conciencia del ser humano y le hace coherente consigo mismo y con su entorno.

Independientemente de que éste sea caminante o paseante, como decía Unamuno<sup>15</sup>, quizás itinerante, como se autodefine Morin<sup>16</sup>, naufrago o navegante, como dice de la Marina<sup>17</sup>, la ética se constituye como el gran vaso comunicante que conecta toda la comunidad. No importa el vaso donde se eche la sal, ésta llega a todos los rincones.

### notas

14. HORGAN, J., (1998), *El fin de la ciencia* Ediciones Paidos, Barcelona.

15. UNAMUNO, M. (1994) "Niebla". Ediciones Cátedra, Madrid.

16. MORIN, E., (1995) "Mis demonios" Editorial Kairos, Barcelona.

17. MARINA, J.A., (1995) "Etica para náufragos". Editorial Anagrama, Barcelona.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

La ética equivale al andamio gracias al cual el hombre se hace hombre con todas las consecuencias que ello supone y sin lugar a dudas, que también ello implica. A lo largo de la historia, todos los seres humanos han estado atrapados por la geometría oculta de la ética y por ello al hablar de ética nos abocamos a hablar de nosotros mismos.

En cambio, como se ha dicho al principio, hablar de la ética de las instituciones, de las empresas, de las organizaciones, puede ser una manera de desviar la atención fuera de uno, puesto que detrás de cada entidad siempre hay personas que les dan una configuración u otra. Las interacciones entre profesionales y clientes constituyen el espacio donde se materializarán sus acciones. Una parada obligada es conocer ampliamente dichas interacciones en todos y cada uno de los ámbitos donde se producen. Aprendiendo de la física, cabe empezar a hacer análisis "microscópicos" en el caso que nos ocupa de los procesos, de los inputs y los outputs para descubrir aquellas partes donde el resultado final puede verse alterado.

La ética no hay que pensarla en pasado, sino en presente y sobre todo en futuro. Ante todo debemos ser capaces de prevenir errores que conlleven a cuestionarse la base ética, tanto de las acciones emprendidas como de las consecuencias resultantes.

## ¿Existen porque están?

Muchas de las organizaciones existen porque así lo justifica la época en la que se vive, no la resultante de sus acciones sociales. Si para seguir existiendo "algunas" tuvieran que asumir las mismas exigencias de resultados que tienen las organizaciones privadas, la mayoría de ellas se convertirían en museos. No se está hablando de beneficios

económicos, sino de beneficios sociales cuantificables. Tampoco se defiende una finalidad lucrativa de las instituciones públicas, sino que se cuestionan seriamente las causas de su eterno aunque aceptado déficit, que bajo ningún concepto puede justificarse.

Como instituciones de bienestar raramente se cuestionan y raramente se les cuestiona:

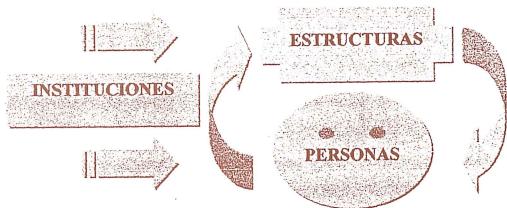
- ¿Cómo producen sus servicios y a costa de qué?.
- ¿Cuántos servicios se podrían dar que no se dan, quizás por una mala gestión?, o al revés... ¿Cuántos servicios de más se prestan gracias a una buena gestión?, que indudablemente también se da.
- ¿Cómo distribuyen aquellos recursos que la sociedad les ha confiado?,
- ¿Cómo garantizan la equidad?.
- ¿Cómo muestran que con sus acciones responden a las necesidades reales y no a las potenciales?.
- ¿Qué ocurriría si no existieran determinados equipos que dirigen el tráfico pero no resuelven el embotellamiento?.
- Independientemente del crecimiento de los presupuestos, hecho que en ningún caso justifica más ni mejores resultados, ¿por qué siempre se alzan voces que hacen referencia a la falta de recursos<sup>18</sup>?, ¿por qué raramente se piensa en que se puede hacer desde la innovación individual para aportar mejoras a la institución?.

Obviamente algo falla y todas las organizaciones a través de sus profesionales deberían ser capaces de identificar por donde se les escapan los resultados.

Descartes<sup>19</sup>, en "El tratado del hombre" ya habló de que el hombre estaba compuesto de dos partes, cuerpo y alma. A ambas las estudió por separado para finalmente

mostrar que sus naturalezas debían unirse para formar personas.

Siguiendo el mismo razonamiento, las instituciones están constituidas por dos partes, la una formada por las estructuras y la otra por las personas que las integran y las que reciben sus servicios.



Objetivamente las instituciones del estado de bienestar son bastante particulares y sin duda la justificación social de su existencia nos hace perder de vista su, a veces demasiado frecuente, ineficiencia y casi ausencia de resultados. ¿Es socialmente ético mantener estructuras arcaicas, algunas con siglos de historia, con un alto coste de mantenimiento, sólo porque políticamente son rentables y porque, si se optase por su cierre o reconversión, probablemente el político de turno acabaría con su carrera?.

Si, desconocido pero apreciado lector, este hospital, esta residencia, esta escuela en que está usted pensando sirven de ejemplo.

Hablar de instituciones en general y de las de bienestar en particular implica tener en cuenta a las personas que aplicando sus conocimientos, distribuyen y gestionan servicios y acciones de soporte en beneficio de otras que los reciben. Pero como apunta Galbraith<sup>20</sup> hay momentos en que las personas necesitan ayuda por encontrarse con dificultades (falta de trabajo, incapacidades, etc.), momentos en que el Estado debe de responder con ayudas

específicas, siendo mínimos los ciudadanos que se opondrían a este tipo de solidaridad.

El verdadero problema es otro. Lo realmente preocupante, para los profesionales y los políticos, es como tratar a las personas que se benefician de dichas ayudas por la opción personal de no querer trabajar<sup>21, 22</sup>, de no querer ser autónomas. Mal que pese por antipopular, hay que empezar a actuar frente a determinados fraudes, sean grandes o pequeños, vayan de derecha a izquierda o de izquierda a derecha<sup>23</sup>.

## Hacia un nuevo humanismo

A pesar de todo, sería injusto no reconocer que progresivamente resurge un nuevo humanismo que también impregna algunas instituciones, que muestran interés para mejorar y adaptarse a los nuevos tiempos,

### notas

18. FRIEDMAN, M&R, (1983) *"Libertad a elegir"*, Ediciones Orbis, Barcelona.

19. DESCARTES, R. (1990) *"El tratado del hombre"*, Alianza Editorial, Madrid.

20. GALBRAITH, K.J., (1996) *"Una sociedad mejor"*, Editorial Crítica, Barcelona.

21. PÉREZ DE AYALA, E. (1997) "Familias Multiproblemáticas" Ponencia presentada en las Jornadas de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud. Valencia.

22. CABRILLO, F., (1996) "La peculiar ética del estado de bienestar" Diario EL PAÍS, 27 de Junio de 1996.

23. Sin duda es interesante la experiencia de Holanda donde las personas que no tienen trabajo siempre reciben un salario social, pero por otra parte deben justificar que buscan empleo. ¿Cómo? de la manera más obvia y simple, mediante las cartas hechas a las empresas solicitando empleo, acompañadas de las respuestas negativas de estas.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

aunque el gran elefante de la administración avanza lento y se alimenta básicamente de la burocracia.

Ejemplos de intentar mejorar son los estudios de satisfacción de clientes<sup>24</sup>, análisis de la opinión, grupos focales, planes estratégicos, etc., que poco a poco completan, enriquecen y amplian el abanico de posibilidades del futuro más inmediato. Así, tal y como muestra la figura siguiente, se puede hablar de una evolución de las actitudes, de las técnicas y de los instrumentos, hecho que permite a los servicios ofrecer calidad en su sentido más amplio y profundo.

Quizás un problema sean las limitaciones que los mismos servicios se suelen autoimponer, más con una finalidad de defensa que como una manera de mantener la calidad de las prestaciones.



Los servicios deberían ser ilimitados en cuanto a sus potencialidades. Probablemente esta reflexión es un arma de doble filo y hace emerger una cuestión contradictoria. Por una parte se dice que hay que controlar la utilización, buena y/o mala, de los servicios

y por la otra, se habla de ilimitación de estos. Cómo aclaración, no se considera lo mismo controlar que limitar, aunque fácilmente ambos términos pueden prestarse a confusión. Controlar es saber que pasa, mientras que limitar, es en gran parte evitar que pase.

¿Cuál es la fórmula que permite satisfacer las necesidades de las personas sin malbaratar los recursos disponibles?, ¿Dónde está el punto que permite que con los mismos presupuestos se puedan obtener tan variados resultados?, ¿Cuáles son las claves que permiten gestionar, también, éticamente un servicio concreto?

Existen cinco planos básicos que combinados entre sí son una alta garantía de logro:

- **El recurso humano que planifica** el servicio y su sensibilidad hacia el personal asistencial y el cliente.
- **El recurso humano que presta** el servicio y su capacidad de reconocerse como parte responsable del proceso y del cambio.
- **El ciudadano y su entorno**, procurando que esté suficientemente informado y educado para vivir en un estado de derecho.
- **Los sistemas de información** y su correcta utilización.
- **Creer** como Deming, Druker, Handy, y otros muchos que **todos los servicios son mejorables**.

## Las nuevas instituciones algo más que asistencia

Como se ha mencionado, la sociedad del futuro debe apostar por la autonomía de sus individuos y no por su dependencia. Una parte de esta responsabilidad recae en los individuos mismos, pero la otra en los

profesionales de los servicios y por supuesto en los líderes políticos y sociales.

Si la mayoría de las empresas que se autoproyectan hacia el próximo siglo están haciendo un gran esfuerzo, humano y técnico, por incorporar elementos de conocimiento dinámico de los clientes, es para saber más de ellos, para atenderlos con las máximas garantías. En muchos casos la ética o códigos de comportamiento forman parte de sus elementos internos y los presentan como signo de progreso y humanidad.

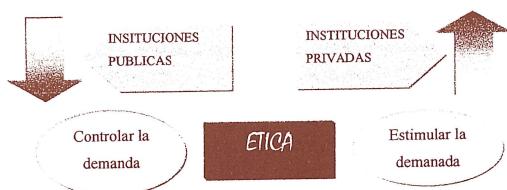
Un error frecuente de los profesionales es partir de la idea de que la población tiene un conocimiento profundo de los servicios y de sus funciones, pero en general no siempre sucede así. Lo que ocurre es que el ciudadano sabe el problema que tiene, pero raramente conoce lo que necesita para resolverlo. Muchas veces ve al servicio con su solución y el profesional como el obstáculo que se interpone entre su problema y la solución. Evidentemente esta percepción no tiene porqué ajustarse a la realidad y obviamente el profesional actúa más de mediador que de obstaculizador, pero es importante conocer la percepción de la persona para poder concluir.

Esta puesta en escena debe ser tenida en cuenta para establecer diagnósticos de situación, y no errar en las causas de insatisfacción ciudadana. Es fácil que algunas personas, al no ver satisfechas sus expectativas, culpabilicen a los profesionales de su privación y no sería la primera vez ni la última que utilizan los circuitos establecidos para presentar quejas y reclamaciones como una revancha personal en contra del profesional. Esta posibilidad debe ser tenida en cuenta, ya que no es justo culpabilizar a

un profesional de hacer correctamente su trabajo.

## ¿Público o privado?

Cabe matizar en la diferencia que puede implicar referirse a organizaciones de bienestar públicas u organizaciones de bienestar privadas y en la necesidad de clarificar este punto con los clientes. Sin duda entre ambos tipos de organización existen diferencias, pero independientemente de que se trate del sector público o del privado, la base de su acción implica la función social y educativa.



Un punto crítico que afecta muy negativamente la gestión de los servicios y la satisfacción de los clientes, es la constante contradicción a la que éstos últimos se ven sometidos con impulso diferentes, dependiendo del tipo de prestación de que se trate y del carácter, público o privado, de la empresa o servicio. Esto provoca problemas de comprensión y de falsas expectativas individuales que acaban frustrando al cliente, el cual muchas veces se siente profundamente engañado.

notas

24. HAYES, B.E., (1992). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.

## De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina

Al tratarse de un servicio en el que el factor humano es la base de todo el proceso, las informaciones contradictorias contribuyen a aumentar la confusión de la persona que recibe la asistencia que muchas veces puede, incluso, llegar a ser manipulada.

Si la importancia de los recursos humanos es básica en cualquier empresa, en las de bienestar social lo es totalmente. Por ello cabe prever que un entorno directivo rígido o flexible condicionará la actitud de los profesionales hacia los clientes.

En términos generales, la presión ejercida sobre los técnicos para obtener resultados puede ser transmitida a los clientes en diferentes formas, ya se trate de un servicio público o privado.

En el caso de los servicios públicos dicha presión puede darse en los siguientes ejemplos:

- Hacerles sentir culpables por usar el servicio.
- Precipitar el alta del servicio.
- Informarles mal dándoles expectativas respecto a su recuperación.
- En nombre de la necesidad de otras personas dejar de prestarle la atención requerida.
- Otros.

La presión orientada a la restricción que se menciona en el punto anterior por parte de los servicios públicos, puede invertirse cuando el servicio es privado, que cambia la presión de restricción por la presión de consumo, por ejemplo:

- Crear falsos miedos respecto a lo que podría pasar prescindiendo del servicio.
- Prescribir soportes innecesarios.
- Dificultar la autonomía creando dependencia del servicio.
- Otros.

Los límites que se establecen alrededor de un servicio en general se vehiculan agresivamente sobre el cliente y/o su familia. Un servicio con espíritu ilimitado ofrece una atención más relajada y se puede estimar más rentable. Tanto en uno como en otro caso es fácil que se produzca una reacción en cadena hacia los polos opuestos.

La falta de feedback entre directivos y profesionales asistenciales genera desmotivación en estos últimos que interfiere en el trabajo diario, lo cual ensombrece los resultados pero también provoca la desmotivación de los primeros que tampoco ven recompensado su esfuerzo por crear un clima favorable y conducir al equipo a un nivel competitivo.

Este círculo vicioso tiene muchas caras pero lo que en ningún caso hay que despreciar es la oportunidad de mejorar ni la responsabilidad de identificar lagunas en los procesos promoviendo nuevas iniciativas de autoevaluación y autocritica.

Con todo lo dicho hasta ahora, se puede decir que cabe:

- Respetar los objetivos de los servicios pero no convertirlos en una barricada de defensa.
- Disponer de sistemas de evaluación que permitan conocer las mejoras obtenidas y las frustradas.
- Medir los resultados que se obtienen en función de los objetivos establecidos y evaluar las causas tanto de *logros* como de *no logros*.
- Sentirse parte del servicio y hacer propuestas para mejorarlo.
- Tener en cuenta a las personas que se atienden y muy presentes a las que se deberían atender.
- Conocer el coste social y económico de los errores profesionales y los beneficios de los aciertos para establecer mecanismos de incentivación.

## Para terminar... quizás empezar

En la última página del "Pequeño Príncipe", Antoine de Saint Exupery nos emplaza a que, si alguna vez viajamos por el desierto de África, esperemos un poco debajo de la estrella donde conoció a esta fascinante criatura. Nos pide que si nos lo encontramos, para aliviar su tristeza, le escribamos que ha vuelto.

Quizá todo sea así de simple, que no quiere decir así de fácil. Como Saint Exupery, muchas personas esperan reencontrarse de nuevo con su vida habitual, pero a veces necesitan la ayuda de otras que además se preparan y forman para ello, los profesionales.

Los profesionales necesitamos saber como acaba aquello que hemos empezado, qué ocurre con aquellos proyectos que no se concluyen, dónde quedan los casos cerrados si es que alguna vez se llega a cerrar alguno, cómo siguen aquellas situaciones que se han reorientado. En fin, quizás se trata de crear circuitos de feed-back que siempre puedan activarse y nos permitan reatralimentar de lo positivo y de lo negativo, aprendiendo de nuestros errores y de los errores de los que forman parte de nuestro barco, a la vez que alimentando inagotablemente el deseo de hacer las cosas lo mejor posible.

Es probable que nuestro comportamiento fuese más ético si nos parásemos en el camino para observar que ocurrió después, dónde fue a parar aquel pasado que ya hemos olvidado.

### Bibliografía

- "Comportamientos empresariales". Revista Futuro, Nº 101 Mayo de 1995.
- ABRAMOVICE, B., (1988) *Long term care administration* The Haworth Press, New York.
- CABRILLO, F., (1996) "La peculiar ética del estado de bienestar" Diario EL PAÍS, 27 de Junio.
- DESCARTES, R. (1990) *El tratado del hombre*. Alianza Editorial, Madrid.
- DRUKER, P., (1993) *La sociedad post capitalista*. Editorial Apóstrophe, Barcelona.
- FAUVET, J.C. BÜHLER, N. (1993) *La sociodinámica del cambio* Ediciones Deusto. Bilbao.
- FRIEDMAN, M&R, (1983) *Libertad de elegir*, Ediciones Orbis, Barcelona.
- GALBRAITH, K.J., (1996) *Una sociedad mejor* Editorial Crítica, Barcelona.
- HANDY, CH., (1992) *Claves de la dinámica del mundo laboral de los noventa*. Congreso mundial de dirección de personal. Ediciones Deusto. Pág. 53-65.
- HAYES, B.E., (1992). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.
- HORGAN, J., (1998), *El fin de la ciencia* Ediciones Paidos, Barcelona.
- LANDYER, H. (1996) *Hacia la empresa inteligente* Cap. 8, Ediciones Deusto, Bilbao.
- MARINA, J.A., (1995) *Etica para náufragos*. Editorial Anagrama, Barcelona.
- MORIN, E., (1995) *Mis demonios* Editorial Kairos, Barcelona.
- PÉREZ DE AYALA, E. (1997) "Familias multiproblemáticas" Ponencia presentada en las Jornadas de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud. Valencia.

**De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina**

POPPER, K., (1994) *En busca de un mundo mejor*. Ediciones Paidos Iberica, Barcelona.

PRIGOGINE, I. (1997) *Las leyes del caos*. Editorial Crítica, Barcelona.

RUSSELL, B., (1968) *Ensayos filosóficos*. Alianza Editorial, Madrid.

SCOTT, R. (1982) *"Blade runner"*

UNAMUNO, M. (1994) *Niebla*. Ediciones Cátedra, Madrid.

# Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano

**Manuel Hernández Hernández.** Profesor de la E.U.T.S. Universidad de La Laguna.

*« ... La telepantalla recibía y transmitía simultáneamente. Cualquier sonido que hiciera Winston superior a un susurro, era captado por el aparato. Además, mientras permaneciera dentro del radio de visión de la placa de metal, podía ser visto a la vez que oído. Por supuesto, no había manera de saber si le contemplaban a uno en un momento dado. Lo único posible era figurarse la frecuencia y el plan que empleaba la Policía del Pensamiento para controlar un hilo privado. Incluso se concebía que los vigilaran a todos a la vez. Pero, desde luego, podían intervenir su línea de usted cada vez que se les antojara. Tenía usted que vivir –y en esto el hábito se convertía en un instinto– con la seguridad de que cualquier sonido emitido por usted sería registrado y escuchado por alguien y que, excepto en la oscuridad, todos sus movimientos serían observados...»*

*(George Orwell, «1984»).*

## La sociedad de la información

Aún antes de nacer nuestros hijos, ya se acumulan datos sobre ellos. A lo largo de sus vidas, innumerables organizaciones públicas y privadas depositarán información de todo tipo en sus correspondientes archivos.

Las instituciones sanitarias, educativas, laborales, judiciales, policiales, militares, y otros órganos de la Administración estatal, regional y local, así como las agencias bancarias y empresas comerciales, se ocuparán de recabar su cuota de información.

El proceso de indagación y registro también tiene su continuidad en el área de los Servicios Sociales. Desde esta instancia se les reclamará información acerca de su persona y familia.

Esa avidez de información personal no se traduce necesariamente en bienestar para él o para ella o en una mejora cualitativa de los servicios implicados en la demanda de información. La acumulación de datos que se va generando cada vez adquiere proporciones mayores, poniendo en riesgo claramente la intimidad y privacidad del sujeto.

La información personal tiene un alto valor. Agregada a la de los otros individuos permite diseñar y planificar políticas en el campo de la Salud, la Educación o el Empleo. Esa información adquiere valor, incluso, económico. La decisión de cuántos centros de salud o institutos se han de construir y en dónde se han de instalar es crítica. Es mucho el dinero que se pone en juego. Por otra parte, cada ciudadano es un potencial consumidor que se desea reclutar como cliente por parte de las empresas privadas. Estas invierten, cada vez más, en dispositivos que les permitan conocer el mercado, los hábitos de consumo de la gente y las formas de hacer más viable la conducta de compra. La transferencia de datos se está convirtiendo en un sector pujante y ese interés revela el valor intrínseco de la información personal.

El desarrollo tecnológico, en lo que se refiere a la gestión de datos, es de tal magnitud, que podemos afirmar que ya es posible generar sistemas integrados. Las barreras espaciales, temporales y técnicas de los viejos sistemas de archivo, donde localizar un determinado documento era empresa ardua, están a punto de pasar a la historia.

## Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano

Pronto, el acceso, localización y transferencia de datos será una tarea fácil. Lo es ya en algunos ámbitos. ¿Qué barrera técnica impedirá que se creen archivos informáticos completos con toda la información relevante de un sujeto con datos acerca de su evolución sanitaria, escolar, laboral o penal?, ¿Acaso los "piratas informáticos" no navegan ya los mares del Pentágono y entran y utilizan información de empresas privadas e incluso de universidades ?

La invasión de la privacidad es un hecho y está en camino de que se consume con el apoyo de la tecnología que ha creado el hombre. Los riesgos a los que se expone nuestra intimidad se incrementan, además, por el propio desarrollo socio-político y económico. El modelo de sociedad vigente pasa por la integración en organizaciones supraestatales, como la Unión Europea o la O.T.A.N., la aceptación del papel creciente de las empresas transnacionales, el desarrollo de las telecomunicaciones y la transferencia de capitales, materias primas, recursos humanos e información.

Las redes de información serán en un principio intra-organizacionales. Posteriormente, es posible que se conviertan en inter-organizacionales. Cualquier observador que esté minimamente atento se habrá percatado de ello. En la actualidad, se están acometiendo en hospitales públicos, por ejemplo, diseños integrados de información sensible de los pacientes. Resulta también revelador el que ya desde un vehículo policial se pueda obtener, en un instante, confirmación, con sólo el número de D.N.I., de si un sujeto se halla en situación de búsqueda por algún delito. Esta agilización en la consulta de las bases de datos aporta numerosas ventajas, pero también adelanta un horizonte lleno de riesgos.

¿ Es posible introducir mecanismos o restricciones de algún tipo que impidan esa invasión de la intimidad ?

Yo creo que sí. Las barreras de protección que podemos levantar son, desde mi punto de vista, de tres tipos: Éticas, Legales y Técnicas.

## Barreras de protección de la información sensible

La *Ética* es una primera barrera de gran eficacia. Tenemos que reconocer, no obstante, que es una condición necesaria pero no suficiente. Es necesaria, precisamente, por la insuficiencia de las otras barreras y para protegernos de las tentaciones que nos rodean y de nuestra propia capacidad de autogenerarnos destrucción y sufrimiento. Es necesaria, también, porque sólo podemos controlar la barbarie desde la construcción permanentemente de un acuerdo social que haga posible que la consecución de los fines colectivos no se haga a cualquier coste y con cualquier medio. Hablamos de ética como proyecto dialéctico y dinámico de una comunidad que aspira a ciertos ideales universales de libertad, justicia e igualdad. Un proyecto de humanización, de crecimiento, de superación de los obstáculos que dificultan el desarrollo del ser humano. Hablamos de una ética que se mueve de lo meramente restrictivo (como idea de lo que no se debe hacer) hacia un horizonte positivo de desarrollo de los potenciales de conciencia, creatividad y solidaridad de los hombres y mujeres.

Es insuficiente la *Ética*, como decía anteriormente, como barrera de la violación de la intimidad. Aunque gran parte de las

conquistas sociales han tenido como uno de sus motores una aspiración e inspiración ética, nos sobran ejemplos en la historia acerca de nuestra capacidad de conculcar los más elementales principios de convivencia.

Es precisamente por eso, que se impone un esfuerzo permanente de civilización. La Ética ha de formar parte de nuestro cotidiano intento de construirnos como humanos.

Gracias a esa capacidad de soñar, de imaginar un mundo mejor y de conducirnos razonablemente, hemos podido salir de las cavernas y de la más pura animalidad.

La segunda barrera que podemos levantar contra la violación de la intimidad es de naturaleza *legal* y se halla vinculada con la anterior. Los seres humanos hemos desarrollado un sistema de normas de conducta que regulan nuestras relaciones. Algunas de estas normas trascienden la categoría de uso y costumbre social para llegar a convertirse en norma legal. No voy a entrar aquí en el debate acerca del carácter cultural y temporal de dichas normas ni en la utilización de las mismas, con fines de control social de dudosa justificación, por parte de sectores sociales, políticos y económicos influyentes. Bastantes evidencias existen, al respecto, como para perder un minuto en una discusión estéril.

Lo que quiero significar es que, al margen de la perfectibilidad o del uso o abuso que se haga de la norma, tenemos que reconocer que nuestra especie se ha dotado de un cuerpo de reglas de convivencia bastante desarrollado.

En referencia a la materia que nos ocupa, parece existir una amplia concordancia en las normas de distinto rango que intentan

proteger ese derecho a la intimidad y a la protección de los datos sensibles. El Convenio del Consejo de Europa, el Acta Unica Europea, diversas Recomendaciones, Directivas y Decisiones del Parlamento Europeo y del Consejo, así como la Constitución Española (art.18) y la Ley 5/1992 de Regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal (L.O.R.T.A.D.), así lo acreditan.

Tampoco son suficientes las barreras de tipo legal. La ley se conculta todos los días. Son precisas otro tipo de restricciones o barreras. La tercera medida que propongo es de *carácter técnico*. Me refiero, concretamente, a dos tipos de restricciones: Una técnica y la otra tecnológica.

La primera tiene que ver con el agente que solicita, extrae y emplea la información del ciudadano. Nosotros, por ejemplo, como trabajadores sociales recabamos y manejamos abundante información sensible. ¿Necesitamos, realmente, conocer tantos datos íntimos para poder desarrollar nuestros procesos de trabajo con la gente?, ¿No es posible distinguir entre el proceso de investigación exhaustiva y los datos de la misma que se registran en el expediente? ¿Por qué la gestión de esos datos la monopoliza el profesional y no permite que el ciudadano participe?. De éstos y otros aspectos, procuraremos hablar más adelante.

La otra modalidad de restricción es de tipo tecnológico y físico. Es necesario desarrollar y perfeccionar dispositivos informáticos de bloqueo, de limitación de acceso a las bases de datos. Las transferencias de información hacia el exterior deben ser controladas con rigor. Las medidas de seguridad se deben incrementar con restricciones de tipo físico. El acceso a las zonas de almacenamiento de expedientes debe ser limitado.

## **Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano**

### **Gestión de datos confidenciales**

Utilizo el término gestión porque, de hecho, en el proceso de trabajo se produce una transferencia, desde el ciudadano al técnico, de un recurso valioso que es sometido a un proceso de transformación con el objeto de alcanzar la satisfacción de un determinado fin. Ese bien que se intercambia es la información personal, sin la cual es difícil establecer el "marco de trabajo" o conseguir las finalidades que se desean.

Esa gestión que se realiza de ese bien protegido, se realiza a través de un proceso de detección, captación, selección, interpretación, tratamiento, aplicación o uso, filtraje, almacenamiento y archivo de esa información.

Las condiciones en que se efectúa la "entrega" de información de alto valor por parte del usuario es el primer aspecto en el que nos detendremos. El ciudadano, en muchas ocasiones, facilita información personal sin prever ni ser consciente totalmente de los riesgos que corre. Tampoco hace seguimiento de esa información que se ha entregado y no es habitual que solicite devolución de la misma y mucho menos destrucción de ésta cuando ya deja de ser necesaria. Se produce, con ello, una situación de "indefensión anticipada por ignorancia", si el técnico no informa previamente de los contenidos de los artículos 5 y 7 de la L.O.R.T.A.D.

#### **Artículo 5.1.**

«Los afectados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que le sean planteadas.
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlo.
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación...»

#### **Artículo 5.2.**

«Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.»

#### **Artículo 7 : Datos especialmente protegidos**

«1. De acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 16 de la Constitución, nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias....

2. Sólo con consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de un tratamiento automatizado los datos de carácter personal que revelen la ideología, religión y creencias.

3. Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados automatizadamente y cedidos cuando por razones de interés general así lo disponga una Ley o el afectado consienta expresamente.

5. Los datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones penales o

administrativas sólo podrán ser incluidos en ficheros automatizados de las Administraciones Públicas competentes en los supuestos previstos en las respectivas normas reguladoras».

Las condiciones de la “entrega” de ese bien protegido que es la información personal, no siempre son las más adecuadas. En muchas ocasiones el intercambio se produce en instalaciones desprovistas de la más mínima intimidad. He sido testigo de entrevistas realizadas en espacios físicos compartidos con el aparejador y el administrativo de un ayuntamiento, por poner un ejemplo. Por otra parte, no se suele tener, como prioridad, un respeto exquisito por minimizar la influencia negativa que los contextos institucionales generan. Hay informaciones que el ciudadano no está dispuesto a aportar si no es en su casa o en su barrio.

La relación de intercambio es, con frecuencia, jerárquica, poco ecológica, excesivamente invasiva y precipitada.

Pero el problema no se reduce a las condiciones de entrega. Forma parte del mismo la “entrega” en sí, ya que supone una cesión, un pago anticipado por un servicio. No hay co-gestión de ese bien que se somete a intercambio que es la información personal.

Esto supone un riesgo para el ciudadano/a, porque el/la trabajador/a social (al igual que otros profesionales) como persona, es un procesador imperfecto de información. Su percepción personal y de la realidad se halla determinada por sus categorías, esquemas, teorías implícitas y valores. Sus experiencias anteriores, sentimientos o estados de ánimo influyen en la manera de ver las cosas. Esto produce, naturalmente, una serie de

distorsiones en la propia captación, selección, filtrado, interpretación y reconstrucción de la información que recibe del cliente. El qué se capta y cómo se capta, obtiene o elabora esa información constituye un fenómeno personal y único que repercute claramente en el proceso de trabajo con el ciudadano.

En un artículo anterior advertía de la existencia de dos sesgos profesionales muy extendidos. Uno era el negativista, que tenía que ver con nuestra alta sensibilidad entrenada en detectar informaciones que tienen que ver con déficits, conflictos o problemas en el cliente. El otro, se refería a nuestra disposición por ocuparnos de un tipo específico de consumidores para nuestros servicios, ignorando que los problemas sociales tienen una extensión hacia otras capas de la población. Ponía como ejemplo el hecho de la escasa incidencia de declaraciones de desamparo e indefensión en menores pertenecientes a segmentos sociales más dotados económicamente. ¿Es que los abusos sexuales o malos tratos sólo son privativos de una clase social?

¿Qué es más grave para el desarrollo de un niño: el absentismo del niño pobre o el exceso de escolarización y de actividades extraescolares del niño rico?, ¿Qué niño está más abandonado: aquel que le falta lo material, escolarización, higiene, dieta adecuada...o aquel que apenas ve y se comunica con sus padres, porque éstos están muy ocupados con su trabajo? ¿A qué riqueza y pobreza nos estamos refiriendo?

Es evidente que tenemos esquemas y que procesamos la información de manera personal. Estos esquemas y tipologías son,

## **Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano**

evidentemente, ordenaciones y simplificaciones de la realidad y se configuran de forma idiosincrática. Economizan energía y tiempo y nos permiten interpretar y entender el mundo que nos rodea, pero tienen un inconveniente, el de catalogar con muy poca información y de manera muy rápida a una persona.

Las impresiones se sustentan en muy pocos datos y suponen, de hecho, una atribución o hipótesis en espera de ser confirmada. Es por ello, que en nuestro trabajo es fundamental un buen conocimiento de la realidad. No se puede realizar un "diagnóstico" de una persona en veinte minutos de entrevista y sin haber efectuado, siquiera, un acercamiento al medio habitual del sujeto.

Una forma de evitar esos riesgos es la de implicar al ciudadano en la gestión de esa información. La co-gestión que defendemos pasa, necesariamente, por la participación activa de éste en la fase de estudio y definición de lo que le ocurre. Esa participación se debe extender, también, al diagnóstico, al diseño del plan de intervención, a la propia ejecución y a la evaluación del proceso de trabajo y de los resultados.

Implica, también, la necesidad de "devolver" al ciudadano la información para obtener el "feedback" correspondiente y garantizar con ello el entendimiento de lo que está pasando.

No se trata de pactar el diagnóstico o de negar lo evidente, ni de acordar una propuesta de intervención que dañe al cliente y a su familia o que pueda perjudicar a un tercero, o que suponga un acto

cómplice con un delito, sino de aceptar cómo es vivida e interpretada su realidad por el ciudadano.

Dadas las limitaciones perceptivas del técnico, lo que se propone es un compromiso de mutua colaboración en el manejo de esa información que pertenece, en última instancia, al ciudadano. En definitiva, se está proponiendo una manera diferente de entender las relaciones con el sujeto administrado, menos invasiva y más equitativa.

Una consulta al artículo 4 de la L.O.R.T.A.D. puede ayudarnos a clarificar este punto:

«1. Sólo se podrán recoger datos de carácter personal para su tratamiento automatizado, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando tales datos sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades legítimas para las que se hayan obtenido...

2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado no podrán usarse para finalidades distintas de aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos.

3. Dichos datos serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación real del afectado» .

## **Acceso a los datos del ciudadano/a**

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 35, señala los siguientes Derechos de los ciudadanos:

- «a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberían ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras leyes.
- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente».

Este reconocimiento que se hace a favor del ciudadano genera, como es obvio, algunas repercusiones en nuestra labor profesional. La interpretación de la norma se mueve, casi siempre, dentro de un margen de subjetividad. En este caso, la ambigüedad con la que se formula el reconocimiento de ese derecho parece aumentar dicha subjetividad. Creo, no obstante, que conviene diferenciar los componentes administrativos de un expediente, de los directamente relacionados con nuestra intervención a nivel educativo, terapéutico o

de otro tipo. Partiendo del principio de máxima transparencia posible, no podemos ignorar los riesgos que comporta el acceso directo a los instrumentos técnicos de registro. Las consultas que he realizado a la Agencia de Protección de Datos, no parecen aclarar este punto. Se afirma, desde esa instancia, que el ciudadano tiene derecho a conocer los Informes Sociales, Psicológicos y médicos existentes sobre su persona, e incluso a tener copia de los mismos.

Personalmente, estoy de acuerdo con este precepto, con carácter general. Pero, ¿puede interferir el acceso a esa información, en algún caso, el proceso educativo o terapéutico que se esté desarrollando?

El artículo 37 de la Ley 30/1992, señala que el ciudadano tendrá derecho de acceso «siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud».

Por otra parte, el apartado 4 del citado artículo es claro al afirmar que:

«El ejercicio de los derechos que establecen los apartados anteriores podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo disponga una Ley, debiendo, en estos casos el órgano competente dictar resolución motivada».

El acceso al expediente, por lo tanto, no lo es a aquellos documentos en los que interesa proteger la confidencialidad de una fuente distinta. Naturalmente, el contenido puede y debe ser expuesto oralmente, en este caso, al interesado sin comprometer a un tercero.

