

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

Resumen

El principal objetivo de este artículo es explicar en qué consiste el proceso de una auditoría ética que se realiza en una institución socioeducativa. Comenzaremos recordando la importancia de la ética aplicada, contextualizando la auditoría ética como una parte fundamental dentro de dicha ética. A continuación explicaremos la auditoría ética de F. Reamer (2000), incidiendo en sus fases y principales áreas de riesgo, así como en un posible cronograma de implantación. Finalizaremos este artículo demandando la necesidad de implantar este tipo de herramientas en todas las instituciones sociales como forma de mejorar su calidad ética.

Palabras clave

Auditoría ética. Institución socioeducativa. Calidad ética. Áreas de riesgo. F. Reamer.

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

Abstract

The main objective of this article is to explain the process of an ethical audit that takes place in a socio-educational institution. We will begin by recalling the importance of applied ethics, contextualizing ethics audit as a fundamental part of applied ethics. We will explain the ethical audit of F. Reamer (2000), focusing on its phases and main risk areas, as well as on a possible implementation schedule. We will finish this article demanding the need to implement this type of tools in all social institutions as a way to improve their ethical quality.

Keywords

Ethics audit. Socioeducative institution. Ethical quality. Risk areas. F. Reamer.

Authors/Autoras

Marrubi Rodríguez Luna

Becaria predoctoral. Dpto de Sociología y Trabajo Social.
Universidad Pública de Navarra.
marrubisundari.rodriguez@unavarra.es

María Jesús Úriz Pemán

Profesora Titular de Universidad. Departamento de Sociología y
Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra.
ivan@unavarra.es

RECIBIDO: 06.08.18 | REVISADO: 13.08.18 | ACEPTADO: 20.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

Introducción: La ética aplicada y la re-conceptualización de la calidad

Hoy en día es fácil encontrar el término “ética” unido a otro término: “aplicada”. La ética aplicada abarca contenidos tan amplios como la ética de las organizaciones o las éticas profesionales. En este sentido, podríamos decir que la ética aplicada ayuda a facilitar a las y los profesionales de diversas disciplinas y organizaciones sociales a desarrollar actitudes coherentes, satisfactorias y éticas.

Como afirma Adela Cortina (1994), la ética tiene por objetivo facilitar las deliberaciones y que éstas sean correctas, con el fin de que puedan hacerse buenas elecciones. Por esto podríamos afirmar que *habituarse a hacer buenas elecciones significa más bien ser consciente de los fines últimos que se persiguen, acostumbrarse a elegir en relación con ellos y tener la habilidad suficiente como para optar por los medios más adecuados para alcanzarlos* (Sánchez, 2013, 194).

Es por eso que conformar profesionales “inteligentes” desde una perspectiva ética en la intervención socioeducativa puede ser un determinante a la hora de concluir la calidad y eficacia de dichas actuaciones. Siguiendo a Adela Cortina, podría decirse que una constitución “inteligente” supondría reflexionar, en primer lugar, de cuál sería la meta que deseamos alcanzar con nuestras acciones, es decir, *cuál es el fin que deseamos*. Y desde ese fin, *ir estableciendo modos de actuar, metas inmediatas y valores que es preciso encarnar para llegar a los objetivos inmediatos y finales* (Cortina Orts, 2013).

Estos planteamientos son necesarios en los nuevos escenarios profesionales en los que *profesionalización* significa incorporar valores técnicos propios de cada profesión en relación a las necesidades y

derechos de las personas atendidas, así como una ruptura con una praxis fundamentada en religiones, ideologías y voluntades paternalistas (Canimas, 2009). Todo ello con el objetivo final de poder alcanzar las metas que como profesionales tenemos, a través de actuaciones técnicas y éticas.

Incorporar la ética en la praxis de las organizaciones sociales permitirá constituir desde una perspectiva profesional instituciones sólidas que sepan dar respuesta a “*qué debemos*” y “*qué queremos*”, tanto de manera personal, organizacional, profesional y social (Guillen, 2006).

Desde una posición de responsabilidad y justicia social los servicios dirigidos a personas y/o colectivos en situación de vulnerabilidad tienen un deber y compromiso para con ellas. La concepción de que las personas son sujetos de derecho y no objetos de asistencia y necesidad pide un cambio paradigmático en la definición (saber ser) y en la aplicación (saber hacer) de las intervenciones y servicios como una necesidad y obligación cada vez más urgente en los ámbitos educativos, sociales y/o sanitarios (Ballester, Úriz y Viscarret, 2013).