Por otra parte, un expediente puede ser iniciado, de oficio por la propia institución o

## **Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano**

a instancias de otra persona, distinta a la que se le abre el expediente. Puede ocurrir, también, que el expediente esté abierto a nombre de alguien tutelado por aquel que se persona en la instrucción. En ambos casos, conviene asegurar el derecho a la intimidad y confidencialidad de la fuente y del titular del expediente, especialmente cuando el ciudadano que se persona no es al que se le abre el expediente y se halla en proceso de ser inhabilitado o incapacitado.

Estas limitaciones no deben impedir que se actúe con la máxima transparencia posible, tanto en lo relativo al proceso administrativo como a lo referido al proceso educativo, terapéutico o de otra índole que se realice. Si las fuentes implicadas en el caso afirman expresamente su voluntad de que sus declaraciones sean de conocimiento completo del afectado, con referencia explícita e identificación de la fuente, debemos facilitar esa información.

También hay que diferenciar en cuanto a accesibilidad, las fichas sociales e instrumentos de registro técnico propios del profesional de otros documentos. Si el Informe Social incorpora datos relativos a terceros, habrá que tomar las precauciones pertinentes.

## **Tratamiento, almacenamiento y archivo**

Otros aspectos que inciden en el proceso de gestión de datos personales son los relativos al tratamiento, uso, filtraje, distribución a terceros, almacenamiento y archivo.

En cualquier servicio podemos observar como un mismo expediente es consultado y

manejado simultáneamente o en momentos diferentes por varios profesionales. Es usual la transferencias de expedientes de unos a otros. Esa circulación de información apenas ha sufrido restricciones y a pesar de ello nos ha parecido insuficiente. ¿No es cierto, por ejemplo, que hemos deseado, en alguna ocasión, contar con una red integrada de datos que nos permitiera conocer qué prestaciones recibía un determinado usuario de diferentes instituciones?

Los riesgos existen, también, en la medida que el técnico no controla directamente los expedientes y éstos no se hallan "bajo llave". El acceso al archivo general, en innumerables casos, no se restringe. Conozco servicios en los que el archivo incluso está en la zona de tránsito o circulación o próximos al área de espera o de salida/entrada del centro. Las posibilidades de sustracción o pérdida y de no detección de éstos son altísimas.

Los profesionales no suelen utilizar códigos ni claves y el acceso a la base de datos informatizada a nivel interno, normalmente, no tiene ninguna restricción. Tampoco parecen existir instrucciones, en muchos servicios, respecto a la posibilidad de consulta de expedientes por parte de técnicos externos o a la transferencia de información a otras instituciones y servicios.

Cualquier profesional, sin escrúpulos, puede hacer y deshacer con casi total impunidad. No existen, en la mayoría de los servicios, controles al respecto ni mecanismos de seguridad. Incluso, es frecuente que más de un profesional saque expedientes de su centro para poder continuar su trabajo en casa, con los riesgos que ello comporta.

¿Quién puede impedir que un desaprensivo grabe en un "diskette" información

confidencial? Todos sabemos lo poco que abulta y la potencia y rapidez de copia que tiene. ¿Y si se vuelve a reintroducir con información alterada?

Este panorama puede ser modificado si se introducen barreras del tipo de las mencionadas al inicio del presente artículo. Es necesario generar mecanismos y dispositivos de control y seguridad por parte de los propios servicios y de los profesionales. No se requieren, para ello, transformaciones costosas ni operaciones excesivamente complejas.

## Caducidad de la información

Un último aspecto que quisiera mencionar, es el relativo a la caducidad o cancelación de datos. Las consultas que he realizado a la legislación vigente y a la propia Agencia de Protección de Datos no determinan con claridad este punto.

¿En qué casos y cuándo se debe proceder a la destrucción del expediente y de la información existente en él?, ¿Por qué en muchos servicios aún se almacenan expedientes cerrados de ciudadanos de más de diez años de antigüedad?

¿Debe cerrarse un expediente de protección de un menor cuando éste cumple la mayoría de edad? ¿Son los casos de adopciones, diferentes? ¿El fallecimiento del titular de un expediente motiva, suficientemente, su cierre y destrucción?

Como se puede observar, son muchos los interrogantes que surgen al respecto.

Pese a que mi posición es favorable a que la información personal no se almacene

eternamente en los archivos de la administración, creo que la naturaleza de los servicios en los que realizamos nuestro trabajo es de tal variedad que conviene no establecer fórmulas únicas en cuanto a esto.

El artículo 15 de la L.O.R.T.A.D. admite el derecho de cancelación, pero deja abierto un amplio espacio de ambigüedad al respecto.

No quisiera terminar sin apelar a la necesidad de que se extremen los controles del buen uso de los datos confidenciales y los mecanismos de seguridad y defensa del ciudadano. Este es sujeto de derechos con plena capacidad de reclamación y denuncia. Esta posibilidad debe ser claramente informada para que se pueda ejercitar. Somos servidores públicos, incluso los que trabajan en el ámbito privado y nos debemos a los ciudadanos que ponen su confianza en nosotros.

Como trabajadores sociales debemos observar con rigor lo que se establece en el Código Ético de nuestra profesión. El principio octavo del documento aprobado por la Asamblea General de la F.I.T.S. celebrada en Sri Lanka, en Julio de 1994, señala:

«Que los trabajadores sociales tendrán en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional...»

Los problemas éticos que suscita este tema son de una envergadura tal que requieren la reflexión y el desarrollo de medidas adecuadas. Existen Directivas del Consejo de Europa en las que se establece que los Estados miembros deben animar a los

## **Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano**

medios profesionales a elaborar códigos deontológicos europeos de buena conducta, que podrían facilitar la aplicación de los principios de esas Directivas en determinados sectores.

Asumamos el reto y hagamos posible una protección de los datos personales del ciudadano más efectiva. Nos la jugamos todos.

### **Bibliografía**

MESTRE, J.F. (1993), *"El derecho de acceso a archivos y registros administrativos"*. Editorial Civitas. Madrid.

GÁNDARA, A. ( 1985 ), *"La sociedad autogestionada. Un proyecto liberador"*. Editorial Humánitas. Buenos Aires.

Ley 5/1992, de Regulación del tratamiento informatizado de los datos de carácter personal (B.O.E. 31 de Octubre de 1992, Núm.262.)

Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común (B.O.E. 27 de Noviembre de 1992, Núm. 285.)

ORWELL, G. (1970), *"1984"*. Editorial Salvat. Barcelona.

HERNÁNDEZ ( 1996 ) *"Gestión de datos confidenciales"*. Comunicación presentada en el Primer Congreso estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social, celebrado en Valencia en 1996.

# Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar

**M<sup>a</sup> Dolores Hernández.** Profesora titular de la E.U.T.S. de la Universidad de La Laguna

Cuando hablamos de ética profesional parece que lo hacemos desde una perspectiva única y separada de la persona que ejerce, como si el quehacer profesional estuviera separado de la concepción que se tenga de la sociedad, de la vida y de los planteamientos teóricos desde donde se parta.

Es muy relativo eso de que exista **una** ética profesional. Entendemos la ética como el móvil que guía la conducta humana, la que nos dice lo que está bien y mal, en el sentido de si algo se ajusta o no a la concepción ética de las cosas.

Es verdad que en Trabajo Social parece que existen una serie de valores más o menos compartidos. El problema consiste en hacer operativos estos valores, estos principios éticos, porque dependerá de las distintas "escuelas", entendiendo por "escuela" el conjunto de pensamientos, filosofías de la vida, formas de ver el mundo e influencias teóricas que llevan a una persona a concebir y ejercer de una determinada manera su profesión. La definición que se da de los problemas, de los hechos significativos y de las soluciones posibles es la que demarca una escuela, lo que distingue las distintas concepciones de ver el mundo que llevan, a su vez, a distintas maneras de trabajar.

Siguiendo el planteamiento de varios autores sobre las tres dimensiones de la ética: teleológica, deontológica y pragmática, tendremos que hacernos las preguntas claves en el ejercicio de cualquier profesión: **para qué, para quién, qué hago, y cómo trabajo.**

La dimensión teleológica no entra comúnmente en los debates sobre ética profesional, parece que no queremos enfrentarnos a concretar esos valores abstractos que figuran en todas las declaraciones universales, conceptos generales que decimos compartir sin entrar a definir claramente para no romper ese consenso artificioso. Pero, citando a Max Weber, decimos que "el único camino que nos permite superar la vaguedad retórica, es el de la determinación clara, rigurosa y conceptual de los diferentes puntos de vista posibles".

Para contestar al **Para qué** y al **Para quién**, tenemos que intentar esbozar el modelo de sociedad por el que luchamos, el papel de la profesión en esa lucha, para quién hacemos el trabajo y los planteamientos teóricos que nos sustentan. Para ir contestando a las demás preguntas, tenemos que ir cayendo como en cascada hacia lo concreto y personal, pero de una manera coherente, sin saltos ni peligrosos vacíos.

Al enfrentarnos a la tarea de concretar el modelo de sociedad que queremos, la utopía hacia la que debemos caminar, se nos abren muchos interrogantes y nos metemos en una nebulosa de conceptos políticos, económicos y filosóficos que parecen borrarnos el camino. Nos sostenemos de puntillas en una serie de conceptos, de ideas que emergen como piedras aparentemente firmes de entre las nubes: solidaridad, bienestar, máximos beneficios para todos, ... Cuando una de estas piedras se nos hunde, saltamos a otra sin preocuparnos demasiado en analizar si tiene una base que la sustente.

Lo verdaderamente difícil y a su vez enriquecedor de la situación, es que no

## Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar

partimos de cero. Todos hemos podido soñar en cómo organizar una sociedad desde el principio, evitando injusticias, dónde no haya necesidad de "ser ruin", ... pero ahondando en la idea nos damos cuenta de que nos convertimos en dictadores, imponiendo nuestra ética, nuestro concepto del mundo y de la justicia. Así que volvemos a la realidad y nos damos cuenta de que tenemos que tener, como el personaje de la canción de Silvio Rodríguez, un ojo en el horizonte, en el objetivo, y otro en el camino. Tenemos que tener un horizonte hacia el que caminar sin olvidar el camino concreto que recorremos para no tropezar.

El trabajo diario nos enfrenta a los resultados de unas políticas sociales injustas, a las contradicciones de una sociedad en la que nos ha tocado vivir, y nosotros, los trabajadores sociales, parece que estamos precisamente para intentar paliar estas injusticias. Generalmente nos contratan para que ejerzamos de colchón amortiguador, para que encaucemos las demandas sociales y demos unas respuestas que sabemos transitorias, parciales e igualmente injustas. Aquí cabe preguntarnos ¿para quién estoy trabajando?

Tampoco solemos reflexionar mucho sobre el hecho incuestionable de que nosotros, como personas, estamos inmersos en esta sociedad que vemos injusta e insolidaria y que también tenemos que estar en esa utópica hacia la que queremos avanzar. No terminamos de encontrar un papel activo y concreto ni como personas ni como profesionales; nos es más fácil hablar de los de "arriba" -los que mandan, los que tienen el poder- y de los de "abajo", con los que hay que trabajar, a los que hay que ayudar. Queremos que los de "arriba" sean solidarios con los de "abajo". Nosotros estamos en el

medio, sin suficiente poder para cambiar las cosas, pero también queriéndonos distinguir de "ellos", de los "usuarios".

Hemos basado la llamada "dignificación" de la profesión en la lucha por conseguir ser reconocidos como universitarios, con su correspondiente grado en la administración. No digo que esté mal ni bien, solamente que podemos dignificarla con otras posturas éticas diferentes, de mayor compromiso social. No podemos dejar de preguntarnos que si llegáramos a una sociedad de mayor justicia social, más igualitaria, con unos planteamientos ecológicos ¿a qué tendríamos que renunciar nosotros? No podemos seguir luchando, por ejemplo, para que no se destruya la selva amazónica, sin cuestionarnos qué conducta cotidiana tenemos nosotros que cambiar, cómo estamos siendo beneficiarios de esa destrucción.

Tenemos que preguntarnos claramente cuál es nuestro papel, concreto y personal, y también como profesionales, en la cadena de injusticias que ha ido construyendo esta sociedad y que ahoga, sobre todo, a las personas con las que trabajamos.

Dentro de esta dimensión teleológica de la ética, tenemos que hacer el esfuerzo de identificar el modelo que nos guía, los paradigmas en los que creemos y que mediatisan nuestra forma de ver las situaciones y de abordarlas.

Dicho así parece una tarea fácil, pero las dificultades éticas nos pueden abrumar cuando nos enfrentamos a nuestros distintos niveles de "estar convencidos" de unos paradigmas, de creer en unos modelos teóricos. Racionalmente podemos crearnos un conjunto de principios y valores que

queremos ríjan nuestras vidas personales y profesionales, pero que pueden estar en contradicción con nuestras reacciones viscerales. Siempre hay una distancia entre lo que la cabeza piensa, o queremos que piense, y lo que hace reaccionar a la barriga, a nuestros sentimientos incubados sin racionalizar.

Somos muy dados a llenar nuestro entorno con mensajes muy bonitos de paz, de igualdad, de justicia, de solidaridad, ...pero, en un momento de conflicto ¿cómo reaccionamos? Si un aparato pudiera medir el grado de coherencia entre lo que decimos pensar y la forma concreta de reaccionar, ¿qué marcaría ese coherenciómetro?

Nuestra conducta diaria, personal y profesional, está fuertemente marcada por esos sentimientos, esos prejuicios, miedos e ilusiones que queremos inútilmente esconder debajo de los pensamientos racionales y "correctos". Es más sano y por tanto más ético, ser conscientes de nuestras contradicciones y buscarles su origen para poderlas analizar y ver si es posible cambiarlas. Es mejor tener delante y conocer estos sentimientos que llevarlos detrás como una carga que no nos deja caminar erguidos. Hay una anécdota que puede ilustrar muy bien lo que quiero decir. A un famoso y controvertido terapeuta mexicano, le tocó trabajar en el pabellón de desahuciados de un manicomio penitenciario, sin muchos medios profesionales ni materiales. Cuando se acercó a aquellas salas y vio el espectáculo que ofrecían, cuenta que se sentó en la entrada y estuvo allí durante un mes, sin entrar del todo, sin intentar intervenir en la situación, hasta que se le quitara el miedo y el asco que sentía.

Volviendo al planteamiento de Para qué y Para quién trabajamos en nuestro quehacer profesional, podemos, a grandes rasgos y simplificando mucho, reconocer tres grandes líneas dentro del trabajo social:

- línea adaptativa
- línea educativa-reformadora
- línea crítica - transformadora

Se trabaja en la **Línea adaptativa** cuando se intenta adaptar a las personas al medio que les rodea, sin hacer ningún tipo de reflexión crítica ni luchar contra el medio hostil. Es trabajar por una mejora de las relaciones existentes entre las personas que tienen problemas sociales y la sociedad en general y con su medio más próximo en particular. Es una postura conformista, sostenedora de las estructuras y relaciones de poder.

Se basa en el binomio necesidad-recurso; se atiende solamente a las personas que acuden con necesidades para las que existen recursos económicos o institucionales y el fin último es conseguir que las personas puedan sobrevivir en las condiciones que les ha tocado. Se utiliza el método básico de manera simple e individual, un poco por intuición y otro poco por experiencia repetitiva, dejando siempre fuera de las verdaderas decisiones a las personas implicadas. Se trabaja de forma lineal y simple, causa-efecto.

Para esta línea de trabajo, el problema es la inadaptación y por tanto la solución es adaptar a las personas. Los hechos significativos, lo que se destaca de cada situación, son las "demostraciones" de esta inadaptación: hechos delictivos, trastornos mentales, abandonos familiares, abuso de drogas, fracaso escolar, inestabilidad laboral,

## **Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar**

etc. Después de captar los hechos significativos, se hace el diagnóstico y se diseña la solución en forma de recursos económicos, centros de internamiento, tratamientos médicos, psicológicos o de desintoxicación, etc.

Las cuestiones éticas tienen el peso en la distribución correcta y “justa” de los escasos recursos existentes, en investigar para que no nos engañen, en llevar al día el fichero de los “casos” y en que la información esté suficientemente resguardada.

La **Línea educativa-reformadora** la llevan los profesionales que creen que hay que cambiar cosas en la sociedad, reformarla sin tocar las estructuras, educar para que no aparezca la marginación, trabajar con la población de riesgo, hacer perfiles de usuarios para adaptar los recursos. Se investiga también con el método clásico, proporcionando datos a las autoridades para que puedan tomar medidas más ajustadas a la realidad.

Los hechos significativos son las situaciones de “ignorancia”, tanto de las personas en relación a cómo acceder a recursos existentes o a exigir los no existentes, como de la administración sobre las verdaderas necesidades de las personas y la búsqueda de unos métodos que permitan sostener la “normalidad social”.

Las soluciones vienen en forma de recursos económicos acompañados de algún compromiso de las personas que los reciben, programas educativos familiares, programas “preventivos” en barrios “conflictivos”, campañas informativas, etc.

Los problemas éticos están basados fundamentalmente en el manejo de los

datos, en el secreto profesional, en la falta de intimidad de los despachos desde donde se trabaja, en informar correctamente a los clientes para que puedan decidir en la elección de recursos, en la decisión de intervenir en una situación de riesgo, en qué cosas hay que reformar y en qué valores y habilidades hay que “educar”.

La **Línea transformadora**, es la línea crítica, la que cuestiona todo, empezando por el papel del trabajo social como sostenedor de una estructura injusta. Se analiza la sociedad con una visión global, sabiendo que lo micro y lo macro están entrelazados. Se es consciente de que el trabajo social no es la solución a los graves problemas sociales, que se necesita una transformación global hacia otro modelo de sociedad, con otras estructuras, con otros criterios de reparto.

Se trabaja utilizando técnicas participativas e implicativas, contemplando la integralidad y globalidad e intentando que todos seamos capaces de asumir cotas de poder sobre nuestras vidas. No hay un “ellos” y un “nosotros”. No se puede trabajar desde un despacho. Se trabaja más con la idea de solidaridad, con el compromiso que eso conlleva, que con la idea de ayuda. No se puede trabajar con una solidaridad artificiosa ni con el concepto de “amistad” entendido como en los primeros tiempos del trabajo social. Cuando hablamos de que no existe un “ellos” y un “nosotros”, nos referimos a que realmente no nos importa que nos confundan desde el exterior.

Tenemos que trabajar inmersos en la realidad y en el nivel de comunicación correspondiente. No podemos permanecer siempre en el nivel de comunicación oral cuando lo que las personas necesitan está a otro nivel. No podemos tampoco exigir a las

personas que nos expliciten sus problemas en el único lenguaje que parece que conocemos: el oral, el del discurso lineal. Por ejemplo, si nos damos cuenta que hay que elevar el nivel de autoestima de las personas o grupos con los que trabajamos, será inútil intentar hacerlo diciéndoles verbalmente lo que valen si no va acompañado de una verdadera transmisión de sentimientos, tienen que percibir el mensaje en el mismo nivel donde sufren el problema. Esto no lo podemos hacer si realmente no lo sentimos, si realmente no creemos en ellos y en sus capacidades, si no nos comunicamos con mucho más que con palabras.

Se analiza la realidad desde donde partimos, personal e institucional, para comprender mejor las relaciones que se establecen. La investigación no se hace para informarnos de algo y pasar esa información a los que deciden, sino, como dice J. Ibañez, dar forma a lo analizado para que el ámbito de las decisiones posibles se ensanche, pero para los propios implicados.

En esta forma de trabajar, la ética está regulada por la reformulación que hace Von Foerster del imperativo de Kant. Éste decía: "Actúa de tal modo que tu acción pueda convertirse en norma universal de conducta" y aquél dice: "Elige de tal modo que tu elección amplíe el ámbito de las elecciones posibles". Las preguntas éticas son, por ejemplo cuando construimos información, si hemos ampliado realmente la información de la población sobre sí misma, su capacidad de decisión.

Para trabajar en esta línea tenemos que analizar las fuentes teóricas y sus consecuencias en el trabajo social, no sólo para tener una determinada filosofía de la

vida y de la profesión, sino para mantener la coherencia en el trabajo diario, en las acciones más cotidianas.

El paradigma de la complejidad nos lleva a ver las situaciones lo más globalmente posible; no nos permite dividir y fragmentar para analizar por separado las partes, porque partimos precisamente de creer que el todo es mucho más que la suma de las partes. Con este paradigma vemos la importancia de las relaciones entre las personas que intervenimos en una situación dada y las estructuras de poder que se crean. No se sigue el esquema lineal de causa-efecto sino se analiza la circularidad e integralidad de las situaciones.

La teoría de Sistemas y la Cibernética de Segundo Orden nos hacen comprender que estamos metidos y somos parte protagonista, del sistema que se crea cuando intervenimos en una determinada situación social. No podemos seguir imaginando que vemos las situaciones desde fuera, como si se desarrollaran sin nosotros.

El principio de incertidumbre nos avala la imposibilidad de la "objetividad" al observar una situación. No podemos observar algo sin alterarlo, sin formar parte de esa observación. En este sentido hablamos de la construcción de la realidad.

Estos principios, tan levemente expuestos, nos llevan a no poder hacer investigaciones "exteriores", a no explicar cómo son las situaciones sino a decir cómo se obtuvieron los datos, cómo se construyeron. Por ejemplo, no podré decir que una persona es violenta, sino a explicar cómo se desarrolló una situación, cómo fue el diálogo, cómo lo viví yo como parte integrante de la relación, etc. que llevó a tal o cual manifestación de violencia.

## Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar

Por otro lado, las lógicas multivalentes y la lógica difusa nos pueden ayudar a movernos en esos territorios fronterizos entre la "verdad total" y la "completa falsoedad", polos que plantea la lógica clásica y que han llevado, en el terreno de la ética, a posturas extremas de bien o mal. Ante una situación social concreta, esta filosofía de lo multivalente nos lleva a pensar en las múltiples variables interviniéntes y nos permite ampliar el campo de visión.

Como el objetivo del trabajo social, desde esta perspectiva crítica, es provocar un cambio, tenemos que ayudar a que las personas identifiquen las barreras que les impiden desarrollar sus potencialidades. No podemos olvidar el objetivo de luchar también por cambios estructurales, hay que luchar desde nuestras posibilidades. Ayudar a las personas a ver las implicaciones estructurales en sus problemas cotidianos, es también una labor de concienciación para el cambio.

Este tipo de trabajo no se puede hacer sin los principios de la máxima participación e implicación, y el del trabajo sobre lo positivo. Cuando hablamos de participación e implicación en el proceso de intervención, nos referimos a los dos sentidos, es decir, afecta también a los técnicos, no se puede permanecer al margen, ser aséptico ante la problemática social, hay que saber estar al lado de los afectados por alguna situación grave, hay que denunciar situaciones de marginación o exclusión. Cada persona, por su carácter y por su situación personal, tendrá que luchar de forma distinta. Puede existir desde el modelo " huracán" que se lo juega todo pero que se puede quemar pronto, hasta el modelo "semilla", emulando a esas pequeñas hierbas que rompen la

solidez de una capa de cemento y que, aprovechando los resquicios, son capaces de florecer y con mucha paciencia ganar la batalla.

En el otro sentido de la participación, en el sentido de que la población tiene que ser protagonista de su cambio, entendemos que existe participación cuando hay realmente poder de decisión. La participación no es darles a elegir entre unas actividades previamente planificadas. La población tiene que estar desde el comienzo de la planificación, no podemos arrebatárselas el poder sobre las situaciones. El problema está en el "cómo" hacerlo desde unos servicios sociales que **no son** comunitarios y que no se usan de manera comunitaria.

El principio ético y metodológico de trabajar sobre lo positivo tiene que impregnar toda nuestra labor. Es curioso que veamos tan claro que cuando una persona se cae y se hace un gran daño físico, nos tenemos que preocupar de ver las partes sanas para que se apoye en ellas y ayudarle, en cambio, cuando alguien necesita ayuda "social", intentamos ayudar tirando de las partes más débiles, de las partes heridas. Por ejemplo, cuando un adolescente abandona los estudios o tiene cualquier conducta de "desajuste", nuestra intervención parece basarse en esos problemas, encontrándonos normalmente con unas respuestas hoscas y de enfrentamiento. Si miramos la situación más globalmente, podemos encontrar las partes fuertes de esta persona, las que nos permiten tirar sin hacerle más daño. En cualquier situación que presenciamos, en la descripción de cualquier problemática, resaltemos los aspectos positivos. Facilitemos a las personas, a los grupos, a las familias, a las comunidades, a descubrir sus potencialidades. Esto no significa que

trivialicemos los problemas pero, por ejemplo, si una casa nos parece un verdadero desastre de suciedad, desorden y caos, seguramente es más positivo para un trabajo a largo plazo, decirle a una persona que tiene buena mano para las flores porque descubrimos un bonito geranio en una lata de aceite, que estarle restregando todo el día lo desastre que es para llevar una casa.

En estas reflexiones se nos mezclan criterios éticos con otros más metodológicos, pero es inevitable si queremos mantener la coherencia desde el pensamiento teórico hasta la actuación cotidiana. Tenemos que explicar por qué, desde esta perspectiva, no se pueden hacer diagnósticos que sean fotos fijas y exteriores a la situación, no se pueden hacer informes donde nosotros no estemos y donde únicamente se expongan los problemas, etc.

Las técnicas e instrumentos utilizados tienen que llevar movimiento implícito, ser producto y a su motor de un trabajo en el camino hacia el cambio. No pueden existir entrevistas para recabar datos, tienen que ser conversaciones de escucha activa, en el sentido de que el mismo acto de la conversación es un instrumento hacia el cambio.

Siguiendo este modelo tampoco es lógico hacer "perfiles de usuarios" ni estadísticas para entregar a las autoridades. Los datos son propiedad de la población para que los utilicen en su lucha por el cambio, para que sirvan de denuncia y concienciación.

Respecto a la prevención también tendríamos que poner énfasis en hacer un análisis de lo que entendemos por tal. ¿No es más ético prevenir la existencia de un poder

opresor y causante de injusticias que intentar prevenir en los oprimidos -que siempre serán más - la aparición de unos problemas derivados de aquél? Sin demagogias quiero decir que hay que hacer prevención en la universidad, sobre todo en ciertas facultades "criadero" de personas que van a ostentar poder político y social. Hay que trabajar también con arquitectos y urbanistas, con políticos, con gestores medio ambientales... Hay que estar, no integrarse, en todos los ámbitos posibles para que se contemple la perspectiva social, para que se analicen las consecuencias sociales de las distintas decisiones.

No podemos guardar para nosotros, los trabajadores sociales, la cantidad de información de primera mano que tenemos sobre las injusticias, sobre la marginación y sobre "lo mal que va todo", "cada vez la cosa está peor", sin hacer reflexiones públicas y con un gran nivel de compromiso.

Soy consciente que la postura ética que propongo lleva a no hacer distinción entre la vida profesional y la personal. Es una opción, una forma de vida, en resumidas cuentas, una forma de ser, no de ejercer una profesión. Si algo me duele, me duele a mí, en todo mi ser. Los sentimientos son míos, no sé dejarlos encerrados en la "caja" de la profesión.

Creo que la postura ética coherente nos exige que hagamos un análisis integral de nuestro trabajo. Es imprescindible, como ya hemos indicado, pensar en el para qué y en el para quién trabajamos, pero no nos podemos quedar ahí, tenemos que razonar no solamente sobre el qué hacemos sino en cómo lo hacemos y pasar todo por el "coherenciómetro".

## Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar

Las técnicas no son asépticas, todas están cargadas de ideología. Según la forma de concebir el mundo en general y el trabajo profesional en particular, querremos conseguir unos resultados u otros, tendremos que usar unas técnicas u otras.

No podemos coger técnicas que estén de moda e intentarlas emplear en nuestro trabajo si son contrarias a nuestra forma de ver y de entender el rol del trabajo social. Además las técnicas que empleamos pueden estar en contradicción con el tipo de trabajo que decimos querer hacer. No podemos decir, por ejemplo, que queremos hacer un trabajo participativo y emplear la encuesta cuando necesitamos recabar la opinión de la población, ni tampoco trabajar desde un despacho de 8 a 3 y querer emplear la técnica de redes.

En resumen, volvemos al concepto de entender la ética como la obligación de tener una actitud reflexiva en nuestro trabajo que nos asegure un mínimo de coherencia desde lo global a lo cotidiano, desde lo abstracto a lo concreto.

Capítulo aparte merece el hablar de los problemas éticos que nos aparecen a la hora de ejercer como profesores de futuros profesionales. Tendríamos que hablar del concepto y del modelo de universidad que queremos, del papel de nuestra disciplina en ella, de lo que queremos transmitir al alumnado, ... y un largo etcétera que merece artículo propio. Pero no me resisto a decir que lo que realmente transmitimos es lo que vivimos, no lo que decimos. Para enseñarles los valores y actitudes propicios para el trabajo social, hay que hacérselos vivir. A ser críticos se enseña siendo crítico, a fomentar la participación se enseña permitiendo realmente la participación, a creer en las

potencialidades de las personas se enseña viéndolos a ellos/as primero como personas, antes que como alumnos/as, ...

En este papel de profesora, terminaré con una pregunta ¿sabemos realmente para qué y para quién estamos trabajando, (para no decir formando)? Creo que tenemos por delante mucho debate interesante, desde aquí me gustaría hacer una solicitud para participar y para apoyar cualquier iniciativa en este sentido.

### Bibliografía

ALCHOURRÓN, C. E. (Editor) (1995) *Lógica*. Editorial Trotta. Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid.

BANKS, S. (1997) *Ética y valores en el Trabajo Social*. De. Paidós, Barcelona.

BERGER, P.; LUCKMANN, T. (1993) *La construcción social de la realidad*. Amorrortu Editores, Buenos Aires.

BERMEJO, F.J. (Coordinador) (1996) *Ética y Trabajo Social*. Univ. Pontificia Comillas. Madrid.

BERTALANFFY, L. von (1993) *Teoría general de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica, Madrid.

CARRETERO JUMILLA, A. (1996) "Trabajo Social y habilidades" Documentos de Trabajo Social nº 7, pp. 7-34, Málaga.

CORDERO PANDO, J. (1988) "Bases éticas de la profesión del Trabajo Social". Cuadernos de Acción Social, nº 1, pp 26-27.

FEYERABEND, P.K. (1989) *Contra el método*. Editorial Ariel. Barcelona.

FOERSTER, H. von (1996) *Las semillas de la cibernetica*. Obras escogidas. Gedisa.

GUTIERREZ, J.A. (1977) "Cibernetica y Autoobservación". En ALVAREZ-URÍA, F. (editor): Jesús Ibáñez. Teoría y práctica. Ediciones Endymion, Madrid.

HERNÁNDEZ, M<sup>a</sup> D. (1996) "De qué principios básicos se parte en el Trabajo Social. Cambio del modelo LUPA al modelo OREJA". En Actas del VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Comunicaciones Libres. Edita Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Sevilla, Sevilla.

HERNÁNDEZ, M<sup>a</sup>.D. (1997) *Proyecto Docente*. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad de La Laguna.

HILL, R. (1992) *Nuevos paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural*. Siglo XXI de España Editores, Madrid.

IBAÑEZ, J. (Coordinador) (1990) "Nuevos avances de la investigación social. La investigación social de segundo orden". Suplementos Anthropos, nº 22.

IBAÑEZ, J. (1994) "El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden". Siglo XXI Editores, Madrid.

IBAÑEZ, J. (1997) "A contracorriente". Editorial Fundamentos, Madrid.

LAMO DE ESPINOSA, E. (1997) "Una ciencia social de segundo orden ¿Y por qué no de tercer orden?". En ALVAREZ-URÍA, F. (Editor): Jesús Ibañez. Teoría y práctica. Ediciones Endymion, Madrid.

MALLA ESCOFET, P. (1990) "La participación en el Trabajo Social". Documentación Social nº 79 pp. 137-144. Madrid.

MONTERO CARRIÓN, D. (1996) "Análisis del documento: la ética del Trabajo Social. Principios y criterios" Documentos de Trabajo Social nº 8 pp. 107-121.

MORENAS TRAVESADO, P. de las (1996) "Ética y Trabajo Social". En Actas del VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Ponencias y comunicaciones oficiales. Edita Colegio Oficial de Sevilla, Sevilla.

PARIJS, P. van (1992) "¿Qué es una sociedad justa? Introducción a la práctica de la filosofía política". Editorial Ariel, Madrid.

SZASZ, T. (1992) "El segundo pecado. Reflexiones de un iconoclasta". Editorial Alcor, Barcelona.

VV.AA. (1997) "Saber, Sentir, Pensar". Fundación Marcelino Botín. Colección Temas de Debate, Madrid.

WATZLAWICK, P. (1992) "¿Es real la realidad?. Confusión. Desinformación. Comunicación". Editorial Herder, Barcelona.



## Etica e interculturalidad

**Nicole Fuchs.** Colaboradora del Programa de Inmigrantes de Cáritas Española

*"A veces uno se pone a soñar que el mundo, un día, encuentre esta fuerza, este impulso vital y este reflejo de vida tan necesarios a su supervivencia, a su dignidad. Tenemos que entender que estamos condenados a vivir juntos y que nuestras diferencias, que siempre me han maravillado cuando visitaba países lejanos, son una riqueza única de la humanidad".*

*R. Boudjedra*

Este artículo es un eslabón en la reflexión de un grupo amplio de personas que, desde su compromiso con la integración de las personas inmigrantes, han abierto sus miras hacia todas las implicaciones que tiene la acogida de otras personas y otros colectivos en los ámbitos territoriales y culturales propios. Sin embargo esta reflexión inicial sobre la inmigración conduce rápidamente a otras sobre las causas y condiciones de éste y otros fenómenos de ruptura y transformación que se están viviendo y, de allí, sobre nuestro ser, estar y actuar en el mundo, como individuos y como humanidad. Con ello nos situamos en un punto donde se confunde la reflexión sobre los valores culturales y los valores morales y nos encontramos así de lleno en la ética, en cuanto que reflexión crítica sobre la moral (Aranguren). De ética y de moral sólo trataremos a la manera del burgués-gentilhombre del teatro francés que "hablaba en prosa sin saberlo", en la medida en que el propósito de ese artículo parte de opciones tomadas ante experiencias de apoyo a los inmigrantes: la reflexión sobre las condiciones de su integración y de la nueva convivencia social han llevado a las personas implicadas en ello a cambiar su mirada y su vivencia de la realidad próxima y lejana (en

el tiempo y en el espacio) y a formular propuestas de transformación de la manera de pensar y actuar personal, colectiva y profesional.

### Premisas en torno al desarrollo de la interculturalidad

*"Las emociones y las ideas van unidas".*

*Dicho mapuche*

La propuesta está de actualidad, algo de moda también, y, según parece, bastante nueva. Sirve tanto para describir relaciones o dinámicas de encuentro entre diferentes culturas (o grupos culturales, que es más real, puesto que la "cultura" es una abstracción) como para proponer un modelo de relaciones entre ellas. Se la sitúa en distintos niveles según se la considera un fin: la utopía de la convivencia en armonía y en igualdad de valor de diferentes culturas y grupos sociales de diferentes orígenes o pertenencias culturales, y, en el camino, el referente de todas las acciones relativas a ella; o un medio, en cuanto que instrumento de análisis de las diferencias culturales en presencia y de los conflictos derivados, o de las semejanzas y posibilidades de entendimiento.

Es una invitación a resituar las relaciones entre personas y colectivos de diferentes orígenes o pertenencias culturales, tanto en la relectura de la historia universal y de cada pueblo, como en la comprensión de las condiciones en que se desarrollan actualmente, fuera y dentro de fronteras territoriales, para transformarlas progresivamente en aras del necesario equilibrio entre las dinámicas globales impulsadas por los medios de comunicación, la economía y la política transnacionales, y

las realidades locales donde tiene, que ser posible el desarrollo moral y material de las poblaciones, y la adaptación, adecuada al medio y a la impronta del grupo, de los valores compartidos por el conjunto de los seres humanos. En ella subyace ante todo una voluntad de construir una sociedad de todos/as y para todos/as, desde el respeto y el reconocimiento de la dignidad de cada ser humano y del grupo social al que pertenece.