Por lo tanto, el fin último de la ética aplicada en este contexto podríamos decir que es generar una protección y/o una guía en la praxis que evite dañar o perpetuar la situación que daña a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para ello, la reflexión desde las propias personas empieza a ser un punto fundamental en el que el respeto a su dignidad a través del buen trato hacia ellas se incorpora como premisa.

El buen trato es un concepto que se ha comenzado a incorporar en los ámbitos de intervención social, educativa y/o sanitaria. A pesar de que nos suena a algo obvio, si profundizamos en él nos en-

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

contramos con toda una complejidad que responde a cuestiones vitalmente humanas. Hablar de buen trato es hablar del bienestar de las personas (Martínez de Mandojana Valle, 2017) y eso no tiene fácil definición.

Como se ha señalado anteriormente, definir qué es el bienestar es algo complicado dada la subjetividad que debe envolver al concepto y más si lo llevamos a su aplicación. Lo que puede ser estar “bien” para alguien puede no serlo para otro alguien. Y esto nos sitúa en un escenario potencialmente arriesgado en el ámbito de la intervención social. ¿Cómo podemos evitar dañar a una persona, aún sin intención de ello, a causa de no respetar su condición e individualidad? Es ante estas preguntas cuando nuevos planteamientos y principios éticos irrumpen con fuerza en la praxis socioeducativa. En este ámbito la inmediatez y urgencia en las decisiones se torna cotidianidad; por ello, construir una praxis coherente y de éxito puede ser una de las labores más complejas y profundas, en las que la reflexión y auto-exigencia profesional marcan la diferencia.

Inevitablemente el bienestar es un concepto que nos lleva a la ética -y, en este caso, a la ética aplicada- como principio y como derecho. La ética aplicada nos ofrece una de guía y protección ante cuestiones complejas y humanas. Incorporar principios y valores éticos en las intervenciones sociales, educativas y/o sanitarias pueden ser una garantía de buen trato, llevándonos a lograr un éxito profesional e institucional desde un trabajo de calidad total.

Además de la ética aplicada, la denominada “calidad ética” es un concepto que está comenzando a tomar peso tanto en el ámbito académico como en la práctica profesional, sobre todo en los ám-

bitos de trabajo con personas (Balletero y Úriz, 2006). Todo concepto de calidad encierra una base ética, parte de unos principios, valores, comunes y propios, que se materializan en acciones (actitudes, decisiones, protocolos, guías de actuación, códigos, etc.) que permiten alcanzar el objetivo prioritario de cada institución, equipo y profesional e incluso social (Canimas Brugué, 2010). Este aspecto lo relacionamos con la calidez, ya que no se centra la parte concerniente a los procesos de gestión, sino que acoge a los aspectos más relacionados con principios y valores que guían todas las acciones en la atención directa, incluso a la misma gestión (Guillén, 2006).

En los últimos años la implementación de sistemas de calidad en todas las organizaciones ha sido una realidad generalizada. Hasta el momento las evaluaciones se dirigían únicamente a medir la calidad de gestión. No contemplaban en ningún caso cuestiones relacionadas con la atención directa, contacto humano, en definitiva con la ética, su calidad y por lo tanto calidez (Urrutia, 2018).

Se podría decir que la ética complementa la calidad técnica y de gestión necesaria en los servicios profesionalizados. Valores y principios que más allá de proporcionar verdad como guía nos acercan a cuestiones vitalmente humanas como son el vínculo, la alteridad, el cuidado, la compasión o la responsabilidad (Sánchez Pachón, 2015). Estos conceptos incorporan a la praxis calidez, acercándonos al buen trato hacia las personas atendidas que se busca y espera desde la responsabilidad profesional.

Se plantearía, por lo tanto, que la calidad no sería completa sin incorporar a la ética en la institución, equipo o profesional. Por tanto, es fundamental el compromiso ético y técnico con la excelencia y la

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

búsqueda constante de la mejora para poder cubrir las necesidades de las personas de la manera más óptima.