Desde esta perspectiva, puede favorecer un enfoque más justo a muchas realidades actuales si se toman, por ejemplo, en consideración los aspectos siguientes:

- la necesidad de afrontar, de manera diferente a la dominación, al enfrentamiento o la negación, las relaciones entre grupos culturales diferentes dentro de un mismo país, tanto porque existen históricamente sin haber encontrado, en muchos casos, un modo de coexistencia o convivencia mutuamente aceptable, o porque, a través de las migraciones modernas, aumenta la presencia y permanencia en el territorio de colectivos de origen extranjero;

- la necesidad de encontrar un modo de avanzar en las relaciones internacionales que sea acorde con las declaraciones universales, los grandes pactos y convenios internacionales que sólo pueden ser veraces en la medida en que sean suscritos por interlocutores iguales en dignidad y en oportunidad de decidir;

- la evidencia de que los enfoques tradicionales de las ciencias humanas han establecido jerarquías perniciosas y favorecido visiones injustas, y a veces erróneas, de los conocimientos humanos y de las diversas configuraciones culturales en cuanto que modos coherentes de establecer relaciones eficaces con el medio natural y de

organizar la vida del grupo social para garantizar su supervivencia, aún de forma a veces muy rudimentaria, y darle significado a través de una identidad colectiva, valores, ritos, etc...;

- la constatación de que los intercambios transnacionales son la cotidianidad del arte y la ciencia, los medios de comunicación, el comercio y el turismo, pero necesitan ser secundados por una transformación de las mentalidades para que puedan desarrollar todas sus potencialidades;

- la comprensión de que la diversidad y la complementariedad han sido y son condición y resultado del desarrollo de la vida natural y social;

- la conciencia creciente de que los recursos del planeta, los objetivos del desarrollo y la aplicación de tecnologías se tienen que gestionar de forma comunitaria y flexible y que ello requiere tener en cuenta tanto la diversidad de paisajes y los límites y repercusiones de su explotación como la diversidad de necesidades y modos de vida de los grupos humanos que los habitan;

- la urgencia de modificar los modelos de pensamiento y conducta para capacitar a las personas en la comprensión y adaptación ágil y eficaz a las transformaciones que se están sucediendo, con rapidez y a gran escala, en todos los niveles de las experiencias sociales, locales e internacionales: mundo laboral, de las comunicaciones, de las relaciones, etc.

La interculturalidad se nos ofrece, por tanto, como una clave para "actuar bien", en el sentido moral y operativo, y avanzar en el camino hacia un mejor ajuste de los factores de desarrollo humano y social<sup>1</sup> y la construcción de esta "aldea global" de la que tanto se habla.

## Una mirada otra al pasado

*"Si no sabes a dónde vas, recuerda de dónde vienes"*

*Proverbio africano*

Las relaciones entre diferentes pueblos o grupos culturales son una constante en la historia de la humanidad; han ocurrido a través de encuentros, incluidos los bélicos, e intercambios. Las culturas no son homogéneas: todas, salvo contadas excepciones, resultan de mezclas, incorporaciones de elementos externos, adaptaciones a cambios, transformaciones para responder mejor a las necesidades de supervivencia y a las expectativas vitales y trascendentales de las personas que las componen. Pero hasta este siglo no se habían alcanzado los niveles que conocemos hoy de comunicación, relación y penetración física y simbólica, masiva y casi constante, en los ámbitos públicos y privados de los diferentes grupos humanos, y que han terminado por romper la coherencia de muchas culturas que ya habían sido bastante trastocadas por las conquistas y colonizaciones pasadas. Estos eran fenómenos progresivos, a pesar de su violencia, con medios técnicos limitados, aunque superiores a los de los pueblos autóctonos, y que no admitían más que una perspectiva que eran su gran "fuerza de choque", la de los conquistadores/colonizadores, países de un Occidente dominante que difundía sus valores culturales y sacaba en su beneficio los bienes materiales necesarios a su desarrollo. Se establecieron entonces a nivel del planeta unas relaciones de dominantes/dominados que hoy, tras los procesos de descolonización y en parte por las condiciones traumáticas en que se desarrollaron en su mayoría, siguen

dificultando las estabilizaciones internas y las relaciones internacionales.

Sobre estos procesos históricos no se puede volver más que en una lectura crítica con propuestas de corrección de las dinámicas creadas: hay que comprender, para poder actuar en toda la profundidad necesaria, el alcance del daño hecho a los pueblos y por tanto a los individuos, al destrozar moral y físicamente sus culturas de referencia, así como sus modos tradicionales de subsistencia que eran parte de los factores de cohesión de su cultura y por tanto de su sociedad. Estamos ante uno de los grandes retos del futuro: ¿cómo reconstruir identidades culturales, evidentemente nuevas, de tantos pueblos a los que les ha sido arrebatada, cuando el contexto actual es de transformación y lo tienen que afrontar igualmente y con igual desconcierto e incertidumbre, y con sus lastres respectivos, antiguos dominadores y dominados? ¿Cómo reconstruir economías que permitan a estos pueblos salir del empobrecimiento resultante de dinámicas productivas y comerciales injustas?

Otros factores importantes de los que librar a las dinámicas de intercambios, son los graves prejuicios y estereotipos que se han

### notas

1. Remitimos a los informes del PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo) sobre las condiciones de vida de personas y naciones. Toma en consideración tres aspectos de la vida económica y social como motores del desarrollo: el desarrollo del individuo, el crecimiento en beneficio de las personas y la participación de todos, y fija tres indicadores: el nivel de vida (PIB por habitante de un país), el nivel de alfabetización de las personas adultas junto con las tasas de matriculación de niños/as y jóvenes, y la esperanza de vida. A este respecto, es importante destacar que ya no se toman sólo en consideración los datos económicos sino también sociales para valorar el nivel de desarrollo, riqueza y bienestar de los países.

construido para fundamentar los atropellos pasados y actuales, además de todas las lacras que de ellas se han derivado: el racismo, los fundamentalismos de todo signo, el armamentismo, el tráfico y la explotación de personas, la degradación medioambiental, los desplazamientos masivos de poblaciones... Sin olvidar de restituir en la memoria colectiva los "olvidos" o corregir la parcialidad con que se han escrito las historias oficiales de muchos países que las instrumentaron para construir así identidades y tradiciones nacionales hegemónicas y auto-suficientes en lo cultural, lingüístico, religioso o territorial.

### **Una nueva manera de afrontar el presente**

*"Una cultura es tanto mejor cuanto más capaz de asumir lenguas, tradiciones y respuestas diferentes a los innumerables problemas de la vida en común"*

*F. Savater*

En el contexto anteriormente descrito, hay que buscar un nuevo modo de entender y desarrollar las relaciones internacionales y de tomar conjuntamente las decisiones relativas a las condiciones de convivencia y de producción material sobre la base del reconocimiento de la igualdad en la formulación y aplicación de las propuestas de desarrollo necesarias a las diferentes comunidades, acordes con las necesidades del conjunto de los pueblos del planeta. Sabemos de sobra que el impacto de acontecimientos locales desborda ampliamente los límites inmediatos de los territorios, países y continentes. La interdependencia es una razón suficiente para que se piense en clave de interculturalidad.

En cuanto a los Estados-nación tal como lo conocemos en la actualidad son el resultado más o menos estabilizado de movimientos de pueblos y tratados más o menos aceptados sobre trazado de fronteras. Hoy conservan todavía la autoridad política y jurídica pero los aspectos económicos han pasado a ser parte de dinámicas transnacionales que superan al poder de los Estados, y los aspectos culturales están en constante fricción y renegociación sobre el alcance y la articulación de las diferencias respectivas para que el conjunto no se desintegre. Asumir la diversidad dentro de un proyecto social común ayuda a que la identidad colectiva sea más rica y que del intercambio surjan más posibilidades de expresión y transformación de la realidad compartida.

Las migraciones vienen sólo a evidenciar más las dificultades que se tienen para salir de un modo de ver y vivir la realidad muy cómodo y monolítico (el llamado etnocentrismo, que sólo conoce y reconoce la validez de la propia cultura y de los propios valores). Dentro de los países, donde se están dando fenómenos de inmigración, se trata de organizar la vida social y la ciudadanía en aras de la integración de todos/as. El Estado debe reconocer y garantizar los derechos y las responsabilidades de todos los individuos que viven en su territorio, y, sobre estas premisas legales y su implementación administrativa y política, debe desarrollarse la convivencia intercultural como responsabilidad individual y colectiva compartida. A partir de un acuerdo común en cuanto a las normas básicas de convivencia, se pueden entonces desarrollar las diversas expresiones culturales. El intercambio, el respeto mutuo y el diálogo son los garantes de que la diversidad

resultante no signifique extrañamiento sino enriquecimiento.

En relación a ello tenemos que tomar conciencia de que gran parte de nuestros rechazos están motivados por los prejuicios y jerarquías de valores derivados de este pasado y de las enseñanzas sobre él, al que se ha hecho referencia anteriormente así como de la pobreza en que han tenido que vivir las personas inmigrantes en sus países de origen y entre nosotros/as. Vienen aquí porque todo ser humano y todo grupo humano busca siempre las mejores condiciones posibles de vida en una relación equilibrada con el medio ambiente. Cuando ésta está rota y existen mejores condiciones en otros lugares, las personas y los grupos se ponen en marcha: la libertad de circulación no puede ser privilegio de mercancías y capitales o condicionada por decisiones unilaterales. Los proyectos de vida personal o familiar, el afán de justicia, de libertad o de condiciones de vida digna también buscan sus espacios para poder desarrollarse. Una memoria histórica honesta ayudaría a todas las sociedades a recordar las etapas y las condiciones de su desarrollo y a tender puentes de comprensión, solidaridad o reconocimiento hacia quienes afrontan semejantes dificultades o contribuyeron a ese desarrollo en otros momentos. La integración social de los inmigrantes significa dar a personas o colectivos venidos de fuera su espacio entre nosotros/as, estar atentos/as a lo que quieren o tienen que decir y expresar, reconocerles su co-responsabilidad en una tarea común.

La pobreza o el empobrecimiento, por las dinámicas internas y externas referidas, no significa que las personas estén desprovistas de todo: han recibido una educación, es decir que han sido formadas en valores que les han dado el sentido de su dignidad, les han abierto al deseo de vivir dignamente y, si

no tienen más remedio que aceptar condiciones duras y muy desfavorables de trabajo y alojamiento a su llegada aquí, no es en absoluto su lugar entre nosotros/as; la calidad de vida del conjunto de los ciudadanos/as de un país, y sobre todo de los más desfavorecidos/as en relación a los más favorecidos/as, es un indicador de la calidad moral de este país, de su sentido de la justicia, de su autoestima y también de su capacidad de realizar su propio ideal.

En esta dialéctica pobres/ricos (o menos pobres), tampoco las situaciones desfavorecidas pueden ser pretexto al abuso de quienes están en situación de poder, fuera del alcance inmediato de la ley o de la reprobación ajena: trabajo doméstico, talleres sumergidos, faenas agrícolas, servicios profesionales,...

### Algunas claves para construir un futuro igualmente favorable para todos/as

*"Todos los grandes momentos de creación en la historia corresponden a épocas de curiosidad de un mundo por otro"*

*A. de Libera*

Mucho se ha dicho sobre el retraso moral de los seres humanos en relación a los adelantos tecnológicos y progresos materiales: comportamientos atávicos frente a medios de gran alcance, incapacidad o falta de voluntad de someter los imperativos tecnológicos y productivos a la moral, ausencia de reflexión crítica sobre el sentido, las estrategias, los medios y los costes, ambientales y sociales, de la producción de bienes materiales, etc. Lo mismo ocurre con las relaciones humanas: seguimos viendo a los demás como si fuéramos habitantes de aldeas localistas y no de un mundo

interdependiente. Frente a la avidez de innovación y de adquisición de objetos nuevos, seguimos oponiendo mucha resistencia y reticencia a ser receptivos/as a las nuevas condiciones de las relaciones humanas. ¿Es tan frágil nuestra seguridad, nuestra identidad, individual y social, que sólo nos pueda mantener dentro de un medio homogéneo? ¿Es tan frágil y tan constreñida nuestra moral individual y social que la sentimos amenazada o que perdemos su referencia en cuanto tenemos que afrontar situaciones nuevas o en cuanto tenemos que encontrarnos con los otros, diferentes? ¿Es tan estática e inmutable que nos incapacita para cualquier movimiento hacia lo inédito?

La vida social estará cada vez más bajo el signo/síno de la internacionalidad introducida por las nuevas tecnologías, los medios de comunicación social y la organización transnacional de la economía y de la política, siendo un ejemplo muy cercano la Unión Europea y todas las transformaciones que ha provocado y provocará en las economías individuales y nacionales con sus correspondientes repercusiones sociales. Los límites de la ciudadanía se están ampliando (habrá que ver si se produce esta misma apertura dentro de los Estados a favor de inmigrantes de terceros países). Hay por tanto que desarrollar un profundo proceso de transformación de las mentalidades para capacitarnos para comprender las informaciones que recibimos diariamente de los lugares más dispares del mundo, comprender las relaciones que existen entre los diversos acontecimientos y sus implicaciones en la vida de las personas y de los diversos grupos humanos, sentirnos co-responsables del rumbo que toman. Para ello es tan necesario ejercitarse la curiosidad como la capacidad de discernimiento.

A esta pluralidad externa se suma la pluralización interna: con las inmigraciones, nuestro paisaje humano se está diversificando. Lo importante es reconocer a estas personas venidas de otros países y continentes, en su individualidad, es decir comprender siempre que su experiencia es única, que no representan a la totalidad de las personas de su entorno cultural, y que su experiencia de emigración y la interpretación que hacen de ella es única. Las generalizaciones y simplificaciones son un grave escollo al entendimiento y al encuentro. Todas las informaciones que se puedan recabar sobre otras culturas o las condiciones de vida en otros países deben servir para situarnos a nosotros/as mismos/as tanto como a las otras personas en la intersección de las respectivas historias de vida, no a distanciar simbólicamente las experiencias humanas. La escucha y la capacidad de hablar desde las vivencias y los sentimientos ayudan a matizar y personalizar las imágenes mentales que hemos podido acumular o forjarnos sobre "los otros".

A partir del momento en que se asientan aquí, las personas y los colectivos inmigrantes se vuelven parte del "nosotros", son nuestros iguales en derechos y responsabilidades ciudadanas. Es con ellos que debemos reivindicar derechos y libertades, nuestro bienestar comunitario, no contra ellos. Su lugar de pertenencia es este nuestro, suyo también a partir de ahora. El "nosotros" se hace entonces plural en religiones, en tipos físicos, en formas de compartir los espacios y tiempos comunes, en riquezas, saberes y valores por compartir; nuestras producciones culturales, nuestras estéticas, nuestras costumbres alimenticias, vestimentarias, etc. pueden transformarse y enriquecerse más y más auténticamente de lo que el turismo o el comercio internacional

fomentan. Los contenidos de las formaciones deben revisarse para dar cuenta de la diversidad de la realidad y de las dinámicas de intercambio y encuentro que existen y siempre han existido, no sólo en la perspectiva de las dominaciones sino también de una historia y de un patrimonio comunes de la humanidad.

Lo que la cultura y el lugar de origen aportan a una persona son experiencias triviales y trascendentales que son específicas en su forma pero no en su fondo: todas las personas y todos los grupos culturales, en diferentes lugares y tiempos, han compartido necesidades idénticas<sup>2</sup> que son otras tantas potencialidades y aspiraciones a la transcendencia; sólo varían las formas en que se han expresado y satisfecho, que es lo que constituye la esencia de las diferentes expresiones culturales. Pero al emigrar a otro país, las personas tienen que iniciar aprendizajes sin linea de continuidad con su trayectoria anterior, modificar las referencias de paisajes, de pautas de conductas y significados de las mismas, de ritmos y ambientes de vida y de gran parte de los elementos que constituyen la propia identidad personal y social, y que quedan, entonces, latentes. Eso crea grandes sentimientos de soledad y desamparo.

Cuanto antes puedan compartir experiencias con nuevos amigos/as, vecinos/as, antes perderán la inhibición de la inseguridad y recobrarán la creatividad y la capacidad de intercambio. El aprendizaje de la lengua y la familiarización con el medio son, en este sentido, esenciales porque permiten la configuración y expresión de las vivencias y la interacción social; tomar la palabra y nombrar, con y para otros/as, es entrar en el proceso de constitución de una realidad común<sup>3</sup>. De la misma manera, nuestro interés o capacidad de encontrarnos ante

situaciones nuevas es una oportunidad de activar innovaciones en nosotros/as mismos/as. El diálogo en confianza y la ayuda mutua son excelentes antídotos contra los miedos y las inseguridades respectivos.

La llamada al cambio se hace imperativa cuando se trata de la integración de la segunda generación de inmigrantes. Su formación debe garantizarles el equilibrio entre saberes de origen (lengua y cultura materna) y la igualdad de oportunidades en el sistema educativo. Por la doble educación que han recibido, en el seno de sus familias y por los medios de socialización de la sociedad de acogida (escuela, calle, medios de comunicación, ámbito laboral, etc.) y por su doble pertenencia, son portadores de un gran potencial de mediación y acercamiento entre personas o grupos que, por sus diferencias, pueden tener dificultades más o menos profundas de comunicación. Pero es importante que vean modelos sociales positivos con los que puedan identificarse, que los valoricen y les integren de forma natural en las más diversas dinámicas sociales, lo cual es más fácil de organizar si un país se reconoce a sí mismo como país de inmigración y el Estado transforma las leyes llamadas de "extranjería" en leyes de integración.

En cuanto a los padres o abuelos/as de niños/as, probablemente, no volverán a sus países

notas

2. Hacemos referencia a este respecto a las 9 necesidades básicas humanas definidas por CEPAUR: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad y los tres niveles de la experiencia humana definidos por J.G. Roca: lo estructural, lo relacional y lo subjetivo.

3. Remitimos a todas las enseñanzas de P. Freire sobre la pedagogía de la palabra.

de origen porque su familia directa está aquí, y morirán aquí porque en sus pueblos de origen las cosas no van quizás mucho mejor que cuando salieron y tampoco tienen ya su sitio allí, y ello a pesar de la importancia emocional y religiosa que tiene para muchas personas el volver a la tierra donde nacieron, la tierra de los antepasados (importante referencia simbólica de pertenencia en las culturas tradicionales). Aquí, estos adultos intentan reproducir los modelos de referencia de origen, sobre todo aquellos que sustentan su sentido de la vida (religión, tradiciones familiares,...), su status como persona en un conjunto social (relaciones dentro de la familia, con su círculo relacional más cercano,...), y eso es algo que nosotros/as tenemos que aceptar, comprender y respetar... a la vez que tenemos que dialogar para armonizar todo, y construir un conjunto social de todos/as y para todos/as porque ningún ser humano o grupo puede vivir fuera de la pertenencia a una comunidad. Son harto conocidos los conflictos y sufrimientos generados por situaciones de aislamiento, rechazo o ignorancia.

De nuestra capacidad de abrirnos, de revisar nuestras certezas, de afrontar los cambios necesarios, aunque no sea más que por sacudir la inercia de unas vidas instaladas o centradas de forma individual e individualista en la propia supervivencia por las condiciones actuales del mercado de trabajo y los recortes de los logros sociales, dependerá la motivación de estas personas y colectivos por integrarse, abrirse a condiciones de vida diferentes, por entrar en dialogo sobre las diferencias y los intereses comunes en vez de replegarse y refugiarse en actitudes y comportamientos de rechazo y de exacerbación de las diferencias. Muchas veces mantienen tradiciones desubicadas, se aferran al mito del retorno para defenderse

de las dificultades de sus condiciones de vida aquí, de la incomprensión o del rechazo ajeno, o porque les resulta difícil adaptar los propios referentes y utilizarlos para avanzar aquí, cuando no hay apoyos cercanos, amigos/as, grupos de acogida, espacios de escucha y expresión. De todos/as es la responsabilidad de encontrar aquello que nos permite vivir juntos/as, sintiendo que todos/as vamos a estar bien (felicidad) o mejor (progreso).

La interculturalidad implica una serie de procesos de negociación que, por un lado, tienen que realizar las personas y los colectivos inmigrantes consigo mismo para volver a centrar sus vidas e identidades en este nuevo contexto social, y con la sociedad de acogida en sus encuentros personales, laborales u otros; por nuestra parte, implica reflexionar sobre las normas y los valores que sustentan nuestros comportamientos, y ver qué debemos transformar y cómo, para ser capaces de afrontar las nuevas situaciones en un sentido de desarrollo positivo o sea para alcanzar el bien común.

## **Interculturalidad y universalidad**

*"... ¿Para qué sirve entonces la utopía?  
Para eso sirve... Para caminar".*

*E. Galeano*

La moral pierde sus límites temporales y territoriales en la medida en que las personas que vivían según determinados valores y normas, vigentes en un determinado lugar, se han movido, o porque los MCS vehiculan las imágenes de comportamientos diversos y, por tanto, los valores morales diferentes implícitos en ellos, pero también porque, cada vez más, lo que es bueno para el desarrollo de una nación o un continente tiene que serlo para los otros además de

garantizar el equilibrio medioambiental. Valores y comportamientos moralmente aceptables y deseables tendrían, por tanto, que redefinirse en este marco ampliado. Habrá que encontrar el equilibrio entre el tiempo necesario para que se vayan asentando o configurando (valor en contradicción con los ritmos imperantes!) y la necesidad de pactar lo antes posible para poner las condiciones de un desarrollo colectivo digno, algo así como una "tecnología moral" para permitir un desarrollo moral planetario con su consiguiente esfuerzo educativo.

Mientras tanto, nos preocupe más lo que aspiramos a ser, lo que podemos llegar a ser que lo que eramos o dejamos de ser; en todo caso, seamos capaces de leer en nuestros pasados respectivos las transformaciones que los han configurado: en ningún momento de nuestras historias respectivas hemos sido iguales a nosotros mismos, ni en lo trivial ni en lo profundo. Ahora vamos más deprisa y las transformaciones, al menos materiales, son más rápidas y más visibilizadas por los MCS, de ahí las dificultades: no somos capaces de "correr" tanto, de asimilar tanto en tan poco tiempo, etc... pero lo que importa es que no nos neguemos a avanzar, a comprender y a participar en las transformaciones. Es un valor moral (en la doble aceptación de calidad reconocida y osadía) mantenernos atentos/as y actuar en favor del bien para todos/as, que nuestras acciones individuales y comunitarias estén orientadas hacia el interés común, compartido, y el reconocimiento de la igualdad de todos/as, personas y pueblos, en la esencia (lo humano) y en las oportunidades de expresión de las diferencias y la diversidad. Así construimos la solidaridad (lo ajeno nos concierne) de

uno/a mismo/a hacia los demás, de los demás hacia uno/a mismo/a.

Las transformaciones que genera la voluntad de avanzar en el sentido de la interculturalidad son del mismo orden que las que fueron necesarias para lograr, y luego derivaron de, diversos procesos de liberación de colectivos desfavorecidos (negros, indígenas, mujeres) y de la igualdad de oportunidades para todos/as. En todos los casos se fomentaron, y resultaron, medidas positivas a favor de la plena participación social y la universalización de derechos: reconocimiento de la dignidad personal, derecho a la libertad y la integridad física y moral, a la educación, a la sanidad, a la protección social y todo lo que en su momento intentó el Estado de bienestar. Son diferentes formas de romper barreras sociales y culturales y de transformar las condiciones de vida colectiva.

¿Llegamos así a la necesidad, o evidencia de la necesidad, de que se acepte la idea de que deben existir valores universales y que se definan, de que se reconozcan derechos humanos universales? Se formularon unas propuestas, se trata ahora de asumir que lo universal no se acaba en un continente o en algunos grupos sociales sino que, por su misma definición, pertenece a todos los seres humanos, a lo largo y ancho del mundo y en cada sociedad, para los autóctonos y los venidos de otros lugares. Sobre esta base común, los grupos humanos, a pequeña o gran escala, deberían poder construir referentes propios para desarrollar los derechos fundamentales de forma específica, en función de las características de su medio, superando la impronta occidental que se reprocha a los que están propuestos actualmente y solventando reticencias y reivindicaciones culturalistas diversas; que

sean estos valores acordados y los derechos derivados los que constituyan una moral universal en un mundo interdependiente como base mínima de entendimiento y de reconocimiento mutuo de nuestra humanidad (pertenencia e igualdad) y también de nuestro derecho a la participación por igual (justicia) de los bienes de la tierra y del bienestar que permite la tecnología.

### Elementos posibles para una deontología del trabajo social

*"... nos convertimos en un modesto empalme de culturas, de presencias, de sueños".*

*M. Benedetti*

Para finalizar este artículo quisiera añadir algunas reflexiones derivadas de todo lo anterior, porque quizás puedan confirmar algunas intuiciones de quienes en su práctica profesional se enfrentan a la necesidad de introducir la interculturalidad como nuevo enfoque iluminador de su trabajo. Estas reflexiones no son ni exhaustivas ni sistemáticas.

#### - El encuentro de personas:

En todo encuentro, sea informal o formal, son personas las que dialogan o intentan dialogar desde su vivencia e interpretación de la propia cultura de referencia, y desde su conocimiento y valoración de la cultura de la otra persona, interiorizados desde la experiencia o desde los aprendizajes sociales (prejuicios, estereotipos, informaciones veraces o no, etc.).

#### - Los status personales y profesionales en presencia:

Las prácticas profesionales y el tipo de relaciones que se establecen entre las

personas en el contexto de un despacho o de una acción profesional varían, o son inexistentes, según los países. A la hora de establecer las bases del dialogo, es de gran ayuda saber qué experiencia previa puede tener la persona extranjera para comprender dónde se sitúa en la relación.

#### - Las dificultades lingüísticas y metalingüísticas:

La lengua es un medio esencial en el conocimiento y la comprensión interpersonal. Si las personas en dialogo no tienen el mismo dominio del idioma o un aprendizaje diferente del mismo, hay que asegurarse bien de que se entiendan correctamente además de que se comprendan las diferencias de significado e intencionalidad de las palabras, de los gestos o entonaciones que las acompañan.

#### - Las representaciones en presencia:

Tanto el/la profesional como el beneficiario/a se enfrentan a la situación a resolver desde sus respectivas concepciones del mundo, de la sociedad, de la familia, del individuo y de las relaciones entre todos ellos (con sus jerarquías y funciones específicas en conjuntos significativos). En este caso el/la profesional tiene la responsabilidad de ponerse en situación de escucha aún más atenta para limitar sus propios modelos, detectar los valores en juego en lo que expresa e indica su interlocutor/a y las razones de las dificultades, los motivos de las acciones, rechazos o acuerdos. Más que nunca es importante poder encontrar con la persona, y centrarla en ello, aquello que dé sentido a su vida<sup>4</sup> y que pueda sustentar su proyecto de emigración en una realidad que probablemente poco tiene que ver con las expectativas de partida.

**- Lo que no se expresa:**

En la vida de toda persona hay zonas ocultas o cosas que no se pueden expresar porque pueden pertenecer a los tabúes, a los niveles de la experiencia transcendental o sagrada, o que simplemente corresponden a comportamientos o normas tan interiorizadas que escapan a la conciencia o la capacidad de formulación de la persona. En el caso de personas de una misma pertenencia cultural, esos elementos pueden ser intuidos o alcanzados, por el/la profesional, mediante el diálogo; en el caso de la relación con personas de otros orígenes culturales, es muy difícil y, a veces, arriesgado hacerlo porque se pueden hacer juicios de valores o forzar la intimidad que necesita para protegerse en una situación de conflicto o de desamparo que afecta a la percepción de su propia identidad o valía.

**- El conflicto dentro del conflicto:**

Cuando se hace necesaria la intervención de un/a profesional es porque las personas o los grupos no pueden manejar solos o de forma eficaz o adecuada las situaciones que se les presentan. La inmigración fragiliza y desestabiliza a muchas personas, muchas dinámicas familiares y sociales, por las condiciones de vida, por los conflictos de representaciones, de roles y status que se producen, por ejemplo en las relaciones dentro de las familias. Pero los modelos que nos sirven de guía en la práctica habitual pueden no ser válidos y pueden agravar las situaciones si se intentan imponer, sin dialogar con las personas sobre vías de cambio posibles desde sus referentes, su vivencia de la realidad y su auto-estima.

**- Lo sagrado:**

El laicismo es una de las características principales de las sociedades modernas. En otras culturas más tradicionales, lo sagrado, el mundo simbólico, con sus

manifestaciones más diversas, está en el centro de la vida de las personas y constituye un factor importante de configuración de la identidad personal y colectiva. En el exilio interno que es para muchas personas la emigración, la religión y sus prácticas pueden llegar a ser el punto de referencia fuerte de su vida, a veces sobredimensionado o bloqueado por reacciones de refugio ante lo externo vivido como agresión o frustración, por afán de auto-afirmación o rechazo de lo que se percibe como costumbres o valores inaceptables.

**- El tiempo:**

El valor del tiempo y las relaciones al tiempo (hora, citas, plazos, etc.) varían de forma muy significativa según las tradiciones.

**- Los procesos:**

Todo proceso de integración necesita su tiempo, un tiempo que menos que nunca es lineal y que varía según las personas, su capacidad personal, sus situaciones de partida (en origen y en la sociedad de destino) y las circunstancias que las acompañan. Se desarrolla tanto a los niveles materiales como subjetivos y simbólicos y necesita de estrategias de supervivencia física y moral, de ensayos de nuevos modelos, hasta que se logre la transformación de los valores y saberes de origen en otros nuevos adecuados y eficaces para la vida y el desarrollo personal en el nuevo entorno.

notas

4. Remitimos a la obra de Frankl, *El hombre en busca de sentido*.

## **Bibliografía**

Todos los documentos recogidos a continuación han sido elaborados por el Programa de Inmigrantes de Cáritas Española.

- Varios autores. *"Inmigrantes de procedencia islámica"*.
- Declaración. *"El desafío de 1992 y los inmigrantes"*.
- Documentación social. *"La interculturalidad"*.
- Programa de Inmigrantes. *"Hacia la convivencia intercultural"*.
- Informe. *"Inmigrantes. Propuestas para su integración"*.
- *"Manual de Lengua y Cultura para Inmigrantes"*.
- *"Manual de Formación Intercultural para Grupos Multiculturales"*.
- Boletín *"Entre Culturas"*.
- Documentos de trabajo interno e informes de encuentros.

# Algunas cuestiones éticas en el trabajo en protección de menores

**Tomás Gómez de Valenzuela.** Pedagogo  
Educador de Diputación de Aragón

El Diccionario Ideológico de la Lengua Española define la ética como "parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre"<sup>1</sup>. Fernando Savater<sup>2</sup> aclara algo más el concepto de ética cuando la diferencia de la religión en su objetivo: "la primera quiere una vida mejor y la segunda algo mejor que la vida y en su método la primera se basa en la razón y la experiencia, la segunda en la revelación. Pero es que además la ética es cosa de todos, mientras que la religión es cuestión de unos cuantos por muchos que sean".

No son ni mucho menos tan ambiciosos los objetivos del presente trabajo, pero siguiendo la definición de Savater utilizaré mi experiencia de mas de diez años en el ámbito de la protección de menores, la reflexión, algo apresurada pero reflexión, y el propósito de plantear una serie de dudas que con suerte hagan al paciente lector pensar a su vez en un trabajo mejor, de mayor calidad técnica.

Son unas consideraciones personales aunque consultadas y, en parte al menos, compartidas por alguno de mis compañeros. La competencia de la protección de menores es de cada una de las Comunidades Autónomas y por tanto cada Comunidad tendrá su propia problemática. Sin embargo espero que los problemas que iré planteando sean también motivo de reflexión para otros compañeros que prestan sus servicios en otras partes de España, y digo problemas porque desgraciadamente no tengo soluciones, o soluciones mágicas. Quizás quienes esto lean tengan resuelto el

problema o sepan cómo hacerlo. Sin ningún rubor les pido ayuda desde este momento, con eso estaría plenamente cubierto el objetivo de este artículo.

Intentaré plantear las dudas o reflexiones de más a menos, empezando por las mas generales para ir disminuyendo progresivamente el "cuadro", tratando de llegar a los problemas del día a día en un servicio de protección de menores y a las reflexiones éticas que estos problemas suscitan

## El marco legal

Creo que es importante recoger algunas opiniones en torno a la Ley 21/87, que transfirió las competencias de protección de menores de los antiguos Tribunales Tutelares de Menores a la Administración Pública, más concretamente a las Comunidades autónomas.

Quizás en el nuevo modelo que la ley define están algunas de las cuestiones éticas más importantes, pero en cualquier caso considero que es fundamental no dar el actual sistema como cerrado, pensando que "es así y siempre lo ha sido" o que su modificación resulta imposible.

Elena Aísa, trabajadora social del Departamento de Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia, habla con claridad cuando

### notas

1. CASARES, Julio. *Diccionario ideológico de la lengua española*. Ed. Gustavo Gili, Barcelona, 1959

2. SAVATER, Fernando. *El valor de educar*. Ed. Ariel, Barcelona, 1977. Pag. 77

## Algunas cuestiones éticas en el trabajo en protección de menores

dice: "A mi entender esta ley supone un retroceso con respecto al tema (frente a lo que se creyó en un principio), ya que considero que debería ser una materia que no tendría que haber salido de este ámbito jurídico por todos los problemas que está generando su aplicación. Otra cuestión sería, claro está, la de regularizar y actualizar a aquellos órganos, la participación de otras instancias no judiciales, o la dotación de los recursos necesarios".<sup>3</sup>

En otras palabras, iniciemos nuestra intervención precedidos por la autorización judicial y dotemos a los jueces de los apoyos técnicos necesarios para tomar tal decisión con el mayor conocimiento de causa posible. Cita Elena Aísa experiencias en Milán y Laussane en esta linea con resultados satisfactorios.

No faltan detractores a este planteamiento que señalan y no sin razón, que la efectividad o ineffectividad de la actual ley deberá valorarse cuando se hayan dispuesto los recursos necesarios para ello, cuando tengamos los medios materiales y humanos, y cuando exista una política de menores. Añaden además que si bien el juez conoce perfectamente el derecho no conoce tanto, ni tiene por qué, la multitud de variables psicológicas, sociales, pedagógicas, económicas, etc. que deben tenerse en cuenta para decretar una situación de desamparo.

Teresa Picontó señala que la ley, al administrativizar las figuras mas relevantes de la protección a la infancia "generó entre los propios jueces y algunos dogmáticos una auténtica perplejidad y rechazo... siguen siendo escépticos respecto a la capacidad de la Administración para responsabilizarse de

sus actuaciones y omisiones como consecuencia del carácter impersonal de la mecánica administrativa. Este fenómeno, conocido como ausencia de responsabilidad, es producto posiblemente de la estructura jerarquizada y burocrática de la Administración, dentro de la cual nadie asumirá el deber obviándolo con facilidad mediante su remisión de unos agentes a otros".<sup>4</sup>

La autora citada parece, en mi opinión, mas partidaria de que las funciones de la protección de menores sean llevadas a cabo por la Administración, pero eso no le impide señalar que en su investigación ha constatado la carencia de la adecuada cobertura administrativa, es decir, los recursos para llevar a cabo los fines previstos en la ley. No puedo pretender hacer un estudio ni siquiera remoto de la ley, o mejor, de bajo qué autoridad administrativa o judicial debe aplicarse, pero aun con planteamientos tan diversos me atrevo a sugerir una síntesis proponiendo que, sea cual sea la linea adoptada, la hagamos con todas sus consecuencias, que los jueces o la Administración de menores cuenten con los medios necesarios para poder evaluar los resultados de una determinada opción. Entonces sabremos con conocimiento de causa qué es mejor para la aplicación de la ley, mientras tanto nos moveremos como lo hacemos, en el terreno de las conjeturas. Cuántas veces, comentando un caso concreto con mis compañeros, alguien dá con una solución que tristemente va precedida del consabido potencial ¡Si tuvieramos...! (añada el lector lo que imagine normal), ¡si pudiéramos...!, y tengo para mí que a fuerza de pensar sólo (para evitar más potenciales) entre aquellos medios de los que disponemos y de ellos en los que hay plazas,

dinero, etc., uno acaba pensando mas bien poco, aunque, eso sí, trabajando mucho.