Es importante reseñar que sobre todo en ámbitos de intervención social, educativa y/o sanitaria el incorporar premisas éticas en las acciones profesionales comienza a ser un imperativo categórico (Úriz Pemán, 2006). Entendiéndose que estas condiciones deben ser incluidas por el hecho de ser consideradas necesarias en sí mismas, sin que existan más motivos para ser llevada a cabo que dicha consideración. Responderían a las cuestiones profesionales que se realizan en forma de “debo”, sin estar condicionados por ninguna otra consideración, serían universales y de aplicación en cualquier momento o situación.

Por lo tanto, fundamentar las acciones con principios y valores profesionales éticos nos acercan a proporcionar calidez, buen trato, y a favorecer la protección de personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Son en estos casos cuando la ética se torna indispensable para todo profesional. De este modo, para lograr una calidad con calidez en las instituciones es fundamental incorporar la ética como pilar y guía en todos sus ámbitos. Para ello es importante que profesionales y organizaciones tomen consciencia de cómo es su calidad ética partiendo de los riesgos que pueden existir en la praxis (Urrutia, 2018).

El riesgo ético no se relaciona tan sólo con la falta de principios y valores éticos de una institución o profesional, sino también con cómo es la aplicación de los mismos en organizaciones sociales, educativas y/o sanitarias. Se propone profundizar desde premisas éticas, valores y principios de la praxis (Reamer, 1987) en la intervención social, en la que personas o colectivos en situación de

vulnerabilidad son atendidos. Gestionar situaciones complejas humanas, en muchas ocasiones no es tarea fácil y sin una guía clara las decisiones pueden no ser acertadas.

La línea entre el buen trato y el trato malo o incluso el maltrato muchas veces es sutil. Hay veces que de forma inconsciente profesionales de la intervención social generan situaciones de abuso de poder, de desigualdad, paternalismo, en definitiva, de daño sobre personas vulnerables que en ese momento están bajo su responsabilidad técnica y humana (Úriz Pemán, 2006). Son estas cuestiones las que se entienden por riesgo ético, aquellas que puedan alejarnos de una intervención de calidad y con calidez. Por ello es necesario introducir y re-conceptualizar la calidez ética en todas las intervenciones y, más aún, en aquellas en las que se trabaja con personas.

1. Metodología: Fases y cronograma de la auditoría ética

A pesar de que hay muchas propuestas de materialización práctica de la ética, por el momento todavía son bastante desconocidas las herramientas metodológicas de diagnóstico y evaluación de la misma en las instituciones sociales. Sin embargo, sí que existen algunas herramientas que se han desarrollado en otros países y que han mostrado ser eficaces como herramientas de mejora de la calidad ética. Entre ellas destaca la propuesta de auditoría ética desarrollada en Estados Unidos por Reamer (2000). A lo largo de este artículo vamos a tratar de explicar las principales fases en las que consiste dicha auditoría ética.

Como se ha señalado anteriormente, la aplicación de mecanismos de evaluación de la calidad

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

han comenzado a tomar relevancia. Algunos de estos sistemas de calidad provienen del mundo empresarial, FQM o ISO, conteniendo entre sus indicadores cuestiones principalmente cuantitativas y, como se ha destacado, relativas a la gestión de los servicios y sus procesos. Esta perspectiva está siendo cuestionado en los últimos años, sobre todo en organizaciones del ámbito social, sanitario y educativo a causa de la falta de contenidos cualitativos y humanos (Ballestero y Úriz, 2006).

Hasta el momento las evaluaciones se dirigían únicamente a medir la calidad de la gestión, de los procesos, de los servicios desarrollados, alejándose de ofrecer una evaluación del cómo, que permitiese profundizar en aspectos más relacionados con la atención directa, sus valores, el buen trato y por lo tanto con el beneficio o no de personas atendidas (Urrutia, 2018).

Por este motivo han comenzado a desarrollarse herramientas de evaluación y diagnóstico que puedan medir la calidad ética de las organizaciones y que permiten un uso en dos sentidos: por un lado fomentan el auto-conocimiento y reflexión, la auto-exigencia y, por lo tanto, la mejora de las organizaciones. Por otro lado, permiten a su vez incorporar aspectos humanos fundamentales que recogen la complejidad y posibilitan dar respuestas realmente satisfactorias a las personas con las que se interviene (Úriz Pemán, 2006).

Una de las herramientas que está comenzando a tener relevancia, como se ha mencionado, es la auditoría ética de Reamer. Desarrollada en EE.UU, esta herramienta se fundamenta en un proceso diagnóstico que busca “radiografiar” el estado ético de las instituciones. Y ello, no sólo en sus procesos de gestión, sino también en su atención

directa y trato hacia las personas atendidas (Reamer, 2000).