Pero arrimando el problema al ascoa de la ética podremos seguir cuestionándonos, aunque cuando veamos el tema de la prevención volvamos sobre el mismo interrogante, si no hemos aplicado, porque no disponemos de ellos, todos los medios. ¿Quienes somos para opinar si unos menores pueden o no continuar viviendo en casa o es lo mejor para ellos una retirada o internamiento...? ¿no estaremos convirtiéndonos en "jueces"? ¿Por qué emitimos unas opciones tan drásticas como las que nuestro trabajo contempla cuando queda algo por intentar? Estoy absolutamente seguro de que nadie lo hace a la ligera ni sin una profunda reflexión, pero como decía al principio ésta es una de las dudas que en ocasiones me asaltan en relación con el trabajo.

## El criterio de normalidad

No cabe duda de que en nuestro trabajo ¿comparamos? con un nebuloso criterio de normalidad. Hay ocasiones en las que a un lado y otro de la distribución de casos la decisión no es muy difícil, pero en otras, en muchas más de las que uno quisiera, la decisión es complicada, no está del todo claro... Uno acude a listas de indicadores, escalas de evaluación, pero la realidad se hace inaprensible a instrumentos por otra parte imprescindibles, pero que al compararlos con la familia que conocemos, con la que hemos hablado varias veces, a la que hemos visitado en su casa, nos dá una sensación de "si, pero...", de inseguridad.

Jesús Valverde estudia en su libro<sup>5</sup>, recientemente reeditado, el criterio de

normalidad desde los puntos de vista estadístico, sociológico, psicológico y jurídico, y advierte: "El que un comportamiento sea considerado como normal y adaptado (o al menos como permisible) o bien anormal o inadaptado depende no sólo del comportamiento en sí, sino también de:

- en qué contexto social se dé
- quién sea el individuo que manifiesta el comportamiento
- quién sea el encargado de evaluarlo
- cuál sea la distancia entre el contexto social de ambos
- cuáles sean las consecuencias de ese comportamiento
- a quién o a qué afecte"

Y me atrevería a sugerir: quién o qué sea más fácilmente modificable. Tal vez el lector recuerde conmigo ocasiones en que modificamos la situación de un menor, escolar o de cualquier otro tipo, porque "es mejor no enfrentarnos", "lo acabará pagando el chaval"... Es más fácil cambiar al menor de diagnóstico, de escuela, de recurso, que pedirnos a nosotros mismos y a las demás instituciones la agilidad necesaria para adaptarnos a los problemas y demandas que nos plantea la situación personal de un menor y el coraje necesario para defenderlo.

### notas

3. AÍSA HERNANZ, Elena. *Estrategias terapéuticas ante familias no predispuestas a la intervención. II Congreso Estatal sobre Infancia maltratada*. Gobierno Vasco, Vitoria, 1993. Pag. 365
4. PICONTÓ NOVALES, Teresa. *La protección de la infancia (aspectos sociales y jurídicos)*. Ed. Egido, Huesca, 1996. Pag. 241
5. VALVERDE MOLIÑA, Jesús. *El proceso de inadaptación social*. Ed. Popular, Madrid, 1988. Pag. 32

## Algunas cuestiones éticas en el trabajo en protección de menores

"Por tanto, para poder abordar con unas mínimas garantías de éxito la situación de inadaptación, como problemas social y complejo, y no sólo al inadaptado como problema, el científico y el educador, y también por supuesto el legislador y el juez, han de aproximarse lo mas posible a la realidad del inadaptado, a la manera según la cual el individuo que estamos investigando, educando o juzgando, percibe la realidad social y, sobre todo, a su propia versión del conflicto relacional que supone la inadaptación social."<sup>6</sup>

No hace mucho tiempo una persona a la que tratábamos de explicar el sentido de una medida que habíamos tomado nos decía que hace unos años vivía en unas chabolas y no parecía importarle demasiado a nadie lo que pasara o dejara de pasar ni a los adultos ni con los niños, y añadió, como punto de vista final, que se había puesto de moda lo de llevarse a los niños. Para esta persona era perfectamente coherente estar perplejo, pues el criterio de normalidad cambia además según los tiempos, por no hablar de los lugares.

## Relación terapéutica frente a relación de control social

Es ésta una de las cuestiones en las que los trabajadores sociales mas han investigado y publicado desde hace varias décadas, seguro que cualquiera de ellos sabe más sobre este viejo problema del Trabajo Social en general que también se nos plantea en el ámbito del trabajo con menores y generadora de mucha tensión personal.

Porque, en definitiva, ¿a quién servimos?, ¿a la sociedad o las personas concretas?, ¿a la

Administración o a las familias?, ¿a los padres o a los menores?, ¿a la ley que hemos prometido o jurado cumplir o a la situación que observamos día a día? ¿Somos el gozne milagroso que hace que, a pesar de las aristas de la realidad, la bisagra siga girando sin hacer demasiado ruido, o el acolchado de la pared que impide que algunos gritos lleguen a la calle? Seguramente ni lo uno ni lo otro, o ambas cosas a la vez, pero ser varias cosas a la vez es muy caro desde un punto de vista psicológico, sobre todo si algunas de estas cosas son contradictorias.

Intentaré centrarme en los aspectos mas propios de menores, pues como decía antes este es un tema "viejo" para los trabajadores sociales. Es una trabajadora social quien, quizás con excesiva crudeza, plantea el asunto cuando señala: "La presente ley en vigor sitúa al usuario ante no se sabe qué contexto, ya que acude a solicitar ayuda a un servicio social y se encuentra "denunciado" por éste a otro servicio también social, que se lleva al menor de la familia sin demasiadas explicaciones y sin saber muy bien dónde ni hasta cuándo. Unos servicios que piden mucho pero que ofrecen poco."<sup>7</sup>

No es el mejor párrafo para leer a primera hora de todos los lunes, pero sí plantea el problema de nuestra doble relación, además del de la génesis de la denuncia.

Es relativamente normal en algunas de nuestras primeras entrevistas encontrarnos con unos padres atenazados por el miedo, recelosos de responder a cualquiera de nuestras preguntas, a los que cuando les preguntamos claramente el porqué de su actitud nos contestan: "nos han dicho que es aquí donde te quitan los niños". Tratamos

de inspirar confianza, de tener una buena relación con la familia, pero nos guste o no nos guste (sin ninguna duda lo segundo) somos en parte el origen de ese temor.

Desde este momento mantener una relación de ayuda a la familia se hace difícil pues nos perciben, supongo, con una mano tendida... y otra alzada, y no precisamente para votar. Es un clásico, entre las cuestiones que discutimos en nuestro trabajo, el grado de implicación que debe mantenerse con las familias, donde se oscila desde el que se aferra al criterio legal o normativo a quien se entrega a cada caso, y no, no vayan a pensar que en el punto medio está la solución porque no existe un señalador del medio que sirva para estos casos. Personalmente no tengo respuesta y no sólo no la tengo sino que con relativa frecuencia me equivoco. Mal recurso es acudir a lo de "mal de muchos", pero sirva como excusa que es ésta una de las cuestiones que más tensión personal genera entre los profesionales.

Volviendo al hilo de la cita de Elena Aísa, cabe también preguntar por la "génesis", el porqué una familia llega a un servicio social especializado en menores. Quizás sea ésta una cuestión ya resuelta en otras Comunidades Autónomas, pero en la nuestra sigue generando problemas; es evidente que hay casos muy claros, pero hay bastantes en que el motivo es "que hay niños".

Desgraciadamente es de lo poco que hay, porque en cambio no hay vivienda, no hay papeles, no hay trabajo, no hay dinero... Es una familia mutiproblemática, o sea que tienen problemas y niños, pero ¿es un caso de menores, o al menos sólo de menores? Yo creo que no, que no podemos "castigar" a la familia sin dar los recursos necesarios, recursos que no se encuentran en nuestro servicio sino repartidos en varias

dependencias municipales, autonómicas o de ámbito nacional. No es una crítica hacia los compañeros de otras instituciones, es una reflexión sobre nuestra falta de coordinación, las dificultades de formar una red social. En algunos casos la coordinación funciona, pero ¿lo hace porque existe el mecanismo o porque como dice un actor de moda tenemos un "amiguete" en tal o cual institución que se toma interés por el asunto? Hay voces que indican que "los que trabajamos en estos tipos de contextos, no contando con recursos suficientes de intervención, con pocos apoyos de otros servicios, etc., deberíamos plantearnos dejar de colaborar con la homeostasis social que supone la actuación sólo en algunas parcelas del problema".<sup>8</sup>

En relación con estas familias multiproblemáticas recuerdo un caso que fue de protección, pero como vereis podía haberlo sido de casi cualquier otro Servicio Social. Recibimos un aviso de los Servicios Sociales de un barrio que a su vez habían sido alertados por la Policía Local. Había una familia de varios miembros con menores de edad viviendo bajo un toldo en un descampado. No tenían, es evidente, vivienda, ni dinero, ni trabajo, ni escuela, ni asistencia médica, y además eran extranjeros. Cuando visitamos el toldo, porque sería muy cínico llamarle casa, nos encontramos con una situación muy grave, pero dentro de la cual había una muy buena relación entre los

notas

6. VALVERDE MOLINA, pág. 49

7. AÍSA HERNANZ, pág. 368

8. Id. pág. 369

## Algunas cuestiones éticas en el trabajo en protección de menores

miembros de la familia y una también buena organización del espacio bajo el toldo. Todos y todo estaba ordenado, limpio y cuidado hasta donde las circunstancias lo permitían y más.

Lo más fácil, la demanda que normalmente percibimos es "hay que sacar a los niños". Lo malo es que de ese modo no arreglamos ninguno de los problemas que hemos visto y ademas sometemos a la familia a una situación angustiosa de separación.

Los niños permanecieron en su familia, un educador fué asignado al caso, y los "amiguetes", muchos, se volcaron, colaboraron también instituciones privadas y la familia salió de esa situación. Pero todo este esfuerzo de varias personas e instituciones funcionó casi "de milagro", en ese caso y para ese caso, lo que está muy bien y demuestra que somos capaces de hacerlo alguna vez; siendo así ¿por qué no tenemos el mecanismo preparado desde antes de que estas situaciones se nos planteen?

Una compañera de trabajo y a pesar de ello amiga, suele decir que hay familias en las que deberíamos tutelar a todos, niños y padres, y así darles una oportunidad real, pero sin duda no es nada más que una broma fruto de un mal día, ¿o no?

Otra de las manifestaciones del mismo problema se hace patente cuando atendemos casos de extranjeros, cada vez más frecuentes; si con nuestros compatriotas tenemos los problemas que antes comentaba con respecto al criterio de normalidad, es fácil imaginar la diferencia de concepción cuando esa persona es de otros país cuyos valores y situación tienen muy poco que ver con los nuestros. También se nos plantea un

conflicto de intereses en relación con los extranjeros en situación ilegal. El conflicto nace entre la ley que marca una serie de acciones que pueden acabar en que sean obligados a regresar a su país de origen y nuestros esfuerzos por integrarlos en nuestra sociedad; no se trata de competir entre compañeros del Ministerio del Interior y los de Bienestar Social, ellos tienen una ley que hacer cumplir y, en principio, nosotros deberíamos colaborar; es otro reflejo de la contradicción a la que aludía al principio de este apartado.

Muy parecido es el caso en el que "no se dice toda la verdad" para que una familia obtenga algún tipo de ayuda, prestación, etc. Aunque no dudemos en optar por la familia que tenemos delante, creo que cabe en este apartado reflexionar sobre nuestra posición frente a este tipo de contradicciones, entre la norma y la situación concreta. Trabajamos para una sociedad que se dota a sí misma de unas leyes, normalmente estrictas, pero la nuestra es una sociedad permisiva, y estamos en el centro de esa tensión entre sociedad permisiva y leyes estrictas.

En ocasiones también se nos plantea un conflicto entre los intereses de los padres y los de los menores, por ejemplo cuando unos padres solicitan el internamiento del hijo o hijos porque "no sabemos qué hacer con él". Naturalmente depende de cada caso y situación concreta, pero literalmente solicitan que se eduque al menor ya que ellos se consideran impotentes.

Fernando Savater cuenta cómo unos padres que reconocían que no podían ser los guardianes de sus hijos se habían dirigido al Ministerio del Interior para pedirle que sus miembros vigilaran los establecimientos

nocturnos donde sus hijos pasaban el fin de semana de un local a otro, conduciendo con riesgo de accidentes, etc.. "Cuanto menos padres quieran ser los padres, más paternalista se exige que sea el Estado, y desde luego las instituciones públicas de la comunidad sufren una peligrosa sobrecarga".<sup>9</sup>

Otro de los matices de esta reflexión es también un viejo, muy viejo tema para los trabajadores sociales, pero no por eso quería dejar de considerar el problema de la prevención, de la importancia de prevenir antes de castigar o aplicar medidas mucho más duras para todos, sobre todo para la familia. Muy frecuentemente, cuando escuchamos las historias de algunas de nuestras familias, uno acaba pensando que a estas personas no se les ha dado nada y además se ven envueltos en un expediente con protección de menores. Sé que no es tan rápido ni tan fácil. Se hacen intentos de intervención familiar, de obtener alguna ayuda, etc., pero son generaciones de vivir al margen como para integrarse en un cursillo acelerado. Recientemente ha sido presentado el informe de Cáritas sobre la pobreza en España en el que se habla de ocho millones de personas que viven (es un decir) con menos de cuarenta y cuatro mil pesetas al mes.

¿Cuántas de nuestras familias se sitúan bajo ese nivel? No tengo datos fijos pero estoy seguro que más del 90 %. Si ésto fuera así, se pueden plantear dos posibilidades: 1) Tener más dinero acarrea, entre otras cosas, no tener ciertos problemas con protección de menores, lo que lleva claramente a la solución de combatir la pobreza pues ésta es la causa de todo lo que viene después. 2) Nada tiene que ver la pobreza, o tiene que ver tanto como otra razón pueda tener que

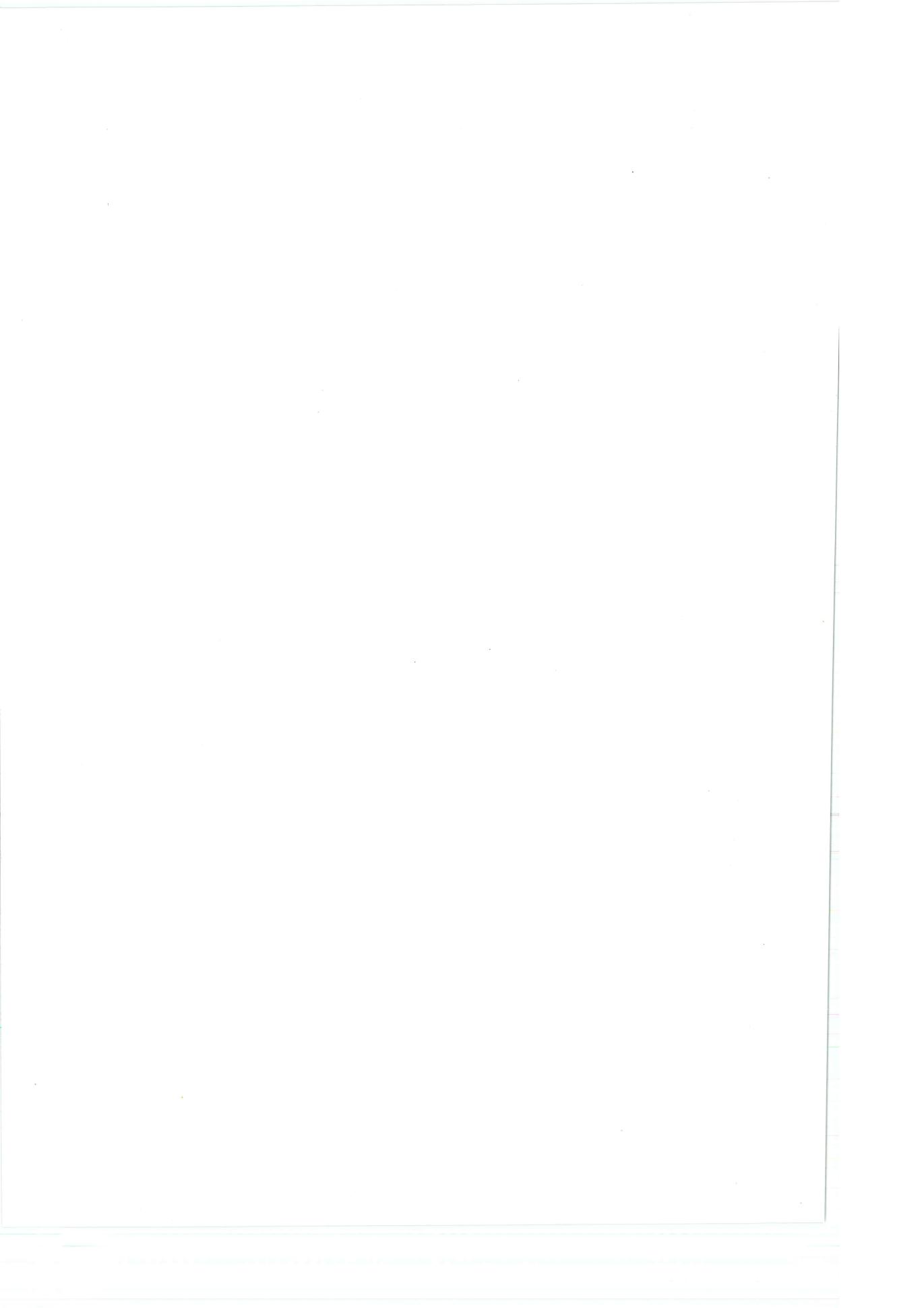
ver, pero entonces ¿por qué esa abrumadora mayoría entre las clases más desfavorecidas? ¿No detectamos más casos en otros grupos sociales porque no se dan o quizás porque nuestros "detectores" están más dirigidos a un punto que a otro de la sociedad?

Dudas, muchas dudas y pocas respuestas, pero ya advertía al principio que es algo que me sobra, las dudas, y respuestas las que os pido, si las teneís.

A veces, cuando hablo con otros compañeros o compañeras que pasan por incertidumbres más o menos como las que he comentado, uno se siente momentáneamente aliviado. Escribir estas líneas me ha servido como una de esas conversaciones; si a alguno de los lectores le proporciona un efecto parecido o se anima a hacernos partícipes de esas soluciones, mi objetivo al escribir este trabajo estará sobradamente cumplido.

notas

9. SAVATER, pag. 63.



# Etica en la intervención social desde la ética de la abogacía

**Antonio Ruiz-Giménez de Aguilar.** Secretario General Técnico del Consejo General de la Abogacía Española

## ¿A qué llamamos intervención social?

En la sociedad en que vivimos y más especialmente en la sociedad española que ha puesto de moda en los últimos años la expresión "guerra mediática", tiene importancia esencial para la "creación de opinión" la posibilidad del uso de los medios de comunicación, ya que estos mismos medios nos pueden informar de hechos que, acaecidos en los confines del mundo, puedan ser conocidos aquí, prácticamente en tiempo real.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Española abogan, firmemente, por los derechos individuales de la libertad, la cultura y la información veraz, para que los ciudadanos como conjunto de individuos tengan la suficiente formación global y así su opinión como grupo social no sea fácilmente dirigida por grupos que, dominando los medios de comunicación, puedan menoscabar esa libertad dirigiéndola, interesadamente, hacia conclusiones o destinos que favorezcan determinados intereses generales, que indebidamente influenciados puedan producir beneficios marginales en contra de los grandes grupos sociales.

Pero ¿cuántos sistemas de control proporciona un estado de derecho en el que hay que reclamar continuamente esos derechos para no decaer en ellos?.

Los Gobiernos democráticos españoles, por ejemplo, han oficializado la expresión

"agentes sociales" cada vez que se ha hablado de creación de puestos de trabajo, creación de riqueza, congelación o incremento de salarios, etc..., haciendo desaparecer las clásicas situaciones de lucha de clases entre trabajadores y empresarios. Esto es una clarísima intervención social, pero no es solamente el Gobierno el que tiene intervención social, aunque sea el primer garante de esos derechos que la Constitución Española proclama. Además, el resto de los Poderes Públicos que Montesquieu definió: Legislativo y Judicial, son también garantes de esos mismos derechos, cada uno de ellos en virtud de sus obligaciones constitucionales y que la legislación específica les encomienda.

Por otra parte, la capacidad de intervención social la siguen poseyendo, en un análisis pormenorizado otras instituciones, tanto públicas como privadas, e incluso personas de reconocida fama tanto nacional como internacional cuyo prestigio, personal o por el puesto que ocupan, tiene un peso específico suficiente para que sus actuaciones u opiniones "guíen" una opinión general no especializada.

Y en muchas ocasiones los fallos particulares de algunos de ellos producen mediante esas "negativas intervenciones sociales" corrientes de opinión globalizadas en contra de una, por ejemplo, incredulidad en la justicia, descrédito en la enseñanza, en la medicina, etc., suficientes para que por el uso, muchas veces abusivo, de los medios de comunicación se realicen juicios previos de las personas o de las instituciones a las que pertenecen en flagrante violación del derecho a la presunción de inocencia.

Hasta el momento, creemos que se entiende con claridad que la intervención social puede ser múltiple y poderosa, cuando

además, se cuenta con el tremendo efecto multiplicador, muchas veces interesado de los medios de comunicación.

Pormenorizando todavía más, nos encontramos con que en el entramado social en que vivimos existen multitud de profesiones en las que sus profesionales, individualmente, forman un conjunto que tienen una tremenda influencia en que los derechos teóricamente reconocidos tengan verdadera virtualidad, como son: médicos, abogados, arquitectos, ingenieros, etc., que, en muchísimos aspectos son los responsables de que, podríamos decir, "las cosas funcionen".

Anteriormente, hemos destacado alguno de los sistemas de control en la defensa de los derechos de los ciudadanos, pero existen en nuestro entramado social unas Corporaciones que están sujetas a un derecho híbrido porque son, al mismo tiempo, sujetos de derecho público y privado; nos referimos, evidentemente, a los Colegios Profesionales, lo que nos obliga, imperativamente, a realizar un breve comentario sobre las "profesiones liberales" que siguen teniendo una importancia capital en el buen funcionamiento de nuestra sociedad, puesto que, tanto la legislación como los conocimientos especializados de cada una de ellas, obliga a la actuación de dichos profesionales en los diferentes campos que desarrollan (justicia, sanidad, comunicaciones, etc.).

Pues bien, nos encontramos de entrada con que las profesiones liberales tienen todas un tronco común, derivado del común origen de alta preparación cultural y de su muy específica función social, pues, además de servicio al cliente concreto, cada Corporación Profesional contribuye a

garantizar, en particular, la eficacia de unos servicios profesionales.

Pero todos estos profesionales, agrupados por sus especialidades están encuadrados en esas Corporaciones sujetas a derecho híbrido, los Colegios Profesionales, que son los que en virtud de esa legislación unifican criterios, respaldan las actuaciones de sus colegiados y vigilan el cumplimiento de las normativas especiales y/o particulares de cada profesión, así como la actuación personal de cada uno de ellos respecto a su labor profesional pues son depositarios de ese control por la Ley de Colegios Profesionales.

El efecto conjunto que hemos puntualizado en párrafos anteriores permiten la ejecución correcta de las obras humanas y obtienen su valor total en el prestigio que cada profesión y cada Colegio Profesional adquieren en su área de influencia posibilitando que la realización práctica de los derechos de los ciudadanos se ejecuten en todos y cada uno de los actos particulares, documentados o no, que afectan a la vida normal de los mismos.

En concreto, en lo que se refiere al ámbito jurídico, que es el que realmente aquí nos interesa, no cabe duda que los ciudadanos acuden a los Tribunales o dirimen sus discrepancias asesorados por abogados que, además, vigilan y respetan el Principio de Legalidad.

¿Qué ocurriría si la inmensa mayoría de los profesionales nombrados fueran individuos que anduvieran siempre bordeando los límites de la legalidad e incluso, apoyándose en su conocimiento especializado, abusaran de la buena fe de sus clientes?

Es evidente que dichos clientes perderían su confianza en estos profesionales y verían violados sus derechos siéndoles bastante

difícil de recuperar ambos; luego la intervención social de los profesionales libres, aunque sea a nivel personal, como su suma de actuaciones puede y debe ser saldada por sus Colegios Profesionales; si va afectada de valores negativos produce desequilibrios en las corrientes de opinión, mientras que, la existencia de los Colegios garantiza en unos márgenes positivos esa intervención social evitando malestar general.

¿Cómo garantizan los Colegios Profesionales la actuación de sus colegiados?, evidentemente, por imperativo legal, pero además con los Códigos Deontológicos que están fundamentados en valores sociales específicos, tradicionales (probidad, veracidad, lealtad, dignidad, etc.) y valores actualizados de la sociedad en que vivimos.

Todos sabemos que, sintéticamente, podemos definir la deontología como la ciencia y la técnica de los deberes; pero la deontología es necesario delimitarla con calificativos precisos: jurídica, médica, empresarial, etc.

La posibilidad de una deontología profesional general no es a primera vista, satisfactoria porque no es suficientemente completa. Parece obvio que la normativa deontológica general deberá ser completada con normas específicas de cada profesión.

Los Códigos Deontológicos o normas de conducta de los distintos Colegios Profesionales limitan, en ocasiones, derechos generales de un ciudadano para poder ser admitido en una profesión; es decir, son exigentes, con lo que intentan "a priori" que su profesión destaque en el medio social como un valor añadido que hay que defender y cuya calidad deben mantener, lo que, en general, produce en la sociedad el

vocablo de corporativismo, aunque no sea esa la intencionalidad de los Colegios, sino el cuidado de la profesión mediante un sistema de control que coloquialmente podríamos definir como la "exigencia de calidad". Pues lo que justifica y da sentido al Colegio Profesional es la tutela del correcto ejercicio de la profesión como garantía de los derechos de los ciudadanos que utilicen los servicios profesionales.

Desde el punto de vista del imperativo legal, los Colegios Profesionales, en su función delegada por el Ejecutivo como Corporaciones de Derecho Público para la vigilancia de los colegiados (que en conjunto tienen una gran intervención social), llevan implícita la utilización de la vía disciplinaria para evitar, en lo posible, el acudir a la jurisdicción ordinaria para hechos que, aunque posean un fuerte impacto social, deben ser resueltos dentro del ámbito colegial, en primer lugar, porque resulta lógico suponer que la labor de un profesional, llegado el caso, debe ser examinada a su vez por personas que desarrollen su labor en el mismo ámbito, dada su experiencia y conocimiento, aspectos necesarios para emitir un veredicto; y en segundo lugar, porque de atribuirse a los órganos judiciales la resolución de conflictos deontológicos, no cabe duda que el colapso que actualmente padece la justicia por el elevado número de asuntos, se vería incrementado.

En definitiva, los Colegios deben responder con el cumplimiento razonado de la obligación-deber que figura en todo Estatuto colegial, de cumplir y hacer cumplir las leyes dando la máxima calidad a la profesión, puesto que en la sociedad española las responsabilidades individuales son difícilmente imputables, salvo en la

## **Etica en la intervención social desde la ética de la abogacía**

jurisdicción ordinaria, por lo que el descrédito social del incumplidor se logra con dificultad fuera de los Tribunales.

Para terminar, debemos hablar específicamente de la Deontología de la Abogacía, puesto que, condiciona grandemente la ejecución real de los derechos de los particulares en una sociedad donde la agresividad, la falta de urbanidad y la carencia de una enseñanza regulada de lo que podríamos llamar deontología social, producen acumulaciones de ilícitos administrativos, civiles y penales que el desconocimiento general de los miembros de la sociedad, a pesar de los ensayos socializadores de la segunda mitad de este siglo para lograr un conocimiento medio normalizado, suficiente para vivir adecuadamente en el medio social al que se pertenece, rebasan las instancias judiciales y administrativas de tal cantidad de casos que implican la desconfianza por parte de la sociedad española en el funcionamiento de la justicia, según los datos publicados por las encuestas de opinión.

Ateniéndonos a esta situación, se deriva con total claridad que la buena preparación técnica de los Abogados es esencial para la virtualidad de los derechos constitucionales, pero aun siendo abogados técnicamente muy bien formados, si no poseen también una clara conciencia de su deontología profesional, su actuación agravaría por su importante intervención social, la sobrepasada capacidad de actuación de los Tribunales introduciendo, además, mayores motivos de conflictividad social por actuaciones que no vendrán regidas por los principios deontológicos recogidos en los Colegios Deontológicos.

Sería muy conveniente que la introducción de los principios deontológicos profesionales, que como especialización de la deontología social anteriormente recibida en los estudios obligatorios pudiera ser afirmada y especializada en las aulas universitarias donde se imparten los conocimientos humanísticos, científicos y técnicos de los títulos que permiten el desarrollo de las profesiones que según la legislación vigente están sujetas a colegiación obligatoria.

# De la necesidad e importancia de un código deontológico para los trabajadores sociales

**Beatriz Morilla y Esperanza Calderero.**  
Diplomados en Trabajo Social.

El pasado año, la Asamblea General del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales tomó la decisión de elaborar el Código Deontológico de nuestra profesión, tarea que encomendó a una comisión formada por trabajadores sociales expertos en este tema.

Esta comisión revisó un número importante de códigos de Trabajo Social de otros países y de otras profesiones, teniendo siempre como referente el código de la F.I.T.S. Realizó un análisis y reflexión pormenorizado y exhaustivo de nuestras actividades en la práctica cotidiana, de las numerosas dificultades y dilemas que se nos presentan y, en base a todo ello, fue elaborando las normas éticas que deben regir nuestra profesión en sus diversas facetas interactivas. Este trabajo ha necesitado varios meses de dedicación, documentación, elaboración de borradores, análisis y reflexión, tanto a nivel individual como grupal, tanto sobre la teoría como sobre la práctica, reelaboración, asesoramiento jurídico de la abogada del Consejo General así como de otros abogados, hasta llegar a la elaboración definitiva del borrador que está a punto de ser enviado a todos los Colegios Oficiales, para su conocimiento y posible propuesta de enmiendas. Una vez que este proceso esté acabado, su redacción definitiva será aprobada por la Asamblea General del Consejo y, por fin, nuestra profesión contará con un Código Deontológico de los Diplomados en Trabajo Social/Asistentes Sociales a nivel estatal.

Ahora bien, tenemos claro que el verdadero proceso de elaboración del Código lo hemos

ido realizando todos los profesionales desde el inicio de la profesión, "ha nacido de los sentimientos acumulados por todos los seres, de las ideas que estos sentimientos hicieron nacer" (de las Morenas : 1996). Coincidimos con Marcelle Cloupet (1978) con que: "el código traduce y subraya los principios de acción que -escritos o no escritos- se imponen a los profesionales en cualquier lugar y circunstancia" e igualmente con Ruth Libermann (1978) cuando apunta "que el código profesional no crea por sí la regla profesional, lo mismo que la escritura no crea el pensamiento, pero es su expresión. Nuestras reglas profesionales no han nacido del código y si ellas deben ser respetadas, ¡no es simplemente por el hecho de que estén codificadas!. Están codificadas porque se las considera respetables y para que estén presentes y sean mejor cumplidas por los miembros de la profesión".

La elaboración del Código Deontológico de los profesionales del Trabajo Social responde, pues, a varios motivos que hacen preciso su existencia:

- hacer públicos los principios y las normas éticas.
- velar por la ética profesional, como uno de los componentes de la ordenación general que se encomienda a los Colegios.
- estimular la conciencia ética profesional
- revestir al profesional de la necesaria autoridad moral
- orientar su toma de decisión
- mejorar su nivel de competencia
- favorecer la cohesión profesional (y no el corporativismo)
- incrementar la autonomía e independencia profesional
- permitir que los usuarios se sientan legítimamente protegidos
- ofrecer bases para sanciones y autodefensa.

## De la necesidad e importancia de un código deontológico para los trabajadores sociales

Son numerosos los autores y las entidades que subrayan la importancia fundamental de los códigos deontológicos. Entre ellos, apuntamos los siguientes: La Unión Profesional, mediante un trabajo coordinado por Lorenzo Martín-Retortillo (1997), recuerda “que se trata de profesiones con un amplio margen de decisión -a veces, en supuestos graves, con muy escasas alternativas- y que acaso han de estar en juego importantes y delicados valores”, por lo que “es preciso asegurar unas normas de comportamiento que afirmen la confianza, la credibilidad, la tónica de respeto y la seguridad de que se va a actuar correctamente”.

“El Código proporciona al profesional una base institucionalizada y escrita para fundamentar y justificar los motivos de la decisión adoptada. Su conducta no será puramente personal, sino que estará avalada por el conjunto de la profesión” (Graziosi: 1978).

En tal sentido, “sirve el código para unir a los trabajadores de una profesión y para darles un mayor sentimiento de confianza mutua, estima y respeto”. (Rivlin y Schueler: 1978).

“El código debe ser la expresión más genuina de lo que dice y pretende ser una profesión. En él ha de quedar clara la contribución específica que la profesión presta a la sociedad que pertenece y las obligaciones que sus miembros contraen con el conjunto de la sociedad” (Bermejo: 1997).

Con todo ello, sin embargo, estamos convencidos, y así queremos expresarlo, que “los actos morales no son actos de obediencia, sino que son actos de conciencia y de libertad. La moral no puede ser aquello

que me dicen que debo cumplir, sino más aquello que descubro que debo crear” (Terricabras: 1997). No se quiere, por lo tanto, producir un mero listado de criterios y de normas que sean de obligado cumplimiento y que dicho documento duerma en un cajón de nuestro lugar de trabajo, el cual se saca de vez en cuando en caso de extrema necesidad o para hacer bonito. Entendemos que este documento dese ser el soporte material de un determinado abanico filosófico e ideológico que nos permita intervenir diariamente de acuerdo con él. Siguiendo con Terricabras, “no queremos una moral de obligaciones, premios y castigos, porque no queremos un mundo de súbditos, queremos una moral de responsabilidad y de libertad, porque queremos un mundo de ciudadanos creadores y dialogantes”.

En base a esto, lo que pretendemos es que este documento sirva para reflexionar tanto individualmente como en grupo, sobre lo que es la esencia de nuestro trabajo y tener siempre presentes las diversas dimensiones de la ética: normativa, teleológica y pragmática, así como la interrelación constante entre ellas.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que nuestra sociedad es altamente plural y compleja. Contamos con unos principios constitucionales, filosóficos y legales de cierto talante progresista, y aún así la realidad deja mucho que desear. En algunos aspectos se avanza, pero en otros muchos el retroceso o la falta de evolución son evidentes; el bienestar y la dignidad de muchas personas siempre están en entredicho. Por lo tanto, como trabajadores sociales debemos mantener una actitud permanentemente alerta y crítica, de “permanente conocimiento y estudio de la

realidad social, de una búsqueda constante de ideas que amplíen la racionalidad de nuestra actividad" (de las Morenas: 1996). Debemos reflexionar e investigar sobre cual es la naturaleza de los problemas, de los dilemas éticos que se nos presentan, cómo y porqué surgen y cuáles podrían ser las alternativas para abordarlos según las diversas teorías y aproximaciones éticas.

Sólo así podremos tener más confianza en la justificación de las decisiones que tomamos y definir una postura coherente y justa frente a las necesidades que se nos plantean.

Una de las características del Trabajo Social es que es eminentemente práctico, pero esa práctica implica una interacción compleja de aspectos sociales, políticos, técnicos y legales, que deben ser revisados desde el prisma de la ética, si no se quiere caer en los dos errores más frecuentes de nuestra profesión: el asistencialismo puro y la tecnocracia. Por ello, Hollis y Howe (1997) sitúan la toma de decisiones del Trabajo Social en la esfera de lo moral, sugiriendo que una retirada más cómoda en lo burocrático y lo técnico no es una respuesta apropiada a su responsabilidad social. No vamos a negar la importancia fundamental del trabajo de gestión, de la ciencia y las técnicas pero no es posible que los utilicemos como parapeto frente a la multiplicidad de los problemas y frente a actitudes a menudo derrotistas, bien porque el esfuerzo que se nos exige es muy arduo y podemos dejarnos llevar por soluciones cómodas, bien porque no sabemos como enfrentarnos a ellos porque nos faltan recursos y escondemos esa carencia (por otra parte humana, ya que nunca dominamos todos los saberes y nunca acabamos de aprender) con actitudes e intervenciones igualmente expeditivas.

Siguiendo con nuestra reflexión, pasamos a otro de los errores muy comunes en nuestra práctica diaria y que está estrechamente ligado con la cuestión ética ya que condiciona de lleno y de forma negativa nuestra relación con los usuarios y el proceso de intervención. Se trata del que Manuel Hernández llama sesgo negativista: "somos unos excelentes detectores de todo lo suponga déficit, conflicto o problema social", cuando deberíamos realizar "una evaluación de los puntos desde los que situar una estrategia de cambio" haciendo "más referencia a potencialidades, posibilidades de cambio y recursos internos aprovechables del individuo, familia o comunidad".

Esta modalidad de trabajo implica directamente una participación activa de los usuarios en todo el proceso de intervención; participación que variará según las personas, las circunstancias, las posibilidades, pero participación que nosotros los profesionales debemos ser los primeros en creérnosla y en fomentarla si realmente no queremos que nuestras declaraciones de principios sean letra muerta.

Debemos tener en cuenta otro aspecto, el Trabajo Social forma parte de un sistema organizado e institucional, sistema que pretende, a grosso modo y caricaturizando un poco, dos grandes finalidades: una es la cierta redistribución de los bienes y recursos de la comunidad y, otra, la de controlar y contener a aquellas personas, grupos y comunidades que presentan actitudes y conductas consideradas antisociales, desviadas o, simplemente, problemáticas.

De nosotros depende que ambas finalidades, impuestas por la institución de forma más o menos enmascarada, se transformen en una

## De la necesidad e importancia de un código deontológico para los trabajadores sociales

tercera que responda a nuestros principios ideológicos, filosóficos y éticos, es “necesario reflexionar sobre cuál es la aportación más genuina de nuestra práctica profesional pues éste es el criterio fundamental para valorar éticamente una determinada profesión” (Bermejo : 1997)”.

Esa tercera finalidad y vía debe permitir colocar a nuestra profesión en el lugar que se merece y afirmar su autonomía e independencia frente a los diversos poderes de los cuales dependemos administrativamente y no situarla entre la eterna dicotomía de la opinión pública que bien nos ve como seres semirreligiosos, con una alta vocación y que se dejan llevar y engañar por sus sentimientos, ayudando a personas que no quieren formar parte de esta sociedad pero que se aprovechan de ella, o como semipolicías que controlan a los ciudadanos, les separan de sus hijos, les imponen una forma de vida contraria a su voluntad e idiosincrasia.

Una de las críticas que presuponemos que se va a efectuar al borrador del Código es que trata de principios y de normas demasiado generales, que es poco concreto, y no ofrece puntos de referencia claros para guiar suficientemente la intervención.

Entendemos que los puntos de vista son variados y que cualquier opción presenta pros y contras. Sin embargo, vemos varios peligros a una mayor definición o concreción de las normas:

- una cosa es que el código “proporcione una base institucionalizada que permita avalar la conducta del profesional por el conjunto de la profesión”, y otra cosa es que el profesional se apoye

constantemente en una guía exhaustiva de actitudes/acciones a realizar y no asuma la responsabilidad individual de sus intervenciones,

- hemos hablado de abanico filosófico e ideológico basado evidentemente en unos principios generales comunes, por lo que nunca podremos imponer un determinado punto de vista, una única forma para llevarlos a la práctica; somos profesionales y personas con nuestras particularidades, nuestra forma de entender el mundo y de relacionarnos y no podemos imponernos una única forma de proceder,
- abogamos por una diversidad de criterios y de prácticas que nos enriquezcan y que nos planteen conflictos dialécticos, óptimo modo a nuestro entender para no apoltronarnos en una rutina y en una comodidad paralizantes, lo cual va totalmente en contra de cualquier ética profesional.

Por lo tanto, pensamos que “un código demasiado preciso y detallado restaría valor a la comunidad profesional”, debiendo a la contra “crear el espíritu y el modelo de reflexión” (Rice: 1997). Esto presupone evidentemente que los principios y normas “no se pueden poner inmediatamente en práctica”, sino que “deben ser interpretados y traducidos en guías específicas”, tanto por cada profesional como en equipo y según las circunstancias que se planteen. A esto debemos añadir que ese proceso de reflexión es fundamental, ya que “actuar conforme a los principios y normas que hemos recibido y aceptado, sólo porque sí, sin que nosotros entendamos su porqué, no supone que nuestra conducta sea moral” (de las Morenas: 1996).

Cabe añadir un último punto fundamental a nuestro entender, “si los principios y los criterios son convertidos en una costumbre, serán algo muerto. Sólo si esas normas de actuación son continuamente revisadas, argumentadas y reasumidas, conseguiremos la progresiva y continua moralización del Trabajo Social de nuestro tiempo” (de las Morenas: 1996).

Y ya para acabar, y a modo de conclusión optimista (porque lo necesitamos), deseamos que este Código nos ayude a todos a crecer y mejorar como profesionales en las distintas facetas que hemos analizado, pero deseamos también que nos ayude a ser más positivos con nosotros mismos y con la profesión; será la única forma de que sintiéndonos bien en nuestra piel de trabajadores sociales, apliquemos con mayor sentido los principios y normas que intelectualmente nos creemos.

### Bibliografía

BANKS, S. *“Etica y Valores en el Trabajo Social”*. Paidós Trabajo Social, 2. Barcelona.

BERMEJO ESCOBAR, F.J. (1997): *“La ética en Trabajo Social”*. Revista de Treball Social. Col.legi Oficial de D.T.S. i AA.SS. de Catalunya. Nº 146. Barcelona.

CLOUPET, M. (1978): Citado en *“Códigos de ética del Servicio Social”*, de Graziosi, L.. Editorial Humanitas, Buenos Aires.

DE LAS MORENAS, P. (1996): *“Ética y Trabajo Social”*. VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. Sevilla, noviembre, 1996.

GRAZZIOSI, L. (1978): *“Códigos de ética del Servicio Social”*, Editorial Humanitas, Buenos Aires.

HERNANDEZ HERNÁNDEZ, M.: *“Comunicación: gestión de datos confidenciales del ciudadano”*. Revista Canaria de Trabajo Social.

HOLLIS Y HOWE (1997): citado en BANKS, S. *“Etica y Valores en el Trabajo Social”*. Paidós Trabajo Social. Barcelona.

MARTÍN-RETORTILLO, L.: en: CALVO SÁNCHEZ, L. (1996): *“Régimen jurídico de los Colegios Profesionales”*. Editorial Civitas. Madrid.

RICE (1997): citado en BANKS, S.: *“Etica y Valores en el Trabajo Social”*. Paidós Trabajo Social. Barcelona.

RIVLIN Y SCHUELER (1978): citado en *“Códigos de ética del Servicio Social”*, de Graziosi, L.. Editorial Humanitas, Buenos Aires, 78.

TERRICABRAS, J.M. (1997): *“Ética, compromiso e ideología”*. Revista de Treball Social. Col.legi Oficial de D.T.S. i AA.SS. de Catalunya.



# La protección de datos personales en el derecho español<sup>1</sup>

**Cayetano Prieto Romero.** Licenciado en Derecho. Funcionario de Carrera del Cuerpo de Técnicos Superiores de Administración General de la Comunidad de Madrid.

## Introducción

Podemos recordar ahora los hechos denunciados por los medios de comunicación a comienzos de la década de los 90, según los cuales unos técnicos en informática traficaban con datos de carácter personal de un importante número de españoles. Más recientemente, podemos recordar la sanción impuesta por la Agencia de Protección de Datos del Estado a la Compañía Telefónica por infracción de la normativa en materia de protección de datos; o varias sentencias dictadas por el Tribunal Constitucional este mismo año en la que se resuelven los recursos de amparo formulados por trabajadores de RENFE al haber utilizado ésta indebidamente datos personales de aquéllos.

Los hechos anteriores ponen en evidencia hasta qué punto los ciudadanos podemos encontrarnos sometidos a la intrusión de la informática, pues todos conocemos la capacidad, en principio ilimitada, de las nuevas tecnologías para procesar la información que tanto organismos públicos como privados ostentan sobre los ciudadanos. Es esto lo que ha llevado a los Estados democráticos de nuestro entorno a desarrollar leyes de protección de la información sobre las personas contenidas en ficheros informáticos o en base de datos de cualquier tipo.

La protección jurídica de los datos de carácter personal se plantea a partir del momento en que el desarrollo de las técnicas de recolección y almacenamiento de datos y

de acceso a esos datos ha supuesto una potencial amenaza para los derechos de las personas, especialmente a la privacidad.

En España, esa protección jurídica se ha elevado a rango constitucional por el artículo 18.4 de la Constitución de 1978 que declara:

"la Ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos".

En el año 1984, el Estado español ratificó el Convenio 108 del Consejo de Europa de protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal. Posteriormente, siguiendo los principios de ese Convenio, las Cortes Generales aprobó la Ley 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal (en adelante, LORTAD), al fin de garantizar la intimidad y los demás derechos de las personas ante los potenciales daños que a los mismos puede ocasionar el tratamiento automatizado de datos personales.

notas

1. El presente trabajo se ha realizado por encargo del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, con el objeto de dar una visión general de la normativa reguladora de la protección de datos. Sin embargo, la amplitud del tema, nos obliga, por razones lógicas de espacio y tiempo, a centrar el estudio en el análisis del conjunto de derechos o garantías que dicha normativa atribuye a las personas frente al tratamiento automatizado o informático de datos personales, así como en los mecanismos para hacer valer esos derechos.

Finalmente, podemos destacar que la Unión Europea ha aprobado la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento automatizado de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

De este modo se ha ido configurando el derecho de la protección de datos como el conjunto de normas a través de las cuales se trata de asegurar a los ciudadanos el respeto a sus derechos y libertades fundamentales y, especialmente, el derecho a la intimidad ante el tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

Como indica la propia exposición de motivos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal:

"las modernas técnicas de comunicación permiten salvar sin dificultades el espacio, y la informática posibilita almacenar todos los datos que se obtienen a través de las comunicaciones y acceder a ellos en apenas segundos, por distante que fuera el lugar donde transcurrieron los hechos, o remotos que fueran éstos. Los más diversos datos -sobre la infancia, sobre la vida académica, profesional o laboral, sobre los hábitos de vida y consumo, sobre el uso del denominado dinero plástico, sobre las relaciones personales o, incluso, sobre las creencias religiosas e ideológicas, –por poner sólo algunos ejemplos– relativos a las personas podrían ser, así, compilados y obtenidos sin dificultad. Ello permitiría a quien dispusiese de ellos acceder a un conocimiento cabal de actitudes, hechos o pautas de comportamiento que, sin

duda, pertenecen a la esfera privada de las personas; a aquélla a la que sólo deben tener acceso el individuo y, quizás, quienes le son más próximos, o aquellos a los que él autorice. Aún más: el conocimiento ordenado de esos datos puede dibujar un determinado perfil de la persona, o configurar una determinada reputación o fama que es, en definitiva, expresión del honor; y este perfil, sin duda, puede resultar luego valorado, favorable o desfavorablemente, para las más diversas actividades públicas o privadas, como pueden ser la obtención de un empleo, la concesión de un préstamo o la admisión en determinados colectivos".

En definitiva, la protección jurídica de los datos tiene por finalidad la protección de las personas frente a la agresión que puedan sufrir en el ámbito de su privacidad como consecuencia de la utilización automatizada, no consentida, de sus datos personales.

El bien jurídico protegido por la normativa sobre protección de datos es la "privacidad"<sup>2</sup>, concepto distinto del derecho a la intimidad de las personas, pues, como viene a indicar la exposición de motivos de la LORTAD, la privacidad es más amplia que la intimidad, mientras que ésta "protege la esfera en que se desarrollan las facetas más singularmente reservadas de la vida de la persona –el domicilio donde realiza su vida cotidiana, las comunicaciones en las que expresa sus sentimientos, por ejemplo– la privacidad constituye un conjunto, más amplio, más global, de facetas de su personalidad que, aisladamente consideradas, pueden carecer de significación intrínseca pero que, coherentemente enlazadas entre sí, arrojan como precipitado un retrato de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservado".

El derecho a la intimidad<sup>3</sup> está suficientemente protegido por las previsiones contenidas en los tres primeros apartados del artículo 18 de la Constitución y por las normas que los desarrollan, si bien, considerando la necesidad de establecer una protección jurídica de la privacidad frente a la utilización de las tecnologías informáticas se introdujo en la Constitución un apartado 4 en su artículo 18, arriba transrito, que remite a una Ley el establecimiento de garantías de los derechos de las personas, especialmente del honor y la intimidad, frente al uso de la informática.

De este modo, *nuestra Constitución ha incorporado una nueva garantía constitucional, como forma de respuesta a una nueva forma de amenaza concreta a la dignidad y a los derechos de la persona... estamos ante un instituto de garantía de otros derechos, fundamentalmente el honor y la intimidad, pero también de un instituto que es, en sí mismo, un derecho o libertad fundamental, el derecho a la libertad frente a las potenciales agresiones a la dignidad y a la libertad de la persona provenientes de un uso ilegítimo del tratamiento mecanizado de datos, lo que la Constitución llama "informática"*<sup>4</sup>.

Respecto de ese derecho o libertad configurado en el artículo 18.4 de la CE el Tribunal Constitucional ha indicado además:

- "Un primer elemento, el más elemental de ese contenido, es sin duda, negativo, respondiendo al enunciado del derecho: el uso de la informática encuentra un límite en el respeto al honor y la intimidad de las personas y en el pleno ejercicio de sus derechos... La garantía de la intimidad adopta hoy un contenido positivo en forma de derecho de control sobre los datos relativos a la propia

persona. La llamada libertad informática es, así, también, derecho a controlar el uso de los mismos datos insertos en un programa informático (habeas data)" (Sentencia 254/1993, de 20 de julio)

- "Este no sólo entraña un específico instrumento de protección de los derechos de los ciudadanos frente al uso torticero de la tecnología informática, como ha quedado dicho, sino que además, consagra un derecho fundamental autónomo a controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona -a la privacidad, según la

notas

2. Para Davara Rodríguez, el derecho que se trata de proteger no es solamente la intimidad, sino algo con mayor profundidad que, en los ordenamientos de ámbito anglosajón, se ha dado en llamar "privacy" y que nosotros hemos españolizado como "privacidad". Podemos hacer referencia a este término, que no se encuentra en nuestro diccionario de la lengua, bajo la óptica de la pertenencia de los datos a una persona -su titular- y que en ellos se pueden analizar aspectos que, individualmente, no tienen mayor transcendencia pero que, al unirlos con otros, pueden configurar un perfil determinado sobre una o varias características del individuo que este tiene derecho a exigir que permanezcan en su esfera interna, en su "ámbito de privacidad". La Protección de Datos en Europa, pág. 19.

3. El derecho a la intimidad está regulado en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, y aunque esta ley no contempla la protección jurídica de esos derechos ante el tratamiento automatizado de datos de carácter personal, su disposición transitoria primera indica que "en tanto no se promulgue la normativa prevista en el artículo 18, apartado 4, la protección civil del honor y la intimidad personal y familiar frente a las intromisiones ilegítimas derivadas del uso de la informática se regulará por la presente ley".

4. Sentencia del Tribunal Constitucional 254/1993, de 29 de julio (BOE de 18 de agosto).

expresión utilizada en la Exposición de Motivos de la Ley Orgánica reguladora del Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal- pertenezcan o no al ámbito más estricto de la intimidad, para así preservar el pleno ejercicio de sus derechos. Trata de evitar que la informatización de los datos personales propicie comportamientos discriminatorios" (Sentencia 11/1998 cuya doctrina se reitera en las Sentencias 33/1998 y 35/1998).

La Ley dictada en desarrollo del artículo 18.4 de la CE es la LORTAD, que se convierte de este modo en la norma jurídica principal en materia de protección de datos en el ordenamiento jurídico español y cuyo análisis centra el objeto del presente trabajo.

## **La protección de datos en el ámbito europeo**

En el ámbito europeo es de destacar, en primer lugar, el Convenio para la protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, aprobado en el seno del Consejo de Europa el 28 de enero de 1981.

Se trata del primer texto internacional aprobado en este materia<sup>5</sup>, fruto de cuatro años de trabajo desarrollado bajo el patrocinio del Consejo de Europa, tanto por expertos europeos, como norteamericanos, japoneses, australianos, etc. Ha sido firmado por un importante número de países europeos y está abierto a la adhesión de países no europeos.

Dicho Convenio fue firmado en Estrasburgo por el Plenipotenciario de España el 28 de enero de 1982, ratificado mediante Instrumento de 27 de enero de 1984 y

publicado en Boletín Oficial del Estado de 15 de noviembre de 1985.

El Convenio, como señala su artículo 1, tiene por fin "garantizar, en el territorio de cada Parte, a cualquier persona física sean cuales fueren su nacionalidad o residencia, el respeto de sus derechos y libertades fundamentales, concretamente su derecho a la vida privada, con respecto al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal correspondientes a dicha persona".

El Convenio establece unas garantías en favor de los derechos y libertades de los ciudadanos, especialmente el derecho a la vida privada -nótese que el Convenio emplea el concepto "derecho a la vida privada"- respecto del tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

Por otro lado, hemos de recordar que el indicado Convenio forma parte de nuestro ordenamiento jurídico interno y, en consecuencia, constituye, junto con el artículo 18.4 de la CE, la primera norma española sobre protección de datos, si bien, como se deduce del contenido de su artículo 4, no se trata de una norma de aplicación directa, sino que el propio Convenio insta a cada Estado miembro a adoptar las medidas necesarias para hacer efectivos los principios básicos para la protección de datos contenidos en el mismo<sup>6</sup>.

A partir de la aprobación del Convenio, el Comité de Ministros del Consejo de Europa ha ido dictando un importante conjunto de Resoluciones con el fin de facilitar la aplicación del Convenio en determinados contextos de uso de los datos personales informatizados, que constituyen un marco jurídico de referencia esencial en la materia<sup>7</sup>.

En segundo lugar, debemos destacar la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo

y del Consejo, de 24 de octubre, relativa a la "protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento automatizado de datos personales y a la libre circulación de estos datos"<sup>8</sup>.

La Directiva establece un plazo de tres años para su transposición al ordenamiento jurídico interno de los Estados miembros, plazo que concluye el 24 de octubre de 1998<sup>9</sup>. Para ello, el Gobierno ha aprobado y remitido a las Cortes Generales un Proyecto de Ley Orgánica de modificación de LORTAD al fin de proceder a la adaptación del Derecho español a esa Directiva, introduciendo en esa Ley las modificaciones necesarias a fin de que el conjunto normativo resultante se acomode al Derecho de la Unión Europea; sobre ésto volveremos más adelante.

Junto a las anteriores normas que forman parte del ordenamiento jurídico español, el Convenio del Consejo de Europa, o bien, deben ser objeto de transposición al derecho español, la Directiva 95/46/CE, podemos destacar que la mayor parte de los Estados democráticos de nuestro entorno han aprobado normas de protección de datos de carácter personal (Alemania, Italia, Gran Bretaña, Grecia, Portugal, Irlanda, Finlandia, Suecia, etc.)<sup>10</sup>.

## La Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal

Como hemos apuntado más arriba, la norma de protección de datos del Derecho español es la LORTAD<sup>11</sup>, cuyo contenido pasamos a analizar a fin de delimitar de forma somera el sistema de protección de datos establecido en la misma.

### notas

5. "La tutela de la persona por el uso de ficheros informáticos de datos personales necesita de una protección a nivel internacional, puesto que de nada sirve que en un país se tutelen los datos, si éstos, traspasando fácilmente las fronteras, pueden ser manipulados libremente en países donde no hay ley que los proteja o la que hay es insuficiente. Una cierta armonización internacional en este asunto resulta capital. Eso es lo que se pretendió con el Convenio 108 del Consejo de Europa..." Antonio ORTI VALLEJO, *Derecho a la intimidad e informática*, Edit. Comares, pág. 16.

6. Sobre el efecto directo de este Convenio, o en su caso interpretativo, en relación con los derechos fundamentales que enuncia el artículo 18 de la CE, véase la Sentencia del Tribunal Constitucional 254/1993, de 20 de julio.

7. Esas Resoluciones contienen una serie de principios que tratan de reforzar las garantías de los ciudadanos en materia de protección de datos, si bien, a igual que el Convenio, no son de aplicación directa, sino que hacen un llamamiento a los Estados miembros para la aplicación efectiva de los mismos.

8. La Directiva 95/46/CE fue publicada en el Boletín Oficial de las Comunidades Europeas, número L 281, de 23 de noviembre de 1995.

9. El artículo 32.1 de la Directiva precisa que los Estados miembros adoptarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la misma, a más tardar en un período de tres años a partir de su adopción. El plazo se amplía a doce años para los ficheros manuales.

10. Es de destacar que la Ley de los Estados Unidos" - Privacy Act de 31 de diciembre de 1974- "se aplica sólo a los ficheros públicos, y, en concreto, a los de la Administración Federal, sin que establezca un órgano de vigilancia y control de los ficheros, a diferencia de todas las europeas. La importancia que se atribuye al sistema norteamericano en esta temática, radica más que en la Ley en la materia, en el concepto de intimidad (*privacy*) elaborado por la Jurisprudencia estadounidense, en razón a la gran influencia que va a tener en la filosofía que inspirarán muchas leyes de protección de datos europea y algunas doctrinas de nuestro viejo continente", Antonio ORTI VALLEJO, ut. supra págs. 15 y 16.

11. La LORTAD ha sido objeto de impugnación ante el Tribunal Constitucional por el Defensor del Pueblo, el Parlamento y el Consejo Ejecutivo de la Generalidad

Su texto se integra por una exposición de motivos, 48 artículos ordenados en 7 títulos, y un grupo de disposiciones (tres adicionales, una disposición derogatoria, cuatro finales y una transitoria).

Dicha Ley ha sido objeto de desarrollo parcial por el Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio.

Ha de recordarse que la LORTAD, en cuanto desarrollo de la previsión contenida en el artículo 18.4 de la Constitución, es una Ley Orgánica, si bien, algunos de sus preceptos tienen carácter de Ley ordinaria por no tratarse propiamente de un desarrollo de la previsión contenida en ese precepto. En este sentido, la disposición final tercera indica que los artículos 18, 19, 23, 26, 28, 29, 30, 31, los Títulos VI y VII, las disposiciones adicionales primera y segunda y la disposición final primera tienen carácter de Ley ordinaria.

### **1. Disposiciones Generales:**

El Título I establece una serie de disposiciones de carácter general referentes al objeto y ámbito de aplicación de la Ley, así como un conjunto de definiciones de términos empleados a lo largo de todo el texto.

#### *Objeto.*

El objeto de la LORTAD es limitar el uso de la informática y otras técnicas y medios de tratamiento automatizado de los datos de carácter personal para garantizar el honor, la intimidad personal y familiar de las personas físicas y el pleno ejercicio de sus derechos.

#### *Ámbito de aplicación.*

La Ley es de aplicación a los datos de carácter personal que figuren en ficheros

automatizados de los sectores públicos y privados y a toda modalidad de uso posterior, incluso no automatizado, de datos de carácter personal registrados en soporte físico susceptible de tratamiento automatizado (artículo 2.1).

Es decir, la protección de la Ley se centra, por un lado, en los datos de carácter personal que figuren en ficheros automatizados, de modo que todos los datos personales incluidos en ficheros automatizados<sup>12</sup> son objeto del sistema de protección establecido en la LORTAD, si bien, la propia norma excluye de su ámbito de aplicación una serie ellos, y a otros los somete a una regulación específica distinta de la contenida en aquélla.

Por otro lado, la LORTAD será igualmente de aplicación y protege el uso posterior, incluso no automatizado, de datos personales.

Quedan excluidos del régimen de protección contenido en la LORTAD los datos de carácter personal que figuren en los siguientes ficheros:

a) Los ficheros automatizados de titularidad pública cuyo objeto, legalmente establecido, sea el almacenamiento de datos para su publicidad con carácter general. Es decir, se excluyen del ámbito de la protección los ficheros de datos personales cuya finalidad es precisamente darlos a conocer, por ejemplo, los Registro de la Propiedad o los Registros Mercantiles<sup>13</sup>.

b) Los ficheros mantenidos por personas físicas con fines exclusivamente personales<sup>14</sup> (distinto de los ficheros profesionales cuya finalidad no es estrictamente personal), por ejemplo, las agendas electrónicas.

c) Los ficheros de información tecnológica o comercial que reproduzcan datos ya publicados en boletines, diarios o repertorios oficiales. La exclusión viene motivada en el

hecho de que el fichero contiene una información que es reproducción de datos ya publicados.

d) Los ficheros de informática jurídica accesibles al público en la medida en que se limiten a reproducir disposiciones o resoluciones judiciales publicadas en periódicos o repertorios oficiales. A igual que en el supuesto de la letra anterior, la exclusión viene motivada por la razón de que la información contenida en el fichero es reproducción de disposiciones o resoluciones judiciales que han sido objeto de publicación.

e) A los ficheros mantenidos por los partidos políticos, sindicatos e iglesias, confesiones y comunidades religiosas en cuanto los datos se refieran a sus asociados o miembros o ex miembros, sin perjuicio de la cesión de esos datos que sí queda sujeta a las prescripciones de la LORTAD.

Por otro lado, la LORTAD ha estimado conveniente el mantenimiento de las regulaciones especiales que contienen suficientes normas de protección y que se refieren a ámbitos de especial singularidad en cuanto a sus funciones y sus mecanismos de puesta al día y rectificación. Así, quedan sometidos a la protección que establezca su normativa específica los siguientes datos personales:

- a) Los ficheros regulados por la legislación de régimen electoral.
- b) Los sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.
- c) Los derivados del Registro Civil y del Registro Central de Penados y Rebeldes.
- d) Los que sirvan a fines exclusivamente estadísticos y estén amparados por la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la función estadística pública.

notas

de Cataluña, y por más de cincuenta Diputados del Grupo Popular.

El Defensor del Pueblo ha formulado recurso de inconstitucionalidad contra los artículos 19.1 y contra los incisos "funciones de control y verificación de las Administraciones Públicas" y persecución de "infracciones administrativas", así como contra el primer párrafo del artículo 22.2.

El Gobierno de la Generalidad ha formulado recurso de inconstitucionalidad contra los artículos 24, 31, 39, los apartados 1 y 2 del artículo 40 y la disposición final tercera.

El Parlamento de Cataluña ha impugnado los artículos 24, 31, 40.1 y 40.2.

Finalmente, el recurso de inconstitucionalidad formulado por más de 50 diputados impugna los artículos 6.2, 19.1, 20.3, 22.1, 22.2 y los demás que procedan por conexión.

Estos recursos no han sido todavía objeto de resolución por el Tribunal Constitucional.

12. "La exclusión de los ficheros manuales se justifica por varias razones. En primer lugar, cabría preguntarse por qué habrían de ser objeto de regulación ahora, cuando siempre han existido. Por otro lado, es de notar que el fichero manual no comporta peligro de conexión de sus datos con los de otros, como ocurre con el informatizado, ni el de la facilidad para su cesión o reproducción. Más, como contrapartida, se dice que los ficheros manuales presentan más amenazas para la vida privada y las libertades, pues como se componen de centenares de miles o incluso millones de fichas, su puesta al día no es posible, con lo cual se mantendrían inexactitudes en los datos personales. Los ficheros automatizados frente a los manuales tienen la ventaja de poder ser destruidos fácilmente y ser susceptibles de medidas de seguridad más eficaces para hacerlos confidenciales. En última instancia, frente a la afirmación de que los ficheros manuales siempre han existido, se podría replicar que los ficheros informatizados han servido para poner de relieve el peligro que también representan aquéllos.

Se puede concluir lo expuesto, que existen razones de peso para atraer a la órbita de la LORTAD los ficheros manuales. Así ocurre con la *Bundesdatenschutzgesetz* o con la Ley francesa, aunque ésta última no se aplica en todo su articulado a los ficheros manuales. La posición más adecuada en este asunto es realizar una adecuada selección de aquellas normas cuya ratio aconseje su aplicación a los ficheros manuales. Por ejemplo, y sin ánimo de ser exhaustivo, resulta razonable aplicar los preceptos relativos a la seguridad de los ficheros, al secreto o a la cesión de datos". ORTI VALLEJO, "Derecho a..." ob. cit. págs 83 y 84.

13. Los ficheros del Registro de la Propiedad quedan excluidos del ámbito de la LORTAD no sólo por la razón arriba apuntada, sino también por tratarse de ficheros no automatizados. Sobre esta cuestión, y respecto de los demás Registros de Derecho privado y

e) Los ficheros automatizados cuyo objeto sea el almacenamiento de los datos contenidos en los informes penales regulados en el artículo 68 de la Ley 17/1989, de 19 de julio, Reguladora del Régimen de Personal Militar Profesional.

*Definiciones.*

No es frecuente encontrar en un texto normativo las definiciones de los términos empleados a lo largo del mismo, si bien, en este caso, además, se trata de unas definiciones necesarias considerando la materia objeto de regulación y su novedad en el ordenamiento jurídico español, cuya finalidad es facilitar el entendimiento y aplicación de la norma.

El artículo 3 de la LORTAD establece la definición de los siguientes términos: "datos de carácter personal", "fichero automatizado", "tratamiento de datos", "responsable del fichero", "afectado", y "procedimiento de disociación".

A los efectos previstos en la LORTAD se entiende por datos de carácter personal "cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables". Asimismo, el Real Decreto 1332/94 define el dato de carácter personal como "toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier tipo, susceptible de recogida, registro, tratamiento o trasmisión concerniente a una persona física identificada o identificable".

Este concepto resulta esencial, pues constituye el criterio determinante del ámbito de aplicación de la propia Ley que, como hemos visto más arriba, es de aplicación a los datos de carácter personal.

Es de resaltar de la definición apuntada las siguientes cuestiones:

- Cualquier dato personal asociado a una persona individual es objeto de protección por la Ley. El criterio por el que ha optado nuestra Ley resulta más adecuado que el de aquellos sistemas que limitan la protección en función del uso concreto, como, por ejemplo, ocurre en la legislación austriaca que sólo tutela los datos personales que atenten contra la vida privada (ORTI VALLEJO).

- Quedan fuera del concepto de datos personales susceptibles de protección aquellos ficheros de datos personales en los que no estén identificadas las personas titulares de esos datos.

- Igualmente quedan fuera del concepto los datos obrantes en ficheros de encuestas siempre y cuando los mismos no puedan asociarse a personas concretas.

- Los datos personales protegidos por la LORTAD son aquellos cuya titularidad corresponde a una persona física, excluyéndose, por tanto, de la protección los relativos a personas jurídicas<sup>15</sup>.

Otro concepto que interesa destacar es el de "fichero automatizado" que se define como "todo conjunto organizado de datos de carácter personal que sean objeto de tratamiento automatizado, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso". Respecto de estos ficheros, la propia exposición de motivos de la LORTAD indica que es la existencia de los mismos y la utilización que de ellos podría hacerse la que justifica la necesidad de la nueva frontera de la intimidad y del honor. La Ley concibe a los ficheros no sólo como un mero depósito de datos sino, desde una perspectiva dinámica, los considera como una globalidad de procesos o aplicaciones informáticas que se llevan a cabo con los datos almacenados y

que son susceptibles al conectarse entre sí de configurar un perfil personal del sujeto titular de los datos recogidos en aquéllos.

Por otro lado, la letra c) del artículo 3 define el "tratamiento de datos" del siguiente modo "operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias".

De este modo, la LORTAD distingue entre la recogida del dato y el tratamiento del mismo, que ORTI VALLEJO diferencia del siguiente modo: "el fichero es el simple conjunto que reúne gran cantidad de información y que por estar informatizado es de fácil manipulación y organización. El tratamiento comporta, además, posibilidades de reelaboración, de modificación de los datos y de intercambio. Así mismo, mientras que el simple fichero a lo más que llega es a ordenar y permitir fáciles accesos y localización de información, el tratamiento, al posibilitar la interconexión de datos, consigue añadir, obtener resultados, reelaborar; en definitiva al igual que el cerebro humano, puede llegar a conclusiones, pero con la gran diferencia de que puede manejar a la vez gran cantidad de información".

Finalmente, la LORTAD define a los sujetos interviniéntes en la relación jurídica informática, que son, por un lado, el "responsable del fichero" que es la "persona física, jurídica de naturaleza pública o privada y órgano administrativo que decida sobre su finalidad, contenido y uso del tratamiento" y, por otro lado, el "afectado" que es la persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento.

La figura del responsable del fichero posee una especial relevancia -sobre todo en el caso de los ficheros de titularidad privada-, pues determina el destinatario de las obligaciones que establece la LORTAD y, consecuentemente, la persona contra o frente a la cual habrán de dirigirse las acciones de responsabilidad o de otro tipo y ejercitarse los derechos (ORTI VALLEJO). En este sentido, la LORTAD, atribuye al responsable del fichero la obligación de adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos (art. 9); también lo hace responsable del deber de secreto (art. 10); la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación y cancelación del afectado se asigna por la LORTAD al responsable del fichero. En otros preceptos, la LORTAD no concreta quién es el obligado, por ejemplo, cuando se refiere al derecho de información (art. 5) o cuando regula el consentimiento del afectado (art. 6), si bien,

notas

respecto de los demás Registros de Derecho privado y del protocolo natural véase ORTI VALLEJO, "Derecho a..." ob. cit. págs 101 y siguientes.

14. Respecto de los ficheros personales excluidos de la LORTAD, ORTI VALLEJO se plantea el siguiente interrogante: ¿podrá el particular ceder los datos a terceros?, que responde del siguiente modo: "En este sentido, teniendo en cuenta la transcendencia que en ocasiones puedan adquirir los ficheros personales, no hubiera estado de más que el legislador hubiese incluido en esta letra b) la misma salvedad que realiza en la letra e), de considerar aplicable la LORTAD en lo relativo a la cesión de los datos. Ya veremos que la cesión requiere el consentimiento del afectado. Tratando de remediar la situación, cabría interpretar que el carácter personal del fichero es contradictorio con la cesión, por lo cual, salvo que medie autorización del afectado, al particular le está prohibida la cesión de los datos, incumplimiento que le acarrearía las responsabilidades que previene la Ley".

15. Sobre el tema de la exclusión de las personas jurídicas del sistema de protección configurado por la LORTAD véase ORTI VALLEJO, "Derecho a..." .

del contenido de cada una de las obligaciones que nace de esos preceptos puede deducirse que se trata también del responsable del fichero.

Por otro lado, cuando la LORTAD reconoce a los afectados el derecho a una indemnización cuando sufran daño o lesión en sus bienes o derechos, se refiere exclusivamente al incumplimiento de lo dispuesto en la Ley por el responsable del fichero, omitiendo cualquier referencia a cualquier otro autor del incumplimiento<sup>16</sup>.