Aunque estas herramientas -y, en concreto, la auditorías ética- todavía son desconocidas en muchos ámbitos, poco a poco comienzan a ser utilizadas y aplicadas como un instrumento que permite conocer y mejorar la calidad de las organizaciones sociales, examinando desde un punto de vista ético sus valores, principios, prácticas, políticas y procedimientos (Úriz Pemán, 2006).

Es este aspecto, por lo tanto, el que cobra interés en estas líneas, planteándose la necesidad de incorporar una nueva perspectiva de calidad que contemple indicadores éticos como garantía de calidez y buen trato, en las intervenciones en el ámbito socioeducativo y sanitario.

El objetivo principal de la auditoría ética, por lo tanto, es el de analizar el riesgo ético de las instituciones, tanto en aspectos relacionados con la gestión como en aspectos relacionados con la atención directa, tratado, de este modo, de favorecer una mejora en la calidad ética de la organización, profesionales y sociedad a la que se dirige.

Se podría decir que es una herramienta y/o procedimiento que puede aplicarse en organizaciones/instituciones, para promover la incorporación de nuevos indicadores cualitativos a la praxis profesionales, relacionados con valores y principios y por lo tanto con la calidez en las intervenciones partiendo de la ética aplicada.

La auditoría ética, por lo tanto, es una herramienta diagnóstica que requiere la implementación de un proceso sistematizado que tiene como objetivo evaluar el estado ético de la institución, identificar los riesgos éticos, diagnosticar las

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

prácticas relacionadas con la ética que necesitan mejora, realizar un diseño de acciones de mejora que permitan reducir los riesgos éticos, garantizar la ética aplicada en todas las acciones y realizar una supervisión y seguimiento de las medidas que garanticen su utilidad y cumplimiento (Reamer, 2000).

La auditoría ética consta de un desarrollo metodológico específico y minucioso establecido en varias fases. Estas fases son (Reamer, 2000):

2. Fase de estructuración

Esta primera fase se considera fundamental, ya que parte de la presentación y explicación de la auditoría ética de Reamer a la entidad interesada, con el objetivo de lograr un interés por la misma y aceptación de su aplicación. En esta primera fase se trataría también de presentar el proyecto en el centro y realizar una primera petición de participación de profesionales y familias. Se propondría también realizar las primeras entrevistas con las personas participantes con el objetivo de tener las primeras informaciones sobre la institución.

A continuación se procedería a la creación del grupo motor y comisión de seguimiento, pudiendo convertirse en un futuro “comité ético” que incorpore profesionales de diferentes disciplinas. Éstas y éstos profesionales desempeñan diversos roles en la intervención y desarrollo de la auditoría ética y se convierten en protagonistas del proceso, con el objetivo de que ellas y ellos mismos poco a poco disminuyan el riesgo ético de los ámbitos que hayan sido calificados como de “alto riesgo” tras la primera fase diagnóstica cuantitativa.

3. Fase de diagnóstico ético

Esta segunda fase tiene como objetivo identificar todas las cuestiones éticas que pueden estar influyendo en las intervenciones, procesos, etc. de la institución: ¿Qué aspectos se quieren abordar? ¿Qué tipo de datos éticos se desea obtener?

Para ello es fundamental realizar la adaptación de la escala de Reamer con ítems específicos que se identifican en la entidad y colectivo al que se dirige. Posteriormente y tras la adaptación, se procedería a la aplicación de la escala de auditoría ética. Puede resultar una escala larga y ardua, por lo que se recomienda realizarla en varias fases con el objetivo de lograr respuestas lo más veraces posibles.

Es importante señalar que en esta fase de diagnóstico ético la apuesta de la organización e implicación de los y las profesionales en el proceso puede ser una variable muy condicionante en los resultados y dinámicas generadas.

Tras la aplicación de la escala y explotación de los resultados obtenidos seremos capaces de determinar qué grado de riesgo se asocia a cada ítem identificado y seleccionado: sin riesgo, riesgo mínimo, riesgo moderado, alto riesgo. Estos resultados nos dirán cuáles son los asuntos éticos prioritarios a abordar, estableciendo por baremo las áreas de intervención urgente, alta, media y baja.