## **2. Principios de la protección de datos.**

El Título II establece los principios generales de la protección de datos, que vienen a definir, como señala la exposición de motivos, las pautas a las que debe atenerse la recogida de datos de carácter personal, pautas encaminadas a garantizar tanto la veracidad de la información contenida en los datos almacenados cuanto la congruencia y la racionalidad de la utilización de esos datos.

Estos principios, además, constituyen verdaderas garantías para los ciudadanos, y se califican jurídicamente como derechos subjetivos que los afectados pueden invocar y hacer efectivos frente a cualquier agresión a los mismos.

### *Calidad de los datos.*

El artículo 4 se refiere a la "calidad de los datos" y exige, en primer lugar, que sólo pueden recogerse aquellos datos de carácter personal para su tratamiento automatizado, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando tales datos sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades legítimas para las que se hayan obtenido.

De lo anterior puede deducirse que la LORTAD establece ciertas limitaciones a la recogida de datos:

La primera aparece referida en ese artículo que, como se ha indicado, precisa que sólo pueden recogerse aquellos datos personales que sean adecuados, pertinentes y no excesivos para la finalidad del fichero o del tratamiento automatizado.

La segunda de las limitaciones establecidas a la recogida de datos viene determinada por la necesidad de contar con el consentimiento del afectado (artículo 6), que estudiaremos más adelante, aunque ese requisito sólo rige, de acuerdo con la redacción dada por la LORTAD a los artículos 6 y 7, para la recogida de los llamados "datos sensibles" (art. 7). Es decir, el artículo 7 exige con toda claridad la necesidad de contar con el consentimiento del afectado para la recogida de los llamados especialmente protegidos o "datos sensibles" -ideología, religión, creencias, origen racial, salud y vida sexual-; asimismo, el artículo 6 establece, con carácter general, la necesidad de contar con el consentimiento del afectado para el tratamiento automatizado -distinto de la recogida de datos, como se ha explicado-; en cambio, no exige esa Ley el requisito del consentimiento para la recogida de los datos personales que no puedan calificarse como sensibles<sup>17</sup>.

Asimismo, el principio de calidad de los datos establece las siguientes garantías respecto de los datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado:

- a) No pueden utilizarse para finalidades distintas<sup>18</sup> de aquéllas para las que los datos hubieran sido recogidos (art. 4.2).
- b) Deberán ser exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación real del afectado (art. 4.3).

Si los datos resultasen inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades de rectificación y cancelación (art. 4.4).

c) Cuando los datos de carácter personal dejen de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados deberán ser cancelados (art. 4.5).

d) Serán almacenados de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso por parte del afectado (art. 4.6).

e) Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos (art. 4.7).

#### *El Consentimiento.*

El principio del consentimiento exige que el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal -para un determinado sector doctrinal ese principio también es aplicable a la recogida de los datos- se efectúe con el previo consentimiento del afectado, salvo que una norma con rango de Ley disponga otra cosa (art. 6). No obstante, no será preciso el consentimiento del afectado en los siguientes casos:

a) Cuando los datos de carácter personal se recojan de fuentes accesibles al público.

b) Cuando se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

c) Cuando se refieran a personas vinculadas por una relación negocial, una relación laboral, una relación administrativa o un contrato y sean necesarias para el mantenimiento de las relaciones o para el cumplimiento del contrato.

Asimismo, la Ley prevé la posibilidad de que el interesado revoque el consentimiento prestado cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuya efectos retroactivos.

El consentimiento del interesado aparece reforzado, como hemos apuntado más arriba, respecto de los llamados "datos sensibles"

#### *notas*

16. Recuérdese que el artículo 10 de la LORTAD asigna la obligación de secreto tanto al responsable del fichero como a los demás intervenientes en cualquier fase del tratamiento de datos. Asimismo, el artículo 27 atribuye obligaciones a un tercero distinto del responsable del fichero.

17. En relación con esa cuestión, ORTI VALLEJO considera que "a diferencia del art. 6, que claramente establece la necesidad del consentimiento para el tratamiento de los datos, el art. 5 no establece de una manera expresa la exigibilidad del consentimiento para la simple recogida de los datos con vistas a su incorporación a un fichero. Sin embargo, la necesidad del consentimiento es consecuencia natural del derecho a la información que el art. 5 de la LORTAD establece. En efecto, el art. 5 se limita a establecer el derecho del afectado a ser informado previamente a la recogida de los datos de una serie de extremos. Pero, esa recogida de los datos, evidentemente, sólo se podrá realizar si el afectado voluntariamente, después de ser informado, se presta a revelar los mismos. En otras palabras, con su consentimiento". "Derecho a..." ob. cit. págs. 133 y 134.

18. En la Sentencia 11/1998, de 13 de enero, cuya doctrina se reitera en las sentencias 33 y 35 del mismo año, resolvió el recurso de amparo formulado por un trabajador de RENFE al haber utilizado ésta un dato personal de los declarados como "datos sensibles", en concreto, la afiliación del trabajador a un sindicato, y que la referida empresa conocía con la finalidad de descontar de los salarios del trabajador la cuota sindical, para una finalidad distinta consistente en practicar un descuento en el salario del trabajador con motivo de la celebración de una huelga en la que el mismo no participó. El TC reconoció al recurrente su derecho a la libertad sindical, art. 28.1 CE en conexión con el art. 18.4 de la misma, y declaró la firmeza de la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social de Madrid que condenó a la empresa a abonar al recurrente una indemnización de 100.000 pesetas por lesionar su derecho a la libertad sindical en conexión con los artículos 16.1 y 18.1 y 4 de la CE y 4.2 y 7.1 de la Ley Orgánica 5/1992.

como son, de una parte, la ideología, religión o creencias, cuya privacidad está expresamente garantizada por la Constitución en su artículo 16.2 y, de otra parte, la raza, la salud y la vida sexual<sup>19</sup>.

Respecto de los datos señalados, en primer lugar, la LORTAD reproduce el derecho fundamental de que nadie podrá ser obligado a declarar sobre los mismos, si bien, no podemos olvidar el derecho constitucional a la libertad de expresión -art. 20-al amparo del cual toda persona tiene derecho a prestar libremente información sobre su ideología, religión y creencias. En segundo lugar, esos datos sólo pueden ser objeto de tratamiento automatizado con el consentimiento expreso y por escrito del afectado. En tercer lugar, cuando en relación con estos datos se proceda a recabar el consentimiento referido deberá advertirse al interesado acerca de su derecho a no prestarlo (art. 7.1 y 2).

Los datos sensibles referidos en segundo lugar, es decir, los referentes al origen racial, a la salud y a la vida sexual, sólo pueden ser recabados, tratados automáticamente y cedidos cuando el afecto lo consienta expresamente. Como excepción la LORTAD prevé la posibilidad recabar, tratar automáticamente o ceder esos datos sin que medie el consentimiento del interesado cuando por razones de interés general así lo disponga una Ley (art. 7.3).

Finalmente, la Ley prohíbe la existencia de ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, religión, creencias, origen racial o vida sexual (art. 7.4).

ORTI VALLEJO destaca el hecho de que no se incluyan en ese grupo, datos que merecen especial protección como, por ejemplo, los relativos a la vida familiar, relaciones

personales y patrimoniales entre cónyuges (no las sexuales que sí están protegidas), relaciones con los hijos, obligaciones de mantenimiento, pensiones o costumbres familiares o personales.

#### *Derecho de información en la recogida de datos.*

La LORTAD reconoce a los afectados a los que se soliciten datos personales el derecho a ser informados de modo expreso, preciso e inequívoco de los siguientes extremos (art. 5):

- a) Existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal, la finalidad de la recogida de los datos y los destinatarios de la información.
- b) El carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- c) Consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- d) Posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación.
- e) Identidad y dirección del responsable del fichero.

#### *Cesión de datos.*

La exposición de motivos de la LORTAD precisa que "para la adecuada configuración, que esta Ley se propone, de la nueva garantía de la intimidad y del honor, resulta esencial la correcta regulación de la cesión de los datos almacenados. Es, en efecto, el cruce de los datos almacenados en diversas instancias o ficheros el que puede arrojar el repetidamente aludido perfil personal, cuya obtención transgrediría los límites de la privacidad. Para prevenir estos perturbadores efectos, la Ley completa el principio del consentimiento, exigiendo que, al

procederse la recogida de los datos, el afectado sea debidamente informado del uso que se les pueda dar, al objeto de que el consentimiento se preste con conocimiento cabal de su exacto alcance".

De acuerdo con ello, el artículo 11.1 de la LORTAD indica que los datos de carácter personal objeto del tratamiento automatizado sólo podrán ser cedidos para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del afectado. De nuevo la LORTAD exige el consentimiento del afectado, como garantía para los derechos de éste, para que sus datos personales puedan ser cedidos a un tercero (cesionario). Además, para que la cesión sea legítima se requiere que la misma se produzca para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario. Sobre el alcance de esta limitación, ORTI VALLEJO señala que "partiendo de unas determinadas actividades profesionales del cedente y del cesionario de los datos, se trata de impedir cesiones que no se inscriban en esos ámbitos. Estaría admitida, por ejemplo, la cesión que efectúa una empresa de los datos del trabajador o trabajadores al asesor laboral o fiscal, pero no de la que efectuara a una empresa de investigación de solvencia. La cesión queda sometida de esta manera a una severa restricción que ni siquiera puede obviarse con el consentimiento del interesado".

No obstante lo anterior, la Ley establece una serie de excepciones a la regla anterior, de modo que la cesión puede producirse sin que medie el previo consentimiento del afectado en los siguientes casos: cuando una norma con rango de ley prevea otra cosa, cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles

al público, cuando la cesión que deba efectuarse tenga por destinatario el Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal, Jueces o Tribunales, en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas, etc. (art. 11.2).

El consentimiento será nulo cuando no recaiga sobre un cesionario determinado o determinable, o si no constase con claridad la finalidad de la cesión que se consiente (art. 11.3).

Asimismo, la LORTAD prevé la posibilidad de revocación del consentimiento (art. 11.4), si bien, a diferencia de la revocación del consentimiento previsto en el artículo 6.3, en este supuesto no se han establecido límites a la revocación, lo que puede justificarse en los peligros que supone la cesión de los datos.

#### *Seguridad de los datos.*

El principio de seguridad de los datos exige al responsable del fichero adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado (art. 9).

En segundo lugar, impone la obligación de no registrar datos personales en ficheros que no reúnan las condiciones que se

#### notas

19. El Convenio Europeo para la protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal de 1981 precisa que "los datos de carácter personal que revelen el origen racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas u otras convicciones, así como los datos de carácter personal relativos a la salud o a la vida sexual, no podrán tratarse automáticamente al menos que el derecho interno prevea las garantías apropiadas. La misma norma regirá en el caso de datos de carácter personal referentes a condenas penales" (art. 6).

determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas<sup>20</sup> (ar. 9.2).

En tercer lugar, el apartado 3 del artículo 9 exige que mediante norma reglamentaria se establezcan los requisitos y condiciones que deban reunir los ficheros automatizados y las personas que intervengan en el tratamiento automatizado de los "datos sensibles", con lo que se pretende reforzar la seguridad de los ficheros que contengan este tipo de datos.

#### *Deber de secreto.*

La LORTAD impone al responsable del fichero automatizado y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal el deber de secreto profesional respecto de los mismos, y el deber de guardarlos (art.10). Deberes que subsisten aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero automatizado o, en su caso, con el responsable del mismo (art. 10).

### **3. Derechos de las personas.**

El Título III lleva por rúbrica "Derechos de las personas" y en el mismo se establecen un conjunto de derechos a favor de los afectados, si bien, hemos de recordar que no es éste el único Título que contiene una tabla de derechos, también, como hemos visto, el Título II establece derechos de las personas en el ámbito de la relación jurídica informática.

#### *Derecho de impugnación de valoraciones basados exclusivamente en datos automatizados.*

El artículo 12 atribuye al afectado el derecho a impugnar los actos administrativos o

decisiones privadas que impliquen una valoración de su comportamiento cuyo único fundamento sea un tratamiento automatizado de datos de carácter personal que ofrezca una definición de sus características o personalidad.

#### *Derecho de información.*

La LORTAD asigna -art. 13- a cualquier persona el derecho a conocer, recabando a tal fin la información oportuna del Registro General de Protección de Datos -dependiente de la Agencia de Protección de Datos-, la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del fichero. Reconoce, asimismo, que el Registro General será de consulta pública y gratuita.

#### *Derecho de acceso.*

El afectado tiene derecho a solicitar y obtener información de sus datos de carácter personal incluidos en los ficheros automatizados (art. 14). El derecho de acceso, señala ORTI VALLEJO, consiste "en la facultad del afectado de conocer si un fichero contiene datos personales suyos y el contenido de los mismos, para, en su caso, instar la rectificación o cancelación".

El derecho de acceso a los ficheros automatizados es un derecho personalísimo cuyo ejercicio corresponde directamente al afectado, pudiendo actuar mediante representante legal cuando se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad que le imposibilite el ejercicio personal de ese derecho (art. 11 del R.D. 1332/94).

La LORTAD no precisa ante quién puede ejercerse el derecho de acceso, si bien, el R.D. 1332/94 precisa que se ejercerá mediante petición o solicitud dirigida al responsable

del fichero, formulada por cualquier medio que garantice la identificación del afectado y en la que conste el fichero o ficheros a consultar.

La información solicitada puede consistir en la mera consulta de los ficheros por medio de su visualización, o en la comunicación de los datos pertinentes mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, certificada o no, en forma legible o inteligible, sin utilizar claves o códigos convencionales que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos.

No obstante, la LORTAD limita el ejercicio de este derecho de acceso a intervalos no inferiores a doce meses, salvo que el afectado acredite un interés legítimo al afecto, en cuyo caso podrá ejercitarse antes (art. 14.3).

El procedimiento para ejercitar este derecho aparece regulado en los artículos 12 a 14 del R.D. 1332/94.

#### *Derecho de rectificación y cancelación.*

El artículo 15.2 de la LORTAD indica que "los datos de carácter personal que resulten inexactos o incompletos serán rectificados y cancelados en su caso", es decir, cuando los datos personales sean inexactos o incompletos el afectado podrá exigir la rectificación o cancelación de los mismos. Considérese que tanto la inexactitud de los datos como el hecho de que sean incompletos pueden dar una imagen deformada del afectado, por ello la Ley atribuye a éste el derecho a la corrección de los mismos que se producirá bien a través de la rectificación o bien a través de la cancelación.

Del tenor literal de ese precepto parece deducirse que la cancelación sólo puede solicitarse cuando el dato sea inexacto o incompleto, sin embargo, otros preceptos de

la LORTAD habilitan al afectado al ejercicio de ese derecho aún cuando el dato no reúna esas características, así, por ejemplo, cuando se incluyan en un fichero datos personales sin el previo consentimiento del afectado cuando éste es exigible -datos sensibles-, o en el supuesto previsto en el artículo 4.5 en el que se establece también la obligación de cancelación.

De acuerdo con lo anterior, ante un dato inexacto o incompleto podrá ejercerse el derecho de rectificación y cancelación, sin embargo, esa Ley no precisa cuándo podrá solicitarse la rectificación del dato o cuándo podrá cancelarse el mismo. En principio, podemos pensar que tratándose de derechos que la LORTAD atribuye al afectado hemos de entender que a éste corresponde la opción de solicitar la rectificación o la cancelación. No obstante lo anterior, la LORTAD prohíbe la cancelación de los datos cuando pudiese causar un perjuicio a intereses legítimos del afectado o de terceros o cuando existiese una obligación de conservar los datos (art. 15.4).

Por otro lado, puede resultar que los datos personales rectificados o cancelados hayan sido objeto de cesión anterior a la rectificación o cancelación, en cuyo caso la LORTAD impone al responsable del fichero la obligación de notificar la rectificación o cancelación efectuada al cesionario (art. 15.3).

A igual que el derecho de acceso, los derechos de rectificación y cancelación son,

**notas** 20. Actualmente se encuentra en tramitación, en el ámbito de la Administración General del Estado, la aprobación de un Reglamento de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, en el que se contempla tres niveles de seguridad -básico, medio y alto- atendiendo a la naturaleza de la información que los ficheros contengan y a la mayor o menor necesidad de garantizar la confidencialidad y la integridad de la información.

conforme a lo dispuesto en el R.D. 1332/94, derechos personalísimos que serán ejercidos directamente por el afectado o mediante representante legal cuando se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad que le imposibilite el ejercicio personal del mismo.

El procedimiento para ejercer esos derechos aparece regulado en el artículo 15 del R.D. 1332/94 que, asimismo, impone al responsable del fichero la obligación de practicar la cancelación o rectificación dentro del plazo de los cinco días siguientes al de la recepción de la solicitud.

Finalmente, el artículo 16.2 indica que no se exigirá contraprestación alguna por la rectificación o cancelación de los datos personales.

#### *Tutela de los derechos y derecho de indemnización.*

Respecto de la tutela de los derechos establecidos en la LORTAD, el artículo 17.1 declara que "todas las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la presente Ley pueden ser objeto de reclamación por los afectados ante la Agencia de Protección de Datos", u organismos autonómicos equivalentes, "en la forma que reglamentariamente se determine".

Asimismo, las resoluciones de la Agencia de Protección de Datos pueden ser objeto de impugnación ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Por otro lado, la LORTAD reconoce a los afectados el derecho a ser indemnizados cuando, como consecuencia del incumplimiento -comportamiento antijurídico- de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable del fichero, sufren daño o lesión en sus bienes o derechos (art.

17.2). Como puede apreciarse la LORTAD se refiere exclusivamente al incumplimiento por el responsable del fichero, por la razón de que la mayor parte de las obligaciones establecidas en la misma se imponen a éste, si bien, en algunos casos la propia Ley impone obligaciones a personas distintas del responsable del fichero, como cuando se refiere al deber de secreto (art. 10), o en el supuesto del artículo 27, en cuyo caso la responsabilidad recaerá sobre el infractor, aunque no se trate del responsable del fichero.

Cuando se trate de ficheros de titularidad pública, el derecho de indemnización se ejercitará de acuerdo con la legislación reguladora del régimen de responsabilidad de las Administraciones públicas: Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y disposiciones de desarrollo<sup>21</sup>.

Cuando se trate de ficheros de titularidad privada ese derecho se ejercerá ante los órganos de jurisdicción ordinaria.

De los preceptos anteriores se desprende que la acción de indemnización se instrumenta por mecanismos distintos, según se trate de ficheros de titularidad pública o privada. En el primer caso, la acción se ejercerá de acuerdo con las previsiones de la Ley 30/1992, que exige el planteamiento de la misma ante la Administración causante del daño, y la resolución del procedimiento se atribuye al Ministro respectivo, es decir, al titular del Ministerio en cuyo ámbito se haya producido el incumplimiento causante del daño, o a los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas o de las Entidades Locales que integran la Administración Local. Contra la resolución del procedimiento de responsabilidad el

interesado podrá interponer recurso contencioso-administrativo. En el caso de ficheros de titularidad privada, la acción de indemnización se ejercerá directamente ante los Tribunales ordinarios.

Por otro lado, como hemos visto, la LORTAD atribuye al afectado el derecho a reclamar contra las actuaciones de personas públicas o privadas contrarias a lo dispuesto en esa Ley, en cuyo caso, la reclamación se formulará ante la Agencia de Protección de Datos. En este caso, el afectado no pretende la indemnización de un daño, sino la corrección de una actuación ilegal que atenta contra sus derechos o intereses legítimos, que la Agencia de Protección de Datos resolverá acordando la rectificación, la cancelación de datos o, incluso, imponiendo las correspondientes sanciones. El procedimiento de resolución de las reclamaciones aparece regulado en el artículo 17 del R.D. 1332/94, que indica que dicho procedimiento se iniciará a instancia del afectado mediante la presentación de la correspondiente reclamación ante la Agencia de Protección de Datos que, a su vez, la remitirá al responsable del fichero, para que, en el plazo de quince días, formule las alegaciones pertinentes. Recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo antes referido, la Agencia, previos los informes, pruebas y otros actos de instrucción pertinentes, incluida la audiencia del afectado y nuevamente la del responsable del fichero, resolverá sobre la reclamación formulada, dando traslado de la misma a los interesados. Contra la resolución que adopte el Director de la Agencia el afectado podrá interponer recurso contencioso-administrativo.

#### 4. Disposiciones específicas sobre los ficheros de titularidad pública y privada.

Hasta aquí hemos estudiado las normas generales de la LORTAD aplicables a todos los ficheros, públicos o privados, si bien, esta Ley dedica una serie de disposiciones específicas, contenidas en el Título IV, para los ficheros de titularidad pública (Capítulo I) y para los ficheros de titularidad privada (Capítulo II) que a continuación analizaremos de forma resumida.

##### 4.1. Ficheros de titularidad pública.

*Creación, modificación o supresión de ficheros de titularidad pública.*

La creación, modificación o supresión de los ficheros automatizados de las Administraciones Públicas se regula en el artículo 18 de la LORTAD, y se hará mediante disposición de carácter general.

La norma jurídica que cree o modifique ficheros deberán indicar necesariamente los siguientes extremos: finalidad del fichero y usos previstos para el mismo, personas o colectivos sobre los que se pretenda obtener datos personales o que resulten obligados a suministrarlos, el procedimiento de recogida de los datos, estructura básica del fichero automatizado, descripción de los tipos de datos incluidos en el mismo, cesiones que se prevean, órganos de la Administración responsable del fichero, y los servicios o unidades ante los que pudiesen ejercitarse los derechos de acceso, rectificación y cancelación (art. 18.2).

notas

21. En el ámbito de la Administración del Estado, y para las Comunidades Autónomas que carezcan de competencias legislativas en materia de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, es de aplicación el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

Cuando la norma pretenda la supresión de un fichero deberá establecer el destino del mismo o, en su caso, las previsiones que se adopten para su destrucción (art. 18.3).

*Cesión de datos entre Administraciones Públicas.*

Como hemos visto, el artículo 11 de la LORTAD establece el régimen jurídico de la cesión de datos, y exige que la cesión se produzca con el previo consentimiento del afectado y que con la misma se pretenda dar cumplimiento a los fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y cesionario.

La cesión de los datos de carácter personal puede darse entre Administraciones Públicas, si bien, los datos personales recogidos o elaborados por una Administración Pública no podrán ser cedidos a otras Administraciones Públicas para el ejercicio de competencias diferentes para las cuales fueron recogidos o elaborados o para el ejercicio de competencias que versen sobre materias distintas, salvo cuando la cesión hubiese sido prevista por las disposiciones de creación del fichero o por disposición posterior de igual o superior rango que regule su uso (art. 19.1).

No obstante lo anterior, los datos personales que una Administración Pública obtenga o elabore con destino a otra, podrán ser cedidos en todo caso (art. 19.2).

*Ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*

Respecto de estos ficheros la LORTAD declara, en primer lugar, que cuando los mismos contengan datos de carácter personal que, por haberse recogido para fines administrativos, deban ser objeto de registro permanente, estarán sujetos al régimen general de la presente Ley.

Asimismo, la indicada Ley establece las siguientes especialidades respecto de los ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:

- a) La recogida y tratamiento automatizado para fines policiales de datos de carácter personal no requerirá el consentimiento del afectado cuando resulten necesarios para la prevención de un peligro real para la seguridad pública o para la represión de infracciones penales, si bien, como garantía la LORTAD exige que esos datos sean almacenados en ficheros específicos establecidos al efecto, y que sean clasificados por categorías en función de su grado de fiabilidad (art. 20.2).
- b) La recogida y tratamiento automatizado de datos sensibles podrán realizarse exclusivamente en los supuestos en que sea absolutamente necesario para los fines de una investigación concreta (art. 20.3).
- c) Los datos personales registrados con fines policiales deberán cancelarse cuando no sean necesarios para las averiguaciones que motivaron su almacenamiento. A estos efectos se considerará especialmente la edad del afectado y el carácter de los datos almacenados, la necesidad de mantener los datos hasta la conclusión de una investigación o procedimiento concreto, la resolución judicial firme, en especial la absolutoria, el indulto, la rehabilitación y la prescripción de la responsabilidad (art. 20.4).

*Excepciones a los derechos de acceso, rectificación y cancelación.*

En relación al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación regulados en los artículos 14 a 16, la LORTAD establece algunas limitaciones cuando se trate de los ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Así los responsables de esos

ficheros podrán denegar el acceso, la rectificación o la cancelación en función de los peligros que pudieran derivarse para la defensa del Estado o la seguridad pública, la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que estén realizando (art. 21.1).

Respecto de los ficheros de la Hacienda Pública, la LORTAD autoriza a denegar el acceso, rectificación y cancelación a los mismos, cuando el ejercicio de esos derechos obstaculice las actuaciones administrativas tendentes a asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, en todo caso, cuando el afectado esté siendo objeto de actuaciones inspectoras (art. 21.2).

No obstante lo anterior, el afectado al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de esos derechos, podrá comunicarlo al Director de la Agencia de Protección de Datos o del Organismo competente de cada Comunidad Autónoma en el caso de ficheros automatizados mantenidos por Cuerpos de Seguridad propios de éstas, o por las Administraciones Tributarias Autonómicas, quien deberá asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación (art. 21.3).

#### *Otras excepciones a los derechos de los afectados.*

El derecho de información en la recogida de datos regulado en el artículo 5, se excepciona por el artículo 22.1 cuando la información al afectado impida o dificulte gravemente el cumplimiento de las funciones de control o verificación de las Administraciones Públicas o cuando afecte a la Defensa Nacional, a la Seguridad pública o a la persecución de infracciones penales o administrativas.

El derecho de acceso (art. 14) y la obligación del responsable del fichero de hacer efectivo

el derecho de rectificación y cancelación del afectado (art. 15), quedan igualmente excepcionados cuando una vez ponderados los intereses en presencia deban prevalecer sobre los mismos razones de interés público o intereses de terceros más dignos de protección. La invocación de esta excepción por el órgano administrativo responsable del fichero deberá hacerse mediante resolución motivada y comunicará al afectado el derecho que le asiste a poner dicha negativa en conocimiento del Director de la Agencia de Protección de Datos o, en su caso, del órgano equivalente de las Comunidades Autónomas (art. 22.2).

#### **4.2. Ficheros de titularidad privada.**

En relación con los ficheros de titularidad privada vamos a limitar el estudio a los requisitos para la creación de los mismos y a las reglas especiales sobre la cesión de los datos de carácter personal en ellos contenidos.

##### *Creación.*

El artículo 23 indica que "podrán crearse ficheros automatizados de titularidad privada que contengan datos de carácter personal cuando resulte necesario para el logro de la actividad u objeto legítimos de la persona, empresa o entidad titular y se respeten las garantías que esta ley establece para la protección de las personas".

Como puede apreciarse la LORTAD permite la creación de ficheros de titularidad privada que contengan datos personales sólo en aquellos casos en que resulte necesario para el logro de una actividad u objetivo legítimos de la persona. A diferencia de ello, como hemos visto, la Ley no condiciona expresamente la creación de los ficheros de

titularidad pública -art. 17-, si bien, hemos de considerar que las Administraciones Públicas sólo crearán los ficheros automatizados necesarios para el correcto desarrollo de sus competencias<sup>22</sup>.

Para ORTI VALLEJO la exigencia rigurosa del requisito de la necesidad para la creación de ficheros supone una grave cortapisa al derecho-libertad de información previsto en el artículo 20.1.d) de la Constitución, por lo que sugiere, en aras de ampliar la libertad de crear ficheros, que el requisito de necesidad debe entenderse cumplido cuando el objetivo sea alcanzar un menor costo, un mayor rendimiento o más eficacia.

Como requisitos formales a la creación de los ficheros de titularidad privada la LORTAD señala los siguientes:

a) Deberá notificarse con carácter previo a la Agencia de Protección de Datos (art. 24.1).

b) En esa notificación deberá figurar necesariamente el responsable del fichero, la finalidad del mismo, su ubicación, el tipo de datos de carácter personal que contiene, las medidas de seguridad y las cesiones de datos que se prevean realizar.

El artículo 6 del R.D. 1332/94 desarrolla los distintos extremos que deben contener las referidas notificaciones: nombre, denominación o razón social, DNI o código de identificación fiscal, dirección y actividad u objeto social del responsable del fichero; ubicación del fichero; identificación de los datos que se pretendan tratar, individualizando los supuestos de datos especialmente protegidos; origen o procedencia de los datos; finalidad del fichero; cesiones de datos previstos; medidas de seguridad; etc.

c) El fichero debe inscribirse en el Registro de Protección de Datos, si bien, dicha

inscripción se producirá cuando la notificación antes referida se ajuste a los requisitos exigibles<sup>23</sup>. En caso contrario se solicitará al interesado que complete los datos que faltan o se proceda a su subsanación (art. 24.4).

Transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud de inscripción sin que la Agencia de Protección de Datos hubiera resuelto sobre la misma, se entenderá inscrito el fichero a todos los efectos (art. 24.5).

d) Los cambios que se produzcan en la finalidad del fichero automatizado, en su responsable y en la dirección de su ubicación deberán comunicarse a la Agencia de Protección de Datos (art. 24.3).

El Real Decreto 1332/94 extiende la obligación de comunicación a cualquier modificación en el contenido de los distintos extremos de la notificación efectuada, y a la supresión del fichero a efectos de la cancelación del correspondiente asiento de inscripción (art. 8.2).

El requisito de la notificación previa no se configura como una autorización previa, ni la obligación de inscripción en el Registro de Protección de Datos es constitutiva, como se desprende la propia exposición de motivos de la LORTAD cuando indica que "con objeto de evitar una perniciosa burocratización, la Ley ha desechado el establecimiento de supuestos como la autorización previa o la inscripción constitutiva en un registro".

No obstante lo anterior, el incumplimiento de la obligación de notificación constituye una infracción grave tipificada en el artículo 43.3.i) de la LORTAD.

Contra las resoluciones dictadas por el Director de la Agencia relativos a la

inscripción o, en su caso, a la modificación o cancelación de la inscripción de un fichero el afectado podrá interponer recurso contencioso-administrativo.

#### *Comunicación de la cesión de datos.*

El responsable del fichero de titularidad privada, en el momento en que se efectúe la primera cesión de datos, deberá informar de ello a los afectados, indicándole, asimismo, la finalidad del fichero, la naturaleza de los datos que han sido cedidos y el nombre y dirección del cessionario. Dicha obligación no existirá en los supuestos previstos en artículo 25 de la LORTAD.

#### **5. La Agencia de Protección de Datos.**

Hemos analizado más arriba los dos sujetos de la relación jurídica informática, el afectado y el responsable del fichero, si bien, en el sistema configurado por la LORTAD, junto a estos dos sujetos, interviene un tercero que no forma parte de la relación jurídica informática pero que juega un papel importante en la vigilancia del estricto cumplimiento de esa Ley y de los derechos que la misma consagra. Se trata, como hemos apuntado, de la Agencia de Protección de Datos que la propia LORTAD crea como Ente de Derecho Público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones<sup>24</sup> (art. 34).

En relación con esta cuestión, la exposición de motivos de esa Ley señala "para asegurar la máxima eficacia de sus disposiciones, la Ley encomienda el control de su aplicación a un órgano independiente, al que atribuye el estatuto de Ente público... denominado

Agencia de Protección de Datos, a cuyo frente sitúa a un Director".

La Agencia se configura como un Ente público independiente de las Administraciones Públicas, al que corresponde asegurar la máxima eficacia de las disposiciones contenidas en la LORTAD.

El Convenio 108 del Consejo de Europa no previó la creación de una autoridad de control como vía para garantizar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos. La Resolución del Parlamento Europeo de 1979 ofrecía ya un patrón para definir la autoridad de control, a la que denominaba "organismo de protección de datos". La recomendación 10 disponía que cada Estado miembro designara a un organismo independiente, que dispusiera del personal y de los créditos adecuados, encargado de velar en su territorio por la aplicación de las normas comunitarias y de las nacionales dictadas en aplicación de aquéllas<sup>25</sup>.

#### notas

22. En este sentido el Tribunal Constitucional ha declarado "toda información que las Administraciones públicas recogen y archiven ha de ser necesaria para el ejercicio de las potestades que les atribuye la Ley, y ha de ser adecuada para las legítimas finalidades previstas en ella, como indicamos en la STC 110/1984, pues las instituciones públicas, a diferencia de los ciudadanos no gozan del derecho fundamental a la libertad de expresión que proclama el artículo 20 de la CE" (STC 254/1993, de 20 de julio).

23. Respecto de la inscripción de los ficheros de titularidad privada véase el art. 7 del Real Decreto 1332/94.

24. El Estatuto de la Agencia de Protección de Datos del Estado ha sido aprobado mediante Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo (BOE número 106, de 4 de mayo).

25. Manuel HEREDERO HIGUERAS, La Directiva Comunitaria de Protección de los Datos de Carácter Personal, Edit. Aranzadi, pág. 203.

La Directiva 95/46/CE, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, señala que "los Estados miembros dispondrán que una o más autoridades públicas se encarguen de vigilar la aplicación en su territorio de las disposiciones adoptadas por ellos en aplicación de la presente Directiva. Estas autoridades ejercerán las funciones que les son atribuidas con total independencia" (art. 28.1).

Respecto de la previsión contenida en el apartado 1 del artículo 28 de la Directiva, HEREDERO HIGUERAS señala que del texto de ese artículo se deduce que no es precisa la creación de una autoridad de control, sino que basta simplemente con atribuir a una o varias autoridades públicas las funciones que definen los restantes apartados del artículo. Los Estado miembros, señala, ya no estarán obligados a crear una autoridad de control *estatal e independiente*, sino que simplemente "dispondrán que una o varias autoridades públicas se encarguen de vigilar la aplicación" de las disposiciones de transposición de la Directiva. La autoridad o autoridades de control pueden no estar integradas todas ellas en la estructura del Estado. Bastará con que sean públicas.

#### *Las funciones de la Agencia Protección de Datos.*

El artículo 36 de la LORTAD delimita las funciones de la Agencia, sin perjuicio de otras que le sean atribuidas por normas legales o reglamentarias. Básicamente, podemos sistematizar tales funciones del siguiente modo:

a) Velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y de las disposiciones que la Ley de la Función estadística Pública establece respecto a la

recogida de datos estadísticos y al secreto estadístico.

- b) Velar por la publicidad de la existencia de los ficheros automatizados de datos de carácter personal.
- c) Controlar la aplicación de la legislación de protección de datos, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de datos.
- d) Ordenar la cesación de los tratamientos de datos de carácter personal y la cancelación de los ficheros, cuando no se ajusten a las disposiciones de la LORTAD.
- e) Ejercer el control y adoptar las autorizaciones que procedan en relación con los movimientos internacionales de datos, así como ejercer las funciones de cooperación internacional en materia de protección de datos personales.
- f) Informar a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento automatizado de datos de carácter personal, así como dictar las instrucciones precisas para adecuar los tratamientos automatizados a los principios de la LORTAD.
- g) Ejercer la inspección de los ficheros, y el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en la Ley, atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas, y emitir las autorizaciones previstas en la LORTAD y o en sus disposiciones reglamentarias.
- h) Informar con carácter preceptivo los proyectos de disposiciones generales que desarrollen la LORTAD.

#### *Organización de la Agencia de Protección de Datos.*

La dirección y representación de la Agencia corresponde a su Director, nombrado, por el

Gobierno entre quienes componen el Consejo Consultivo.

En coherencia con la naturaleza independiente de la Agencia, su Director ejerce sus funciones con plena independencia y objetividad y no está sujeto a instrucción alguna en el desempeño de aquéllas. En relación con esta idea, la exposición de motivos de la LORTAD señala que "la Agencia se caracteriza por la absoluta independencia de su Director en el ejercicio de sus funciones, que trae causa, en primer lugar, de un expreso imperativo legal, pero que se garantiza, en todo caso, mediante el establecimiento de un mandato fijo que sólo puede ser acortado por *numerus clausus* de causas de cese".

Sin embargo, se echa en falta la no exigencia expresa para la provisión de ese cargo, de conocimientos o cualificación técnica en la materia, lo que ha sido objeto de críticas por la doctrina. Omisión que para BETANCOR "supone un retroceso porque la independencia depende más de la aptitud personal que de las mismas garantías jurídicas... y esta aptitud será más proclive a sostener la independencia si está respaldada por los conocimientos técnicos adecuados"<sup>26</sup>.

El mandato del Director tiene una duración de cuatro años, y sólo cesará antes de la expiración de ese plazo a petición propia, o por separación acordada por el Gobierno, previa instrucción de expediente, en el que necesariamente serán oídos los restantes miembros del Consejo Consultivo, por incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad sobrevenida para el ejercicio de su función, incompatibilidad o condena por delito doloso (art. 35.3).

Como órgano de asesoramiento al Director la LORTAD crea el Consejo Consultivo, órgano colegiado integrado por nueve miembros, de

entre los cuales el Gobierno, como hemos visto, elegirá al Director: un diputado, un senador, un representante de la Administración del Estado, un representante de la Administración Local, un miembro de la Real Academia de la Historia, un experto en la materia, un representante de los usuarios y consumidores, un representante de las Comunidades Autónomas, y un representante del sector de ficheros privados (art. 37).

Como indica la exposición de motivos, el Consejo Consultivo es un "órgano de apoyo definido por los caracteres de colegiación y representatividad, en el que obtendrán presencia las Cámaras que representan la soberanía nacional, las Administraciones Públicas en cuanto titulares de ficheros objeto de la presente Ley, el sector privado, las organizaciones de usuarios y consumidores y otras personas relacionadas con las diversas funciones que cumplen los ficheros informatizados".

La LORTAD crea también el Registro General de Protección de Datos como órgano administrativo integrado en la Agencia, al que corresponde velar por la publicidad de la existencia de ficheros de datos de carácter personal, con miras a hacer posible el ejercicio de los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación.

En el Registro se inscribirán los ficheros automatizados públicos y privados, las autorizaciones a que se refiere la LORTAD, los códigos tipo y los datos relativos a los

notas

26. Andrés BETANCOR, Administraciones Independientes, págs. 175 y siguientes.

ficheros que sean necesarios para el ejercicio de los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación.

Las funciones y régimen de actuación de los órganos referidos han sido objeto de desarrollo en el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo) que, a su vez, creó la Inspección de Datos como órgano de la Agencia al que competen las funciones inherentes al ejercicio de la potestad de inspección que el artículo 39 de la LORTAD atribuye a la Agencia.

Asimismo, el Estatuto creó la Secretaría General de la Agencia como órgano administrativo con funciones de apoyo y ejecución: elaboración de informes y propuestas, notificación de resoluciones, ejercer la secretaría del Consejo Consultivo, gestionar los medios personales y materiales adscritos a la Agencia, etc.

#### *Las autoridades de control de las Comunidades Autónomas.*

El artículo 40 de la LORTAD declara:

"Las funciones atribuidas a la Agencia de Protección de Datos serán ejercidas, cuando afecten a ficheros automatizados de datos de carácter personal creados o gestionados por las Comunidades Autónomas, por los órganos correspondientes de cada Comunidad, a los que se garantizará plena independencia y objetividad en el ejercicio de su cometido".

De este modo, la LORTAD permite a las Comunidades Autónomas crear sus propias autoridades de control de los datos de carácter personal, a las que corresponderá el ejercicio de las funciones atribuidas por esa Ley a la Agencia de Protección de Datos respecto de los ficheros automatizados

gestionados por la propia Comunidad Autónoma. Es decir, las Comunidades Autónomas pueden constituir órganos de vigilancia y control equivalente a la Agencia estatal, si bien, sus funciones sólo se ejercerán respecto de los ficheros cuya titularidad corresponda a la propia Comunidad Autónoma, quedando excluidos de su ámbito de actuación los ficheros de titularidad privada que la LORTAD reserva a la Agencia estatal<sup>27</sup>.

La LORTAD reserva a la Agencia estatal no sólo las competencias sobre los ficheros de titularidad privada, sino además las siguientes funciones que ejercerá tanto sobre ficheros de titularidad pública como privada:

- Velar por la publicidad de la existencia de los ficheros automatizados de datos de carácter personal (art. 36.j.)
- Redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia (art. 36.k).
- Ejercer el control y adoptar las autorizaciones que proceda en relación con los movimientos internacionales de datos, así como desempeñar las funciones de cooperación internacional en materia de protección de datos (art. 36.1).
- Ordenar la cesación de los tratamientos y la cancelación de ficheros, así como el ejercicio de la potestad sancionadora, en lo que se refiere a las transferencias internacionales de datos (art. 40).

Por otro lado, el R.D. 1332/94 atribuye a las Comunidades Autónomas, respecto de sus propios ficheros, la regulación del ejercicio y tutela de los derechos del afectado y del procedimiento sancionador en los términos y con los límites establecidos en la LORTAD y de acuerdo con las normas de procedimiento administrativo común (disposición adicional segunda).

Respecto de los ficheros propios de las Comunidades Autónomas, la LORTAD atribuye al Director de la Agencia estatal una función de control, de modo que cuando éste constate que el mantenimiento o uso de un determinado fichero automatizado de aquéllas contraviene algún precepto de esa Ley en materia de su exclusiva competencia, podrá requerir a la Administración correspondiente para que adopte las medidas correctoras que determine en el plazo que expresamente se fije en el requerimiento. Si la Comunidad Autónoma correspondiente no cumpliera el requerimiento formulado, el Director de la Agencia estatal podrá impugnar la resolución adoptada por aquélla (art. 41).

Asimismo, se atribuye al Director de la Agencia estatal funciones de cooperación institucional y coordinación de criterios o procedimientos de actuación, a cuyos efectos podrá convocar regularmente a las autoridades de control de las Comunidades Autónomas (art. 40.3).

Finalmente, al amparo del principio de información interadministrativa, la LORTAD declara que el Director de la Agencia estatal y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas podrán solicitarse mutuamente la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones (art. 40.3).

#### *La Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.*

La Comunidad de Madrid ha sido hasta la fecha la única Comunidad Autónoma que ha creado una autoridad de control de los datos de carácter personal, que se denomina Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid desarrolló la normativa estatal de protección de datos de carácter personal, mediante la aprobación de

la Ley 13/1995, de 21 de abril, de regulación de uso de informática en el tratamiento de datos personales por la Comunidad de Madrid<sup>28</sup>, cuyo objeto es:

"La limitación del uso de las tecnologías de la información y singularmente de la informática, en su aplicación al tratamiento automatizado de los datos personales de los ciudadanos por parte de las Instituciones y de la Administración de la Comunidad de Madrid, en los términos establecidos por la presente Ley y por la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre" (art. 1).

Desde un punto de vista objetivo, quedan sujetas a las determinaciones de esa Ley

#### notas

27. "El punto conflictivo de esta normativa se encuentra en el reducción autonómica a los mencionados ficheros de titularidad autonómica, con exclusión por lo tanto, de los de titularidad estatal y los de naturaleza privada existente en su territorio. Si respecto de los primeros la competencia plena de la agencia central parece difícil de cuestionar, si que es mucho más dudosa dicha competencia respecto de los de titularidad privada. Creo en este ámbito acertada la posición mantenida en el dictamen del Consejo Consultivo de la Generalidad Catalana, que propugna que el reparto de competencias entre el Estado y la Generalidad no puede hacerse, porque no es conforme al esquema competencial que prevén la Constitución y el Estatuto, según el criterio de la titularidad pública o privada del fichero, tal como hace la ley, sino según el ámbito material de la competencia de que el archivo de datos es instrumento. El carácter público o privado del fichero es indiferente desde el punto de vista del reparto competencial, prevaleciendo la competencia estatutaria (por ejemplo, en el artículo 8.2 del catalán o 9.2 del Estatuto Vasco) de velar por el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y promover su libertad e igualdad", CASTELLS ARTECHE, *Derecho a la privacidad y procesos informáticos: análisis de la LORTAD...*, Revista Vasca de Administración Pública, número 39, pág. 277.

28. Publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 105, de 4 de mayo. Fue objeto de modificación parcial por la Ley 13/1997, de 16 de junio.

cualesquiera actividades de tratamiento automatizado de datos personales, ya sea de naturaleza principal o accesoria e incluso las previas o posteriores al tratamiento automatizado propiamente dicho (art.2.1).

Igualmente, quedan sujetas a esta Ley cualesquiera actividades de tratamiento no automatizado de datos de carácter personal cuando los datos a los que se refiera se encuentren contenidos en un archivo estructurado según criterios específicos referidos a las personas que permita acceder fácilmente a los datos de carácter personal de que se trate (art. 2.1).

De lo anterior puede destacarse que la Ley de la Comunidad de Madrid, a diferencia de la estatal, ha optado por incluir en su ámbito de aplicación el tratamiento no automatizado de datos personales, es decir, el tratamiento de datos personales contenidos en ficheros manuales, si bien, con el requisito de que los mismos se encuentre en un archivo -fichero- estructurado según criterios específicos referidos a las personas que permita fácil acceso a los datos personales que contengan.

Desde un punto de vista subjetivo, esa Ley es de aplicación a las Instituciones de la Comunidad de Madrid así como a la totalidad de los Organos, Organismos, Entes y Empresas integrantes de su Administración Pública (art. 2.2).

La Ley 13/95, crea, siguiendo el modelo de la LORTAD, la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, autoridad de control de los datos de carácter personal (art. 27), como Ente de Derecho público que actúa en el ejercicio de sus funciones con total independencia de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Es esquema funcional y organizativo de la Agencia de Protección de Datos de la

Comunidad de Madrid previsto en la Ley 13/95 viene a coincidir básicamente con el previsto en la LORTAD para la Agencia estatal. No obstante, existen algunas diferencias destacables, entre las que podemos resaltar la referente a la designación del Director de la Agencia de la Comunidad de Madrid, pues como indica el artículo 29 de aquélla Ley su designación no corresponde al Gobierno de la Comunidad de Madrid, sino al Consejo Consultivo y, además, exige que la persona designada ostente acreditada independencia, elevado conocimiento de las materias de su competencia y probada capacidad de gestión.

## **La reforma de la LORTAD**

El Gobierno ha aprobado y presentado a las Cortes Generales un Proyecto de Ley Orgánica de modificación de la LORTAD<sup>29</sup>, cuyo objeto es la adaptación del Derecho español a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento automatizado de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

El preámbulo del referido Anteproyecto indica que "en el momento de promulgarse la Ley Orgánica 5/1993, de 29 de octubre, que ahora es objeto de modificación, estaba en trámites de discusión y elaboración la Directiva que se transpone, por lo que los contenidos normativos de lo que en aquel tiempo era una mera propuesta se tuvieron en cuenta por legislador español para dar respuesta a la problemática derivada de la protección de la intimidad en el tratamiento de datos personales. Ello significa que la mencionada Ley Orgánica 5/1992, se ajusta

en la gran mayoría de sus previsiones a las disposiciones contenidas en la Directiva 95/46/CE, siendo necesario únicamente introducir en aquélla las precisas reformas que den como resultado la total adecuación entre dicha Ley y la Directiva comunitaria".

Sin perjuicio del texto que definitivamente se apruebe por las Cortes Generales, las modificaciones legislativas que para la necesaria adecuación se pretenden introducir en la LORTAD afectan a aspectos relevantes de la LORTAD, algunas de los cuales enunciamos a continuación:

### 1. Objeto

En la delimitación del objeto de la Ley -art. 1- se sustituye la expresión "tratamiento automatizado de datos de carácter personal" por "tratamiento de datos de carácter personal", suprimiéndose el adjetivo "automatizado", de modo que el objeto de la Ley es limitar el uso de la informática y otras técnicas que permitan el tratamiento (automatizado o no) de datos de carácter personal para garantizar el honor, la intimidad personal y familiar de las personas físicas y el pleno ejercicio de sus derechos.

### 2. Ámbito de aplicación de la Ley

Se amplía el ámbito de aplicación de la LORTAD, si bien se mantienen determinados supuestos en que no es de aplicación el régimen de protección de datos establecido en la misma.

La ampliación se produce a través de la reducción de los actuales supuestos de exclusión, que quedan limitados a los siguientes: los ficheros mantenidos por personas físicas con fines exclusivamente personales, los ficheros sometidos a la normativa sobre la protección de materias clasificadas, los ficheros relativos a los datos dimanantes de los informes previstos en la

normativa reguladora del personal militar profesional y a los ficheros relacionados con la investigación del terrorismo organizado y de la delincuencia organizada.

De este modo quedarán sujetos a las disposiciones de la LORTAD ficheros actualmente excluidos como, por ejemplo, los mantenidos por partidos políticos, sindicatos e iglesias, confesiones y comunidades religiosas, o los ficheros de información tecnológica o comercial que reproduzcan datos ya publicados en boletines, diarios o repertorios oficiales, etc.

Sin perjuicio de lo anterior, se mantienen como regímenes especiales los ficheros relativos al régimen electoral y los que sirvan a fines exclusivamente estadísticos.

Asimismo, se incorporan al ámbito de aplicación de la LORTAD los tratamientos no automatizados de datos. En este sentido, se da una nueva redacción a la disposición adicional segunda de la LORTAD con el siguiente tenor literal: "las disposiciones de la presente Ley se aplicarán a los tratamientos no automatizados de datos de carácter personal contenidos o destinados a ser contenidos en un fichero. Quedan excluidas a estos efectos las carpetas que no estén estructuradas".

### 3. Protección de los afectados

Se incrementa la protección de los afectados, tanto en lo que se refiere a su necesaria información en la obtención de los datos como en la constante presencia de su

decisiones privadas que impliquen una valoración de su comportamiento cuyo único fundamento sea un tratamiento automatizado de datos de carácter personal que ofrezca una definición de las características o personalidad (art. 12), se añade además el derecho del afectado a "obtener información del responsable del fichero sobre la lógica utilizada en los tratamientos de datos referidos a aquél" (adición de un segundo inciso al artículo 12).

*Derecho de acceso.*

El derecho de acceso habilita al afectado a solicitar y obtener información de sus datos de carácter personal incluidos en los ficheros automatizados, así como sobre el origen de dichos datos (modificación del artículo 14.1).

*Derecho de rectificación y cancelación.*

De acuerdo con la redacción actual de la LORTAD, artículo 15.2, procede la rectificación y cancelación de los datos de carácter personal cuando resulten inexactos o incompletos, si bien, comentamos también que existen otras causas que habilitan a la cancelación o rectificación de esos datos como, por ejemplo, el tratamiento de datos sensibles sin el consentimiento del afectado. Por esto, la redacción que se propone del artículo 15.2 viene a adecuar dicha redacción a esa exigencia, y obliga a la rectificación o cancelación de los datos de carácter personal "cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y en particular cuando tales datos resulten inexactos o incompletos".

**4. Se incorpora el derecho del afectado a oponerse al tratamiento de sus datos en determinados supuestos.**

La Directiva exige que sea el consentimiento del afectado el que determine la posibilidad

de tratamiento y cesión de los datos personales, salvo los supuestos específicos a los que la misma se refiere, por ello viene a modificarse lo referente a los ficheros con fines de publicidad de modo que "quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad o venta directa y otras actividades análogas utilizarán listas tratadas automáticamente de nombres y direcciones u otros datos personales, cuando los mismos hayan sido facilitados por los propios afectados y obtenidos con su consentimiento o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el tercero a quien se comuniquen los datos" (modificación del art. 29.1).

**Bibliografía**

ORTI VALLEJO, *Derecho a la intimidad e informática*, Ed. Comares.

HEREDERO HIGUERAS, *La Directiva Comunitaria de Protección de Datos de Carácter Personal*, Edit. Aranzadi.

DAVARA RODRIGUEZ, *La Protección de Datos en Europa*, Edit. Grupo Asnef Equifax.

DAVARA RODRÍGUEZ, *Manual de Derecho informático*, Edit. Aranzadi.

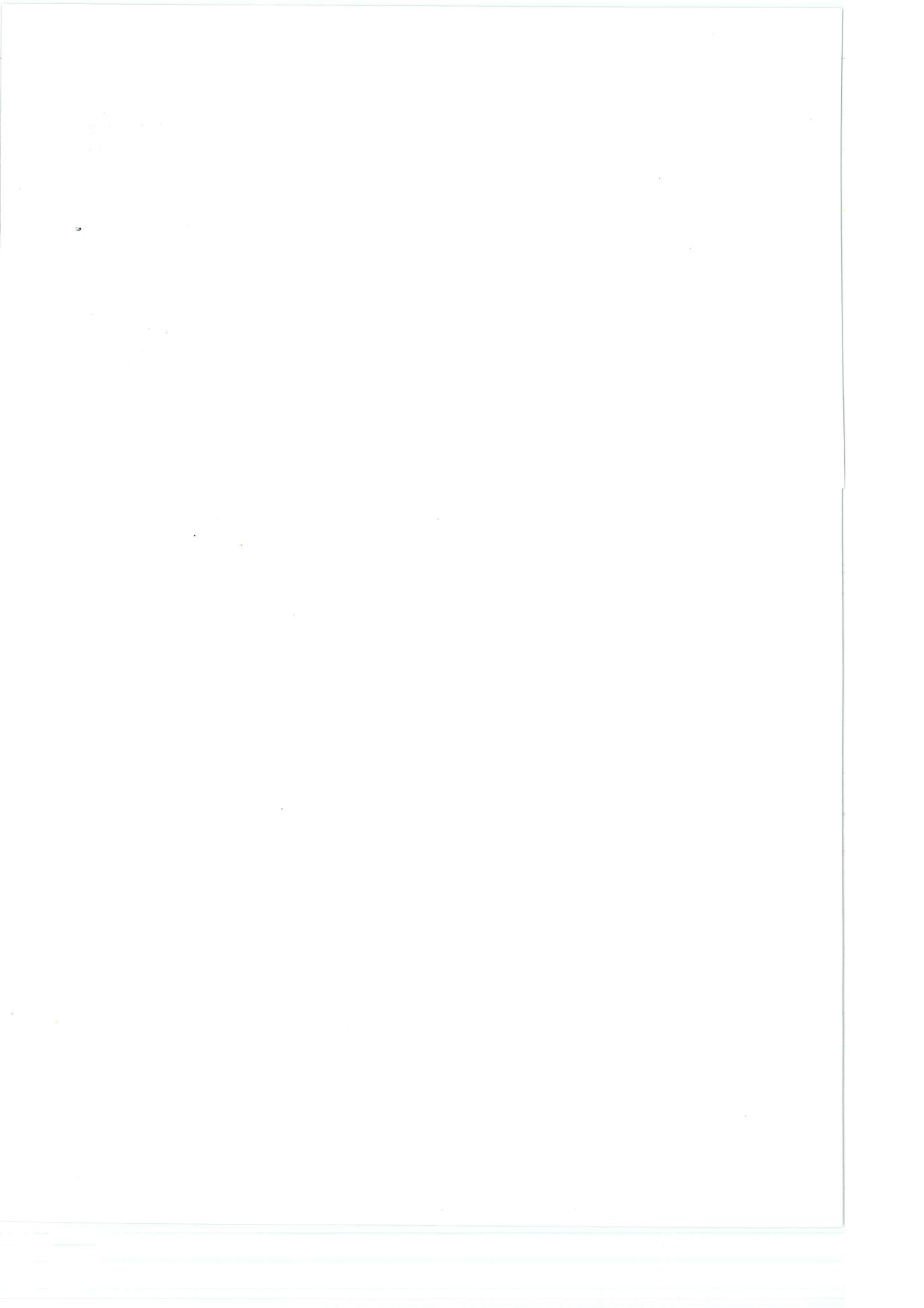
CENTRE DE INVESTIGACIÓ DE LA COMUNICACIÓ I UNIVERSITAR POMPEU FABRA, *La Protección de los Datos Personales (regulación nacional e internacional de la seguridad informática)*.

CASTELLS ARTECHE, *Derecho a la intimidad y procesos informáticos: análisis de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre (LORTAD)*, en Revista Vasca de Administración Pública número 39.

PEREZ LUÑO, *Los derechos humanos en la sociedad tecnológica*, Cuadernos y Debates, 21, Edit. Centro de Estudios Constitucionales.

GLORIA MARZAL, *Bases de Datos Personales, Comentarios a la LORTAD y normativa complementaria*, Ediciones Deusto.

DEL PESO NAVARRO Y RAMOS GONZÁLEZ,  
*Confidencialidad y seguridad de la información: la LORTAD y sus implicaciones socioeconómicas*, Edit. Diaz de Santos.



# Bibliografía selectiva sobre ética

**M. Carme Sans y M. del Mar Flores.**

Biblioteca Escuela Universitaria de Trabajo Social de Barcelona

**Araceli Arissó.** Biblioteca Instituto Católico de Servicios Sociales de Barcelona.

**Alberto de Pereda.** Biblioteca Instituto de Migraciones y Servicios Sociales  
Introducción de Jordi Vila-Abadal

## Introducción

### ¿Para qué sirve la ética?

Si la ética es el estudio de las razones que determinan los comportamientos humanos, ¿para qué sirve la ética?

Si los humanos se comportan, movidos por la riqueza, el poder, la imagen social, el bienestar material, ¿tenemos necesidad de buscar tales razones? Da la impresión que pronto las encontraríamos: por un lado, tenemos los instintos que nos inclinan hacia estos objetivos y, por otro lado, la ideología dominadora en nuestras sociedades, por lo menos las llamadas occidentales, que no hacen otra cosa que fomentar y explotar nuestros instintos.

Según alguno de sus más destacados pensadores, haber llegado hasta este punto equivale a haber llegado al final de la historia, como si la humanidad hubiera conseguido su *desideratum*. Resumiendo su pensamiento, la razón del comportamiento humano y, al mismo tiempo, la consecución de su perfección, se encuentran en la economía de provecho.

Si nos contentamos con esta visión de la humanidad y nos satisfacemos adaptando a ella nuestro comportamiento, no creo que nos haga mucha falta la ética. Es suficiente el conformismo.

Por eso, por paradoxal que pueda parecer, teniendo en cuenta que el moralismo ha tenido tradicionalmente un papel contrarevolucionario, hoy día la ética puede resultar inconformista e incluso revolucionaria.

La primera explicación de la aparente paradoja es que moralismo y ética no son lo mismo. El moralismo es la imposición de unas normas que tienden a mantener el *status quo*, la ética es la búsqueda de las razones de unos comportamientos que nos hacen verdaderamente humanos.

La otra explicación de la paradoja es que la verdadera razón de una revolución humanamente válida es la de poder comportarnos humanamente.

Ha habido diferentes clases de revoluciones. Unas han pretendido conseguir el *hombre nuevo*. Estas han sido, o son aún, totalitarias. Por esto, su paso por la humanidad la ha sembrado de muerte y destrucción (el siglo que acabamos ha sufrido dos de terribles) y no han conseguido el *hombre nuevo*. Sólo han conseguido grabar la historia.

Hay otra clase de revolución, que es la que no pretende construir un hombre (o mujer) nuevo (o nueva), sino liberar al ser humano de los condicionamientos que le impiden ser suficientemente humano. Esta clase de revolución es siempre actual porque siempre ha habido condicionamientos (supongo que sí porque algunos ya los "llevamos puestos"), pero si que estoy seguro que en la situación actual de la humanidad los hay muy poderosos. Porque si gran parte de la humanidad nos vemos bastante liberados de ciertos condicionamientos graves, como la desnutrición y algunas enfermedades, por el contrario, estamos sometidos a unos condicionamientos sociales que tienen una capacidad condicionadora como nunca

## Bibliografía selectiva sobre ética

habían tenido y que son tanto más eficaces cuanto más disimuladamente nos afectan.

En la situación actual, si queremos comportarnos individual y colectivamente de una forma liberada, como seres humanos, tenemos mucho quehacer. Quehacer diría yo revolucionario, en el sentido más noble de esta palabra.

Entonces, ¿de qué nos sirve la ética?. Si nos interesa vivir como conformistas y que los que dependen de nosotros también lo hagan, no nos sirve de nada. Pero, si aún sentimos (¡al cabo de treinta años de la última revolución?) un cierto afán inconformista e incluso revolucionario, la ética nos puede servir, e incluso resultar imprescindible. Porque, si es lo que ha de ser, nos ayudará a saber por qué razones vale la pena, en cuanto seres humanos que somos, querer liberarnos.

## Bibliografía

La *Bibliografía sobre ética* que presentamos, redactada según la Norma ISO 690 forma parte de la *Colección de Bibliografías de servicios sociales* de la Biblioteca EUTSB que hacemos, la mayoría de ellas como ésta, en colaboración con las Bibliotecas ICESB e IMSERSO. En ellas presentamos los documentos seleccionados de los fondos documentales de las tres Bibliotecas.

Cada referencia tiene al inicio una señal que indica la Biblioteca a la que pertenece el documento.

\* Biblioteca EUTSB  
/ Biblioteca ICESB  
\$ Biblioteca IMSERSO

La selección de las referencias se ha hecho según unos criterios previamente establecidos:

- *Límites geográficos*. No los hay porque es una bibliografía internacional
  - *Límites cronológicos*. Hemos recogido las referencias que nos han parecido más idóneas y las que aún tienen vigencia.
  - *Límites en la tipología documental*: sólo aparecen mencionados los libros y monografías y las publicaciones periódicas
  - *Límites temáticos*: los documentos referidos al ámbito de la ética en general y a la ética relacionada con los servicios sociales y el trabajo social.
  - *No hemos señalado límites* en cuanto a:
    - *Lenguas*: los documentos son referenciados en su lengua original, sea cual sea.
    - *Soportes documentales*: todas las referencias son en soporte papel, como la mayoría de nuestros fondos documentales.
- La descripción de las referencias está hecha en primer nivel, que es el de citación. Hemos prescindido de comentarios, resúmenes, etc.
- La metodología que hemos seguido es la siguiente:
1. De entrada, la Biblioteca EUTSB ha seleccionado sus referencias, según los criterios previamente establecidos, y las ha enviado a las Bibliotecas ICESB y IMSERSO para que añadieran las referencias de los documentos que no estaban mencionados.

2. La Biblioteca ICESB ha añadido sus referencias al disquette y la Biblioteca IMSERSO ha enviado también las suyas.
3. La Biblioteca EUTS, una vez seleccionadas todas, ha finalizado la transcripción.

En esta *Bibliografía sobre ética* que presentamos no hemos sido tan selectivos como en anteriores Bibliografías. Hemos optado por la exhaustividad porque no hay mucha abundancia de documentos de este ámbito en nuestras Bibliotecas.

Agradecemos al Dr. Jordi Vila-Abadal la introducción a la *Bibliografía* muy sugerente

#### Obras de referencia

/ *Compendio de ética*. Madrid : Alianza, 1995

/ *Diccionario de ética*. Barcelona : Crítica, 1994

\* /\$ Sádaba, Javier. *Diccionario de ética*. Barcelona: Planeta, 1997.

#### Obras sobre Ética en general

\*/ Aranguren, Jose Luis. *Ética*. Madrid : Trotta, 1994. En : Obras completas, v. 2

\* /\$ Álvarez Fernández, Juan. "El secreto profesional". *Revista de servicios sociales y política social*, 1989, núm. 16, p. 122-123.

/ Bonete Perales, Enrique. *Éticas contemporáneas*. Madrid : Tecnos, 1990

\* Camps, Victoria. *Ética, retórica y política*. Madrid: Alianza, 1995.

\* - *La imaginación ética*. Barcelona: Ariel, 1991

\* - *El malestar de la vida pública*. Barcelona: Grijalbo, 1996

\*/ - *Los Valores de la educación*. 2a ed. Madrid : Anaya, 1994.

\*/ - *Virtudes públicas*. 2a ed. Madrid: Espasa Calpe, 1993.

/ Cortina, Adela. *Ética mínima : introducción a la filosofía práctica*. 3<sup>a</sup> ed. Madrid : Tecnos, 1992

\* /\$ "Déontologie 2e partie: La pratique confronté aux principes éthiques". *La revue française de service social*, 1988, núm. 188.

\* /\$ "Entrevista a la Sra. Victoria Camps". *Revista de treball social*. 1996, núm. 142, p. 57-59.

/ *Ética día tras día : homenaje al profesor Aranguren en su ochenta cumpleaños*. Madrid: Trotta, 1991

\* European Symposium basic social values in a changing world (1997: Copenhagen *International council for social welfare symposium : Basic values in a changing world*. [s.l.; s.n., 1997] [Documento inédito].

/ Ferrater Mora, Jose. *Ética aplicada*. Madrid: Alianza, 1983

\* /\$ França. Lleis, decrets, etc. "Le code penal: article 226-13 sur le respect de secret professionnel et article 226-14 sur les

## Bibliografía selectiva sobre ética

derogations legals" *La revue française de service social*, 1997, núm. 184, p. 54-73.

/ Fromm, Erich. *Per a una ètica humanística*. Barcelona : Edicions 62, 1995

/ Guisan, Esperanza. *Introducción a la ética*. Madrid : Cátedra, 1995

/ Hortal Alonso, Augusto. *Ética : los autores y sus circunstancias*. Madrid : Universidad Pontificia Comillas, 1994

\*/ Küng, Hans. *Proyecto para una ética mundial*. Madrid : Trotta, 1995.

\* /\$ Lamo de Espinosa, Emilio. "Vicios priados y virtudes públicas. Consideraciones sobre ética, marginación social y derecho penal". *Sistema*, 1983, núm. 53, p. 8-38.

\* / Lipovetsky, Gilles. *El crepúsculo del deber: la ética indolora de los nuevos tiempos democráticos*. 2a ed. Barcelona : Anagrama, 1994.

/ Marina, Jose Antonio. *Ética para naufragos*. Barcelona : Anagrama, 1995

/ Pieper, Annemarie. *Ética y moral*. Barcelona : Crítica, 1990

\* Ricken, Friedo. *Ética general*. Barcelona: Herder, 1987. 202 p.

/ Rubio Carracedo, Jose. *El Hombre y la ética : humanismo crítico, desarrollo moral, constructivismo ético*. Barcelona : Anthropos, 1987

\* Sanabria Martín, Francisco. "Capitalismo, ética y libertad : en torno a la obra de Michael Novak". *Veintiuno*, 1995, núm. 27, p. 55-62

/ Sánchez Vázquez, Adolfo. *Ética*. Barcelona: Crítica, 1984

/ Satué, Manuel. *¿Qué sabes de ética?* Madrid : Alhambra Longman, 1987

\* Savater, Fernando. *Ética para Amador*. Madrid: Círculo de Lectores, 1992.

\* / - *Invitación a la ética*. 5a ed. Barcelona: Anagrama, 1991. 178 p.

\* / Schlemenson, Aldo. *La perspectiva ética en el análisis organizacional: un compromiso reflexivo con la acción*. Buenos Aires: Paidós, 1990.

\* Singer, Peter. *Ética para vivir mejor*. Barcelona : Ariel, 1995

\* Vila-Abadal, Jordi. *Valors vells, nous valors*. Barcelona: Proa, 1998

/ Villapalos, Gustavo. *El Libro de los valores*. Barcelona : Planeta, 1997

\*/\$ "Virtudes públicas y ética civil". *Documentación social*, 1991, núm. 83, 97 p.

### Obras sobre Ética y trabajo social

\*/\$ Banks, Sarah. *Etica y valores en el trabajo social*. Barcelona : Paidos, 1997.

\*\$ Barker, Robert L. *Social work in private practice*. Washington: National Association of Social Workers, 1992.

\$ Bouquet, Brigitte. "Le secret professionnel des travailleurs sociaux". *Vie sociale*, 1989, núm. 9-10, p. 445-460.

/ \$ Clark, Chris L., S. Asquith. *Social Work and social philosophy : a guide for practice*. London : Routledge & Kegan Paul, 1985.

\*/ *Codi d'ètica dels assistents socials. Código de ética de los asistentes sociales*. Barcelona: Col.legi Of. de Diplomats en Treball Social i AA.SS., 1989.

\* /\$ Colom, Dolors. "El infarto de la ética". *Revista de servicios sociales y política social*, 1997, núm. 37, p. 83-92.

\* /\$ Colomer, Montserrat. "La deontología en treball social". En: *Treball social : conceptes i eines bàsiques*. Barcelona: ICESB, 1989. p. 447-456.

\*/\$ Colomer, M. "La influencia del proceso histórico en los valores del treball social". *Revista de treball social*, núm. 112, p. 10-16

\* /\$ Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. "La ética del trabajo social: principios y criterios". *Revista de servicios sociales y política social*, 1997, núm. 37, p. 111-117.

\*\$ Cordero, Jesús. "Bases éticas de la profesión de trabajo social". *Cuadernos de trabajo social*, 1988, núm. 1, p. 15-34

\*\$ Domingo Moratalla, Agustín. "¿Voluntariado? : no gracias: Clarificación ética de la acción voluntaria". *Documentación social*, 1996, núm. 104, p. 27-38.

\* /\$ Dumas, André. "Ethique et action sociale". *Servie social dans le monde*, 1983, núm. 3, p. 25-36.

/ L'Ethique dans le champ social. *Informations sociales*, 1991, núm. 9, p. 5-89

\*/ *La Ética del trabajo social : principios y criterios*. Madrid : Consejo General de Colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España, 1996.

\*/\$ "Ètica i treball social". *Revista de treball social*, 1997, núm. 146

\*/ *Etica y trabajo social*. Madrid : UPCO, 1996.

/ Federación internacional de trabajadores sociales. *La ética del trabajo social: principios y criterios*. Madrid: Consejo General de Colegios Of. de Diplomados en Trabajo Social y A.S., 1996.

\*/\$ Giner, S. Valors morals, interessos comuns i serveis socials. *Revista de treball social*, 1988, núm. 112, p. 80-83

\*/ Graziosi, Laura. *Códigos de ética del servicio social*. Buenos Aires : Humanitas, 1978.

/ Heylen, V.L. *Código de moral del servicio social*. Madrid : Centro de Estudios de Sociología Acadia, 1980.

\*/ Kisnerman, Natalio. *Ética para el servicio social*. Buenos Aires : Humanitas, 1970.

\*/\$ Llopis, Beneta. "L'assistant social-treballador social i la informació". *Revista de treball social*, 1992, núm. 126, p. 111-119.

\* McGowan, Brenda G. "Values ant ethics". En *The Foundations of social work practice*. Washington: NASW Press, 1995.

\*\$ Paniagua, Rosario. "Necesidad de una reflexión ética". *Trabajo social hoy*, 1996, núm. 14, p. 37-43.

## Bibliografía selectiva sobre ética

/ Perrot, E. Le bonne affaire de l'éthique. *Etudes* 1992, no 3 , p. 345-352

\$ *Perspectives on enquiry and justice in social work*. Alexandra (Virginia): Council on social work education, 1993.

\*/\$ Ros, E. "Consideracions entorn el Secret Professional de l'Assistent Social". *Revista de treball social*, 1988, núm. 112, p. 105-111

\* / Rosenczveig, Jean-Pierre, Pierre Verdier. *Le Secret professionnel en travail social*. Paris: Jeneusse et Droit ; Montrouge : Dunod, 1996.

\*/\$ Rubi, C. "La Etica en el trabajo social". *Revista de treball social*, 1988, núm. 112, p. 100-104

\* *Le secret professionnel des travailleurs sociaux*. Bruxelles: CPGA, 1987.

/ Simposio de Profesores de la Universidad Pontificia de Comillas. *Etica de las profesiones*. Madrid: UPCO, 1994. 199 p.

\$ *Social work ethics on the line*. New York: The Haworth Press, 1993.

\*/ Timms, Noel. *Social work values : an inquiry*. London: Routledge and Kegan Paul, 1983.