Tras la primera fase diagnóstica cuantitativa con la escala de Reamer, se recomienda una segunda fase cualitativa. Ésta puede realizarse, por ejemplo, con grupos focales, con el objetivo de poder profundizar en los ítems y áreas en riesgo alto o moderado, así como para establecer posibles causas que nos faciliten los planteamientos en los planes de acción.

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

4. Fase de planificación

Tras el diagnóstico y análisis de las situaciones de mayor riesgo ético a través de la escala y segunda fase cualitativa se deben establecer líneas de acción según los datos obtenidos en el diagnóstico ético.

Tras tener las áreas en riesgo se procederá a la repartición de estas entre las personas que constituyen el grupo motor, pasando entonces a ser responsables de dichas áreas. Entonces se establecerán planes de acción de las áreas a abordar. Dichos planes (acciones o tareas concretas) serán desarrollados por el grupo motor, responsables del proceso, supervisados y guiados por la persona que audita. De este modo se realiza la división de tareas y responsabilidades y diseño de acciones concretas respecto a cada área.

Señalar también que durante la elaboración de los planes de acción se realizan períodos formativos para las personas participantes en el grupo motor sobre los conceptos éticos, profundizando cada persona en el/las áreas que es responsable. EL objetivo es que puedan tener formación en ética estructurada y que permita la constitución de un futuro comité de ética dentro de la institución.

5. Fase de ejecución

Tras el diseño de los planes de acción se continuaría con la generalización de las acciones en la institución, procediendo al traslado de la información a través de sesiones informativas y a la organización con los diferentes grupos/profesionales por medio de pautas y acciones concretas que permitan la aplicación de las medidas. Posteriormente se daría un tiempo (seis meses aproxi-

madamente) para la ejecución de las propuestas y su evaluación a través de una recogida de datos por medio de registros propios. Tras este periodo se realizarían las adaptaciones y mejoras de las medidas concretas.

6. Fase de evaluación

Tras la aplicación y puesta en marcha, se establece la fase de evaluación, con el objetivo de reevaluar las áreas de riesgo y conocer el estado ético de la institución tras el proceso de la auditoría. Algunos de los aspectos a abordar serían: estado actualizado de las áreas, satisfacción de los grupos/profesionales con el proceso, mejoras objetivas/comparativas según los ítems establecidos en la fase diagnóstica, posibles nuevas mejoras/acciones, planteamiento de un nuevo proceso con las nuevas áreas a mejorar, elaboración del documento final con todo el proceso, etc.

7. Fase de conclusión

Por último nos encontraríamos con la fase de conclusión y afianzamiento del proceso en la que una de las acciones más importantes es la de la consolidación del comité ético. Esta fase debe ser capaz de establecer procedimientos y dinámicas que mantengan la perspectiva ética, sus deliberaciones, necesidad de la praxis, etc. en la institución y de los y las profesionales.

Cronograma:

Se estima que el tiempo aproximado para la implementación de la auditoría ética es de aproximadamente un año y medio. Se podría seguir, por ejemplo, la siguiente temporalización:

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

		AÑO 2017											
ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D	
1. Presentación proyecto													
1.1. Formación externa													
2. Creación grupo motor													
2.1. Diseño grupo													
2.2. Selección participantes													
2.3. Puesta en marcha													
2.4. Inicio sesiones de trabajo													
3. Análisis de necesidades y expectativas													
4. Diagnóstico interno													
4.1. Revisión cultura organizativa: misión, visión y valores.													
4.2. Análisis organización													
4.2.1. Recursos internos													
4.2.2. Destinatarios del servicio													
4.2.3. Capital humano													
4.2.4. Capacidades internas													
4.2.5. Relaciones con otras instituciones/organizaciones													
4.3.1. Primera identificación de problemas/necesidades													
5. Adaptación auditoría ética, áreas de riesgo													
6. Aplicación auditoría													
6.2. Priorización áreas de riesgo													
6.2.1. Grupos focales													
6.2.3. Planes de acción													
6.2.4. Entrevistas clave													
7. Análisis de resultados													
7.1. Áreas de alto riesgo													
7.2. Áreas de medio riesgo													
7.3. Áreas de bajo riesgo													

		AÑO 2018											
ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D	
8. Plan de acción áreas de alto riesgo													
8.1. Propuesta de medidas													
8.2. Diseño de medidas													
8.3. Aplicación de medidas													
8.4. Evaluación medidas													
8.5. Reformulación de medidas													
9. Plan de acción áreas de medio riesgo													
9.1. Propuesta de medidas													
9.2. Diseño de medidas													
9.3. Aplicación de medidas													
9.4. Evaluación medidas													
9.5. Reformulación de medidas													
		AÑO 2019											
3. Evaluación de resultados													

Tablas: Elaboración propia.