De interés  
**profesional**





# Congreso Mundial de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)

**Patricia Bezunartea Barrio.** Vicepresidenta del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.

Como seguramente ya sabréis, el pasado mes de julio se celebró en Jerusalén (Israel) el Congreso Mundial Conjunto de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS), al que asistimos dos miembros de la Junta Directiva del Consejo General.

Previamente a la celebración del Congreso acudimos a varias sesiones de trabajo sobre Ética y sobre la definición del Trabajo Social. También participamos en la Asamblea Mundial de la FITS y en la correspondiente de la Región Europea. En ambas se dio cuenta del trabajo realizado en este último año y se diseñaron las acciones más importantes de cara al año próximo. Así mismo, se informó acerca de los próximos congresos mundiales: 2000 en Canadá, 2002 en Harare (Zimbabwe) y Europeos: 1999 en Helsinki y San Petersburgo (Rusia) y 2001 en Viena (Austria) y Bratislava (Eslovaquia) y se trabajó sobre sus programas científicos y organizativos.

Otro asunto importante que se trató en estas reuniones, fue la elección de nuevos miembros para el Comité Ejecutivo de la FITS. Sobre este punto sería interesante comentar que, a pesar de no resultar elegida la candidatura española, se sentaron bases muy sólidas para que nuestra presencia y participación aumente en el futuro (tanto cuantitativamente como cualitativamente).

También se consiguió que se contara con la participación de profesionales de nuestro país en dos grupos de trabajo y asesoramiento a la Comisión Europea en materia de Salud Mental y Política Social.

Con respecto al Congreso, hacer unas cuantas puntualizaciones. Lo más destacable: la impresionante ponencia de apertura de Simón Peres tanto por el contenido y el planteamiento como por su talante personal y una experiencia interesantísima de visitas de campo en las que pudimos ver sobre el terreno cómo se trabaja desde los Servicios Sociales de un Kibbutz, un campamento beduino, un barrio ultraortodoxo judío, o una experiencia de convivencia palestino-israelí, por poner unos cuantos ejemplos.

Respecto a los contenidos científicos, lo más destacable fue la falta de uniformidad en lo que se refiere a la calidad de las presentaciones. Junto a comunicaciones de muy alta calidad, se pudieron encontrar otras que no tenían un mínimo interés profesional requerido en un evento de estas características.

La organización fue bastante acertada, lo que, teniendo en cuenta la magnitud del congreso, no es nada desdeñable.

En definitiva, una oportunidad para el encuentro, el intercambio y el enriquecimiento profesional; una vía para estrechar lazos con otros Consejos Generales y para poner en marcha colaboraciones de las que esperamos poder beneficiarnos en el futuro.



# III Congreso Estatal de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales

## "Localismo e Integralidad"

**Gustavo García Herrero.** Diplomado en Trabajo Social.

Celebrado en la localidad manchega de Tomelloso -Noviembre de 1997-, la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, con la colaboración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, reunió a más de un centenar de personas de toda España, en un interesante debate sobre localismo e integralidad en la práctica de la intervención social.

Desde la consideración del espacio como escenario de la convivencia, se consideraron las influencias que el diseño del hábitat humano tiene sobre las condiciones de integración social, o sus efectos marginadores.

En este sentido, se apuntó la idea de que determinadas actuaciones urbanísticas pueden incidir mucho más que cualquier intervención social, en la normalización de un entorno y en la superación de sus circunstancias marginadoras; y de la misma manera, determinadas actuaciones -o inhibiciones- del urbanismo, pueden hacer ineficaces todas las intervenciones de tipo social que sobre el mismo se generen para superar la marginalidad de quienes en él habitan.

En coherencia con estas reflexiones, se insistió en la necesidad de conocer y valorar todo lo que tenga que ver con el diseño del hábitat -el urbanismo-, como condición para prevenir la marginación de espacios urbanos o rurales, y favorecer entornos donde sea posible una convivencia positiva, como base para cualquier intervención social.

En una línea atrevida e incluso intelectualmente provocadora, como esta Asociación tiene por práctica en sus reflexiones y debates, se cuestionó la utilidad y la conveniencia de

determinados "planes de actuación" en entornos marginados, si previamente o de manera simultánea, no se incide en la transformación radical de su hábitat. Incluso se apuntó la idea de que la sobrecarga de equipamientos e intervenciones sociales, en entornos en los que no se modifica un diseño urbanístico marginador, pueden profundizar sus connotaciones marginales, reforzando el carácter "asistido" del entorno y la estigma de sus pobladores, y separándolo del resto de la ciudad.

Es muy interesante la propuesta que nos hacen sobre la atención que los profesionales de lo social debemos dedicar a todo lo que tenga que ver con el urbanismo y con el diseño del hábitat, por su enorme trascendencia social, y el difícil reto que de ello se deriva, de intentar incidir en tales ámbitos del diseño urbanístico y de la ordenación del territorio. Vale la pena.

Gustavo García (Trabajador Social), fue el responsable de ofrecer el marco global para estas reflexiones. Vicente Alquézar (Zaragoza), y José María Pascual (Barcelona), aportaron muy interesantes reflexiones teóricas y prácticas sobre los entornos urbanos y las intervenciones integrales, y Avelino Hernández (soriano afincado en Palma de Mallorca), fue el encargado de aportar la versión rural de esta reflexión. Lucila Corral, José Manuel Ramírez y Manuel Manuel Martínez, todos ellos Trabajadores Sociales, enfocaron el debate sobre la integralidad en el ámbito local, respectivamente en los ámbitos de la infancia, la atención a drogodependientes y las personas mayores. La Directora General de Acción Social de Castilla-La Mancha, Margarita Pardo (Trabajadora Social), anfitriona del encuentro, aportó la visión de integralidad en los temas sociales desde la perspectiva autonómica.



# Congreso Gallego sobre Trabajo Social y Servicios Sociales

**M<sup>a</sup> Dolores Bao Varela.** Diplomada en Trabajo Social y Secretaria del Congreso.

Durante los días, 23, 24, y 25 de Abril de 1998, ha tenido lugar el Congreso Gallego sobre Trabajo Social y Servicios Sociales, organizado por la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Santiago de Compostela, como un acto más dentro de los previstos en la conmemoración del 40 aniversario de su fundación. Por ello, el Comité Organizador, decidió centrar los actos del Congreso en las humildes instalaciones de la Escuela, lo que nos ha obligado a limitar el número de participantes a 100 profesionales, la mayoría de los cuales ejercen la profesión en la Comunidad Autónoma Gallega, recibiendo gustosos a profesionales de Barcelona, Bilbao, Logroño, Murcia, Málaga, Sevilla, Valladolid y Bélgica.

El objetivo perseguido por el Comité Organizador era el de crear un foro de reflexión y trabajo entre expertos y profesionales del trabajo social, para conocer y analizar la situación actual, las perspectivas de futuro y la incidencia de todo ello en la docencia.

El acto inaugural contó con la presencia del Excmo. Sr. D. Carlos Gómez-Reino, Vicerrector de Coordinación del Campus de Santiago, Ilmo. Sr. D. Xerardo Estévez, Alcalde de Santiago y D<sup>a</sup> Mar Bernal, Concejala de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santiago.

## El Programa

Se estructuró en dos grandes bloques: Trabajo Social el día 23 y Servicios Sociales y Políticas Sociales del día 24, dejando el día

25 para la conferencia de evaluación, lectura de conclusiones y clausura.

Cada sesión comenzaba con una conferencia marco: *"Realidad presente y previsible del trabajo social"* el día 23 impartida por D. Manuel Luis López, Director de la Ecole Supérieure D'Action Sociale de Lieja (Bélgica) y *"Los Servicios Sociales, un reto para el futuro"* el día 24 impartida por D<sup>a</sup> Rosa Domènech, Directora General del INTRESS de Barcelona. A continuación se formaron las mesas redondas de cada día donde los expertos invitados presentaron los siguientes temas: *"Aportaciones del trabajo social a la concreción de los derechos sociales"* (D<sup>a</sup> Natividad de la Red), *"El trabajo en equipo"* (D<sup>a</sup> Teresa Rossell), *"El trabajo social como disciplina y como profesión"* (D<sup>a</sup> Elisa Fernández), *"Pasado, presente y futuro del trabajo social"*, (D. José Luis Malagón), *"Repercusiones del proyecto ITINERE sobre los servicios sociales"* (D<sup>a</sup> Amelia Belmonte), *"Los Servicios Sociales: terminología y factores extradiscursivos"* (D<sup>a</sup> Isabel Grandal), *"Información y coordinación de los servicios sociales desde el ámbito de la provincia"* (D<sup>a</sup> Coro Piñeiro), *"Los servicios sociales en el futuro, una apuesta por la calidad"* (D<sup>a</sup> Amparo Porcel).

Por las tardes, cada sesión comenzaba con la constitución de los grupos de trabajo sobre el bloque propuesto para ese día, teniendo como puntos principales de trabajo los expresados en el *Documento Base* del Congreso y los propuestos en las conferencias marco y mesas redondas de la mañana, procediéndose a continuación a la lectura de las comunicaciones admitidas en el Congreso.

En cada uno de los dos primeros días, reservamos las últimas horas de la tarde para realizar los actos conmemorativos. El primero de ellos, el acto académico, fue

organizado por la Universidad de Santiago de Compostela y presidido por el Excmo. Sr. D. Darío Villanueva, Rector de la Universidad de Santiago y donde el Sr. D. Enrique Gómez-Reino, Catedrático de Derecho pronunció una conferencia sobre *La Política Social en la Unión Europea*, actuó el coro universitario interpretando el *Gaudeamus Igitur* y se sirvió un vino de honor en el comedor institucional del Palacio de Fonseca.

El segundo acto, el acto social, muy entrañable para todos nosotros, lo organizó la propia Escuela como acto de homenaje a los profesores y alumnas de la primera promoción. Posteriormente al mismo, el Ayuntamiento de Santiago ofreció una recepción a todos los congresistas y se unió a nuestro homenaje entregando un obsequio a cada alumna de la primera promoción.

El día 25, D<sup>a</sup> Natividad de la Red pronunció la conferencia de evaluación de los temas del Congreso y se procedió a la lectura de las conclusiones de cada grupo de trabajo, siendo aprobadas por los aplausos de los congresistas reunidos en asamblea, y que serán publicadas en la memoria del Congreso que se editará en Octubre.

La clausura del Congreso estuvo presidida por el Padre Francisco Gómez, fundador de la Escuela, acompañado por el Vicerrector de Coordinación del Campus de Santiago, Excmo. Sr. D. Carlos Gómez-Reino, el Subdirector de Servicios Sociales Sr. D. Miguel Barrio, en representación del Conselleiro de Sanidade y Servicios Sociales y el Director de la Escuela Ilmo. Sr. D. Manuel Bao.

# Ana Díaz Perdiguero, nos queda tu sonrisa

**Gustavo García Herrero.** Diplomado en Trabajo Social

A pesar de que durante varios años luchó tenazmente por la vida, haciendo de cada uno de sus actos un alarde de dignidad, el pasado día 6 de agosto fallecía en Madrid Ana Díaz, víctima de una grave y prolongada enfermedad. Tenía 45 años de edad.

Una persona cuyo recuerdo quedará definitivamente vinculado a las dos décadas más activas de la política social en nuestro país; una trabajadora social cuya aportación ha sido determinante para configurar los conceptos y la práctica de los nuevos servicios sociales en España.

Nos deja el recuerdo de una trayectoria profesional intensa. Veinte años en los que compaginó investigación, producción teórica, dirección y gestión en la práctica de los valores más humanos de solidaridad y progreso, con los que siempre identificó los Servicios Sociales.

Autora y docente de enorme prestigio, fue pionera en elaborar y aplicar técnicas de investigación, planificación y evaluación en la Acción Social. Sus aportaciones fueron esenciales para definir conceptos del Sistema Público de Servicios Sociales. Supo trasladar a la práctica su producción teórica cuando tuvo ocasión para ello como Directora General en la Comunidad de Madrid y como Directora de Área en el Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Enamorada de su profesión de Trabajadora Social e incansable defensora de la misma, fue Secretaria en el Consejo General de Colegios Oficiales, en una de sus etapas más productivas; incluso cuando dejó este cargo, siguió colaborando siempre que era requerida, sin ningún interés personal, sabiendo, como nadie, procurar consensos allí donde eran necesarios.

Estuvo presente en casi todos los debates y proyectos vanguardistas que han situado al Trabajo Social y a los Servicios Sociales en el lugar que hoy ocupan: la Diplomatura, el diseño y puesta en marcha del Plan Concertado, los primeros Magister Universitarios en Gerencia de Servicios Sociales, las Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural... son algunos de los proyectos en los que ha dejado la huella de su carácter y de su estilo entusiasta, abierto y creativo.

Es posible que no se haya reconocido a tiempo la labor de Ana Díaz en todo lo que merece, pero pocas personas como ella habrán logrado en este sector tantos amigos y amigas que la hemos querido intensamente, sin otro interés que disfrutar de su amistad, de sus consejos, de su apoyo y de su cariño...

La fina sensibilidad de una de sus mejores amigas, supo expresar en su despedida el sentimiento y el homenaje que mejor encaja en la trayectoria de Ana y en el sentir de quienes la hemos conocido, al decir que lo que más le gustaría -nos gustaría- recordar de ella es SU SONRISA.



# Comentarios de libros





## Banks Sarah

***Etica y valores en el trabajo social***

**Barcelona, Paidós, 1997. 208 págs.**

El libro "Etica y valores en el trabajo social" de Sarah Banks, publicado dentro de la nueva colección Trabajo Social de Paidós, ofrece al lector un conjunto de conceptos y consideraciones básicos muy útiles para los profesionales, docentes y estudiantes de trabajo social así como de otras disciplinas afines.

Banks plantea inicialmente la complejidad del trabajo social, debido a la naturaleza de los problemas que esta profesión debe abordar, las distintas vertientes que incluyen: económica, cultural, emocional, educativa, entre otras, y las distintas respuestas que la sociedad ofrece, nunca completas o claramente satisfactorias, debido a la propia estructura de la sociedad y a las dificultades de los usuarios de los servicios sociales. Estas respuestas conllevan, con frecuencia, dilemas éticos para los profesionales del trabajo social, que son difíciles de plantear, y más difíciles todavía de resolver, debido al carácter mismo del dilema, que la autora define como "una elección entre dos alternativas igualmente inadecuadas para el bienestar humano". Con este supuesto, y ante la imposibilidad de tratar el tema desde una perspectiva normativa, el libro, en palabras de la autora, "busca más bien incentivar el pensamiento crítico y la reflexión, explorando cual es la naturaleza de los problemas, los dilemas éticos que plantean, y cuáles podrían ser algunas vías alternativas para abordarlos, según diferentes teorías y aproximaciones éticas".

Para ello, establece un amplio recorrido, a través de los ejes básicos que dan sentido y consistencia a la intervención profesional. Plantea, en primer lugar, el contexto político, ético, técnico y legal, que sirve de marco de referencia al trabajo social actual, y la necesidad de interrelacionar dichos aspectos en la práctica cotidiana, lo cual exige un

gran conocimiento y habilidad, para unir, sin transgredir, normas legales y criterios profesionales, con actitudes, valores y criterios de los propios usuarios, en un supuesto y esperado beneficio para los mismos. Considera las contradicciones que pueden darse, entre distintas concepciones de la atención social, en el seno de las instituciones y equipos profesionales, las tensiones insalvables entre la justicia social y la economía de mercado, y las tensiones que tales contradicciones provocan en los trabajadores sociales.

Examina, a continuación, los fundamentos filosóficos de los principios éticos del trabajo social, entre los que destaca, por un lado, el respeto al individuo, como ser racional y capaz de la autodeterminación. Desde esta perspectiva, sostiene que los valores de la profesión, se vehiculan a través del "contenido de la relación" entre el profesional y el usuario, para promover en el mismo el incremento de sus capacidades y responsabilidad personal. Esta relación profesional tiene que afrontar, con frecuencia, las exigencias legales y burocráticas de los servicios, que sitúan al profesional en un rol de control, contrapuesto o difícil de compaginar con el rol de ayuda. Por otro lado la autora se refiere también a los valores de la ideología "radical" del trabajo social, derivada del marxismo y de las posiciones feministas y antiopresivas actuales, en la que predomina la visión de lo humano como esencialmente social.

Un capítulo dedicado al conocimiento muestra la inevitable relación de cualquier posicionamiento teórico con un esquema de valores preestablecido, al cual pretende dar apoyo y consistencia, especialmente en el campo de las ciencias sociales. Plantea la discrepancia, que a veces se puede establecer,

**Banks Sarah**  
***Etica y valores en el trabajo social***  
**Barcelona, Paidós, 1997. 208 págs.**

entre los enfoques conceptuales y los valores y finalidades del trabajo social, y la necesidad de llegar a establecer una conexión entre teorías y conceptos adecuados a las distintas realidades del usuario, y los valores y concepciones éticas que motivan la intervención. Trata también, más adelante, de la función de los Códigos de Etica, como mecanismos que, al mismo tiempo, sirven como protección de los profesionales y como exigencia ante los usuarios y las organizaciones responsables de garantizar la protección social de los ciudadanos.

Otra parte del libro está dedicada a los cambios que se van produciendo en la concepción de la ayuda y de los propios usuarios, como expresa el cambio en los términos empleados: cliente, usuario, persona, ciudadano o consumidor. Del mismo modo el papel que se otorga al trabajador social en las nuevas políticas sociales, para garantizar la protección de los derechos sociales de la población atendida en los servicios sociales, para evitar el proceso de marginación y promover la participación, el protagonismo y la responsabilidad. La autora analiza las dificultades que este proceso conlleva y las exigencias necesarias para unir enfoques individuales y enfoques estructurales. A partir de estas cuestiones, trata aspectos relacionados con la autopercepción del

profesional: el conocimiento sobre sí mismo, su estatus en la organización, la posición que el profesional adopta: defensiva, reflexiva, crítica o transformadora, y su capacidad de actuar con autonomía profesional o bien dependiente de la organización.

Finaliza el libro con un capítulo sobre los dilemas éticos en la práctica, en el que abundan ejemplos de situaciones habituales en el ejercicio profesional. En él la autora intenta proporcionar criterios para: identificar los elementos que originan el dilema, ayudar a clarificar la posición del profesional, sus vivencias y su responsabilidad en el mismo, y las respuestas alternativas que puede elegir para preservar su identidad profesional, de las tendencias burocratizadoras y autoritarias de los servicios.

“Etica y valores en el trabajo social” es una obra bien estructurada, con amplias referencias bibliográficas, ejemplos prácticos y ejercicios al final de cada capítulo. En ella encontramos un compendio de los fundamentos filosóficos, legales y profesionales que motivan la intervención ética en el trabajo social. Con ello, el libro facilita a los profesionales la revisión actualizada del tema y ofrece a los estudiantes una información ordenada para poder comprender la importancia de los valores y la ética en el trabajo social. Es en definitiva un texto útil y recomendable.

**Teresa Rossell Poch**  
Profesora de la E.U.T.S. de Barcelona

**Camps, Victoria.**  
***El malestar de la vida pública.***  
**Barcelona: Grijalbo, 1996. 192 págs.**

La vida política española viene acusando, desde hace ya algunos años, una pérdida considerable del carácter participativo que en todo régimen democrático debe mostrar la ciudadanía. En la polis de Atenas, durante el gobierno de Pericles (siglo V a.C.), se fundamentaron los pilares de lo que convenimos en llamar "democracia". Resulta preocupante que nos hayamos permitido la desfachatez de desaprovechar ese valor que los antiguos griegos nos legaron.

En cualquier caso, éste no es el único de los males de que adolece la política de este país, inmersa en un proceso de degeneración constante. Este hecho ha alzado las voces más críticas de los últimos tiempos en la todavía corta evolución de nuestra democracia. Unas voces cuyo tono acusador las convertía, en la mayoría de las ocasiones, en simple e inoportuno vocerío demagógico.

Desmarcándose de estas voces y del pesimismo que evocan, aparecen otras que se acreditan por proponer vías más ponderadas de renovación para la actividad política. Entre éstas cabe situar la aportación de Victoria Camps, catedrática de Ética en la Universitat Autònoma de Barcelona, con su libro *El malestar de la vida pública*.

Con un título de resonancia freudiana pretende -desde la acertada postura de quien, lejos de precipitarse en rotundas aseveraciones, trata de razonar acerca de los hechos- analizar las principales causas que han llevado al actual desgaste del campo político. Situación crítica que se define no sólo por el deterioro de partidos e instituciones sino también por el distanciamiento cada vez más pronunciado entre representantes y representados. A este respecto, los tres años de la última legislatura socialista en que fue senadora le han valido a la autora, tal y como afirma en

el prólogo, de gran experiencia para profundizar en lo que recientemente se denomina "crisis democrática".

La actualidad misma de este fenómeno -cuyas manifestaciones (por citar sólo un ejemplo) llenan de noticias los periódicos de cada mañana- no puede por menos que incitar a la lectura (de haberse hecho ya, nada más adecuado que refrescarla) de una obra que mantiene la validez de sus planteamientos, a la vez que se deja leer con la misma claridad, orden y lenguaje rigurosos con que está escrita.

Sus planteamientos, estructurados en tres grandes bloques, van conformando un discurso ético que nos sugiere apuestas decididas para la revitalización del ámbito político y de la sociedad civil en general.

En este sentido, esta obra resulta especialmente enriquecedora porque -más allá del análisis crítico y sin caer en una fácil denuncia culpabilizadora de los políticos- reivindica el "rearme" ético del conjunto de la sociedad y de cada una de las personas que la forman.

Aquí cabe destacar el papel que la autora otorga a la "comunidad" como generadora de fuerza asociativa. Pero, a su vez, insiste también en la demanda de espacio para la iniciativa individual como resorte fundamental para el rejuvenecimiento y transparencia que deben estar presentes en las distintas "políticas" que se ocupen de cada uno de los proyectos de interés público.

Uno de los própositos más explícitos se concreta en despertar y vigorizar la preocupación social por lo que se entiende como "interés común". Tanto en esta propuesta social como en el tema de la educación el bajaje filosófico de la autora nos ofrece expresiones llenas de contenido

**Camps, Victoria.**  
**El malestar de la vida pública.**  
**Barcelona: Grijalbo, 1996. 192 págs.**

que acierta a explicar con una admirable sencillez. Y precisamente es el campo de la educación donde Victoria Camps se muestra particularmente sensible respecto a la fundamentación de unos valores y de un talante que hoy en día andan desangelados. De ahí la importancia de la educación a la hora de forjar el espíritu de quienes deberán enfrentarse a un mundo cada vez más competitivo y también lleno de retos y caminos por los que decantarse.

Advirtiendo del peligro que puede suponer el uso distorsionado de unos medios de comunicación cuya presencia y desarrollo tecnológico va cubriendo progresivamente más dimensiones de la vida de las personas, la autora no comete el error de desvalorizar las ventajas que pueden obtenerse de su "consumo" debidamente seleccionado, sino que trata de dotar a estos "media" de unos contenidos que les confieran prestigio en una doble vertiente: comunicativa-informativa por un lado y pedagógica por el otro.

En esa línea discurren los argumentos que se proponen en el segundo bloque, titulado "Educación y valores", mientras que en el tercero y último, "Medios de comunicación y democracia", la autora se aparta un tanto de la teorización acerca de cómo inculcar los valores denominados "de la tercera generación" para analizar con mayor detenimiento cuáles deben ser los criterios que ríjan la "buena información", en detrimento de los extendidos fines de eficacia, rentabilidad, clientelismo e inmediatez. Frente a estos, se proclaman elementos como la transparencia, el rigor en la obtención y verificación de datos relativos a aquello de lo que se informa, el respeto a la intimidad de las personas, y el carácter mediador que debe legitimizar la actuación

de cualquier medio informativo, por citar sólo algunos ejemplos.

De éstos se sirve la autora para reivindicar la necesaria adaptación que debe darse entre políticos y periodistas a lo que dicte el interés común de la sociedad y sea de utilidad para el buen funcionamiento del sistema democrático, en lugar de someterse unos y otros a intereses sectoriales y mercantilistas. Siempre, reforzado por el respeto a los derechos constitucionales, eje imprescindible de cualquier sociedad democrática, y garante legitimizador del respeto a las libertades individuales.

Esta última idea no podía faltar en una obra como la que nos ocupa –aún más, si se conoce la dedicación de la autora a la defensa de los Derechos humanos–, y que se formula ampliamente en el primer bloque "La debilidad de la política". Dar cuenta de los distintos asuntos que se abordan a lo largo de los cinco capítulos que lo forman, permitiría ofrecer una panorámica global, pero rigurosa al mismo tiempo, de las principales corrientes que dominan el pensamiento político de finales de siglo –del "Liberalismo social" al "comunitarismo", por citar dos ejemplos–, y que no es posible detallar aquí.

No obstante, el lector de esta obra –presentada en el aspecto formal como un manual de agradable e interesante lectura– encontrará en ella una invitación a la convivencia democrática, así como algunas líneas para profundizar en aspectos que sin duda recabarán su interés personal tales como el goce de la libertad individual sin peligro de no respetar la de los demás, la consecución de la llamada "auténticidad" ética y autonomía personal o, sin ir más lejos, el convertirse en "ciudadano" que

# Suscripción Revista de Servicios Sociales y Política Social

Tarifa anual según categoría (4 números).

- Colegiados o estudiantes ..... 3.400 Pts.  
(Aportar fotocopia acreditativa)
  - Resto ..... 3.800 Pts.
  - Extranjero ..... 5.000 Pts.

### Suscripción para el año 1998

Nombre .....  
Dirección .....  
Población ..... C.P. ....  
Provincia .....  
Teléfono ..... Fax .....

### Forma de pago:

- Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros. (En este caso cumplimentar la siguiente columna).
  - Transferencia (adjuntar comprobante) a Banco Popular. C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid.  
c/c. 60/12843-73.
  - Giro Postal al Consejo General.

**Enviar este boletín a:**

Revista de Servicios Sociales y Política Social.  
C/ Campomanes, 10 1º.  
28013 Madrid.

### Datos para el año 1998

Banco .....  
Domicilio .....  
Población .....  
Titular de la cuenta .....

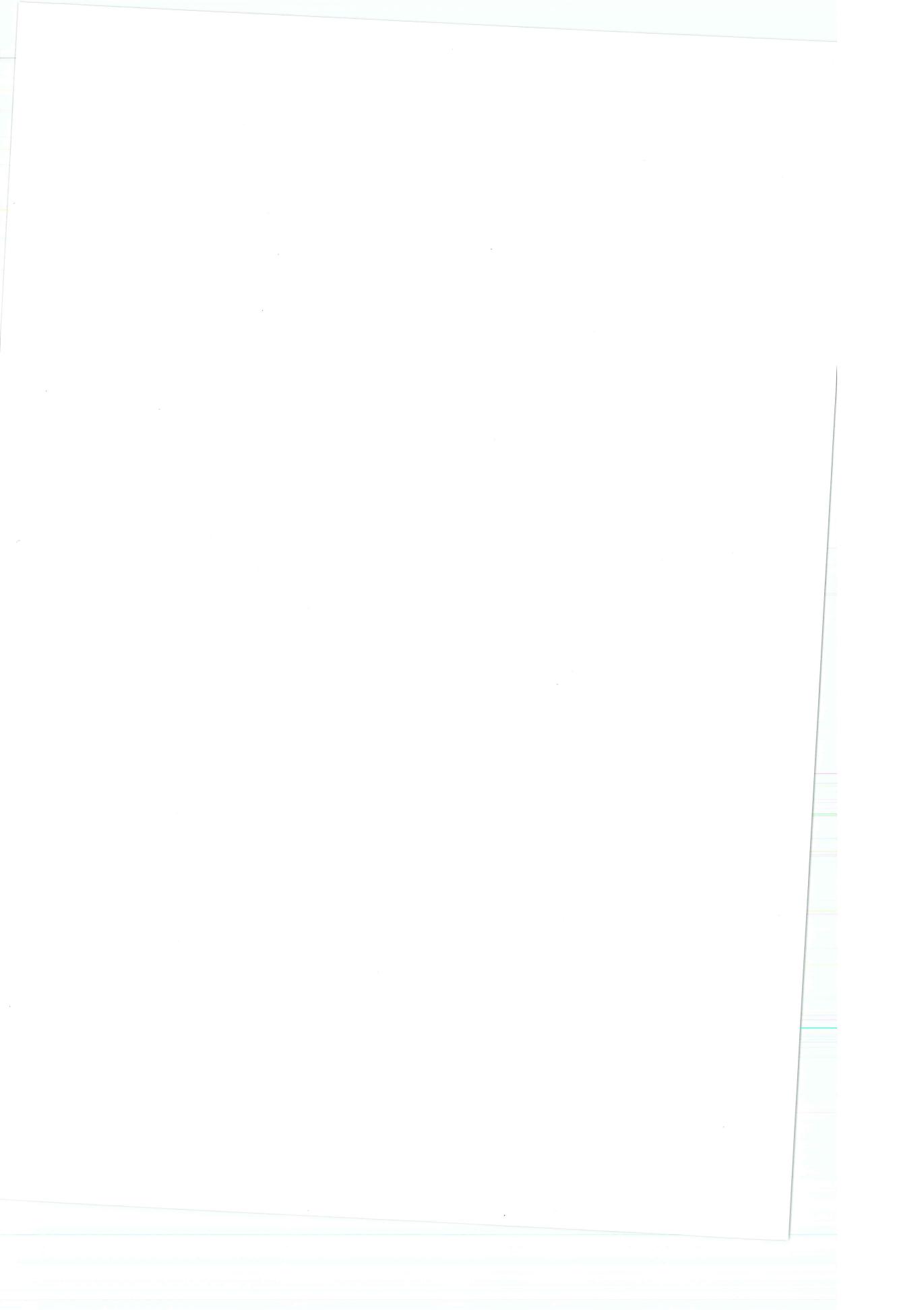
Nº de la cuenta (CCC)

Entidad:	Código cuenta cliente (CCC)	_____
Ofic.	DC	Núm. de cuenta

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista de Servicios Sociales y Política Social.

Fecha.....

(Firma)



## **Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 40**

### **Fe de erratas**

- En el gráfico de la página 59 aparecen dos recuadros con la leyenda “ORGANIZACIONES DE AYUDA INFORMAL”. En el inferior debe figurar “ORGANIZACIONES DE AYUDA FORMAL”.



participe como tal de la vida pública de su comunidad.

Todo esto se nos plantea desde la reformulación de unos valores que no son nuevos, pero que merecerían ser rejuvenecidos para poder afrontar los retos que nos depara lo que, tras la denominada

crisis del estado del bienestar, varios autores han coincidido en definir como la “sociedad del bienestar”.

Deseamos que la lectura de esta obra sea grata y sugerente y despierte todo el interés que merece.

**Josep M. Pallarés.**  
Profesor Universidad  
Autónoma de Barcelona



# Títulos publicados

- Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELTOs (agotado)
- Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELTOs (agotado)
- Nº 9: DOSSIER MENORES
- Nº10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES
- Nº11-12: DOSSIER MINUSVALIAS
- Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)
- Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)
- Nº 15: SALARIO SOCIAL
- Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA
- Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA
- Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA
- Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
- Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA. SITUACION Y PERSPECTIVAS
- Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES
- Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)
- Nº 23: ARTICULOS SUELTOs
- Nº 24: ARTICULOS SUÉLTOS
- Nº 25: LA SUPERVISION
- Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
- Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL
- Nº 28: LA INMIGRACION
- Nº 29: ARTICULOS SUELTOs
- Nº 30: EVALUACION
- Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR
- Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)
- Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)
- Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS
- Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL
- Nº 37: JUVENTUD
- Nº 38: EXCLUSION SOCIAL
- Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS
- Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL
- Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL
- Próximas publicaciones:
- Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA
- Nº 43: INTERCULTURALIDAD
- Nº 44: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO

# Publicaciones de la Colección Trabajo Social

## Serie «Libros»

1. Introducción al Bienestar Social. (Agotado).
2. Política social y crisis económica. (Agotado).
3. Los Servicios Sociales en una perspectiva internacional. 1.605 pesetas.
4. Los Servicios Sociales I. 985 pesetas.
5. Los Servicios Sociales II. 1.265 pesetas.
6. Nuevos paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural. 960 pesetas.

## Serie «Cuadernos»

1. Relación entre servicios Sociales y Sanitarios. (Agotado).
2. La Formación en gerencia de Servicios Sociales. 660 pesetas.
3. Voluntariado y Centros de Servicios Sociales. 700 pesetas.
4. La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad. 710 pesetas.
5. Trabajo Social en los Servicios Sociales comunitarios. 960 pesetas.
6. El trabajador social en los servicios de apoyo a la Educación. 1.010 pesetas.

## Serie «Papeles para el Trabajo Social»

Los medios de comunicación en el Medio Rural. Expresión oral para profesionales del Medio Rural. Técnicas básicas de Planificación y Programación. La Movilización de los Factores Culturales y el Desarrollo de las áreas rurales.

Los Servicios Sociales Comunitarios como alternativa de generación de empleo.

La informática como instrumento para el Trabajo Social.

El Proceso de Evaluación en las Estructuras Básicas de Servicios Sociales.

Estructura y procedimiento administrativo en la Administración local.

La Dinámica de Grupos en el Ambito Rural.

Las escenas temidas del Trabajador Social.

## Serie «Documentos»

1. Dos documentos básicos en Trabajo Social. (Agotado).
2. Seminario de historia de la acción social. (Agotado)
3. Primeras Jornadas Europeas en Servicios Sociales. 325 pesetas.
4. Un modelo de ficha social. 755 pesetas.
5. Jornadas Internacionales de ayuda a domicilio. (Agotado).
6. Los Servicios Sociales Comunitarios. (Agotado).
7. La Acción Social en el área rural. (Agotado).
8. Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios. 860 pesetas.
9. Seguimiento de la gestión de los S.S. Comunitarios. (Agotado).

## Serie «Textos Universitarios»

1. Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo. (Agotado).
2. Procedimientos y proceso en Trabajo Social Clínico. 960 pesetas.
3. Aproximaciones al Trabajo Social. 2.300 pesetas.

La ética del trabajo social: Principios y criterios. 400 pesetas.

Distribuidora Literaria de Siglo XXI, S.A.

Polígono El Malvar

Camino Boca Alta. Naves 8 y 9

28500 ARGANDA DEL REY (Madrid)

Teléfonos: 91 871 93 72 - 91 871 93 79

Fax: 91 871 94 08

Venta directa:

- Librerías especializadas
- Consejo General de DTS y AA.SS. Calle Campomanes, 10 28013-MADRID Teléfonos: 91 541 57 76 - 91 541 57 77

# Presentación de artículos

## Indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.
2. Trabajos publicables:
  - Investigaciones: empíricas o aplicadas.
  - Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
  - Trabajos de descripción y análisis metodológico.
  - Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
  - Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.
- Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.
3. Presentación de artículos:
  - Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General Campomanes, 10, 1º - 28013 Madrid.
  - Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2, 5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0.
  - La extensión deberá atenerse a:
    - \* Mínimo de 12 folios.
    - \* Máximo de 40.
  - El autor o los autores adjuntarán al artículo un "Abstract" o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis "palabras clave" del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
  - Los cuadros y gráficos se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse.
- Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es. TITULO DEL LIBRO. Ciudad/País donde se edita. Nombre de la Editorial. Año de la edición. En caso de revistas, además de los APELLIDOS y nombre del autor/es, el "Título del artículo al que se hace referencia". NOMBRE DE LA REVISTA DONDE SE PUBLICA. Mes y año. Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.
- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
  - \* Nombre y apellidos.
  - \* Domicilio y teléfono de contacto.
  - \* Profesión, lugar de trabajo.
  - \* Experiencia de campo.
  - \* Otras publicaciones.
  - \* Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.
4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

## **Presentación de artículos indicaciones generales**

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.

- 2º Que haya sido publicado en otro idioma.
- 5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
- 6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.