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

8. Resultados: áreas de riesgo ético

Tomando como marco la ética aplicada en la intervención social, Reamer propone una reflexión por medio de la implantación de la auditoría ética en instituciones y entidades en las que los asuntos éticos deban ser considerados de primer orden. Reamer desarrolla una serie de áreas a evaluar así como múltiples indicadores sobre riesgo ético que establecerían cómo es su calidad ética.

Las áreas en las que el autor propone diagnosticar el riesgo ético son 17, planteadas en su libro "The Social Work Ethics Audit", 2000. Todas las áreas que propone tienen una relación directa con principios éticos en la intervención. Cada área se desglosa en dos partes, la primera referida a las actuaciones profesionales y la segunda a temas de documentación. Cada área se define a través de indicadores, estos indicadores concretan al propio área y establecen la calidad ética existente en la misma. Las áreas que se abordan son (Reamer 2000):

8.1.- Derechos de los usuarios/as

Se trata de incorporar ítems que traten de conocer si los derechos de las personas atendidas se tienen presentes, si están de alguna manera explícitos y, por lo tanto, son conocidos por la institución, por los y las profesionales, así como por las propias personas atendidas.

Se abordarían, de este modo, cuestiones relacionadas con derechos universales pero también con derechos concretos relacionados con la institución o servicio concreto como, por ejemplo: confidencialidad, revelación de información, consentimiento informado, acceso a informes, acceso y prestación a los servicios, opciones de servicios alternativos, derecho a rechazar un servicio, etc.

Algunos de estos ítems podrían ser:

- Los y las profesionales conocen los derechos de las personas atendidas.
- Las personas atendidas son informadas por la institución sobre sus derechos como beneficiarias del servicio.
- La institución realiza una revisión anual/bianual de la aplicación de derechos de las personas atendidas.
- La institución toma conscientemente una escala o teoría para la definición de derechos y deberes de las personas atendidas.
- La institución cuenta con una carta de derechos, protocolos, normativas o guías de actuación de las personas atendidas.

8.2.- Confidencialidad y privacidad

En esta área es importante desarrollar ítems relacionados con las políticas y procedimientos sobre la revelación de información, manejo interno y externo de datos, tipo de documentación utilizada, espacios físicos existentes para proteger la intimidad y favorecer la confidencialidad, etc. El objetivo es la protección de la autonomía de las personas atendidas, la protección a terceros de un posible daño infringido por las personas atendidas; a familiares; datos sobre personas fallecidos; compartir información en otros grupos, a otros profesionales; ante requerimientos judiciales, etc. No podríamos olvidar en esta área cuestiones relativa a la protección de datos, de informes, de la información transmitida, etc. a través de soportes informáticos, encriptación, procedimientos para el control de vías electrónicas, etc.

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen cuáles son los temas relativos a la confidencialidad y privacidad de las personas atendidas.
- Los y las profesionales conocen los límites de la confidencialidad.
- La institución cuenta con procedimientos específicos para proteger la confidencialidad de la información relativa a las personas atendidas de manera cotidiana.

8.3.- Consentimiento informado

Esta área busca profundizar en la existencia de dinámicas de comunicación, información y consentimiento hacia las personas atendidas respecto a su circunstancia. Es importante el modo en el que cada profesional transmite la información, de modo que cada persona pueda decidir de forma libre y autónoma que quiere para sí.

Los ítems buscaría conocer cómo es el estado de la documentación y procedimientos utilizados para obtener el consentimiento informado en todas las situaciones en las que pueda ser necesario, asegurando la persona atendida da su consentimiento desde la libertad. Algunos de los aspectos a tener en cuenta serían, por ejemplo revelar información confidencial a terceros, imágenes, contenciones, participar en actividades específicas, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen las situaciones en las que es necesario establecer el consentimiento informado.

- La información sobre el consentimiento informado que se entrega a la persona atendida y/o su familia se acompaña de una explicación verbal y/o adaptada.
- Durante el procedimiento de obtención del consentimiento informado se garantiza la ausencia de coerción, manipulación o influencia indebida por parte de profesionales o terceras personas relacionadas con la persona atendida.
- La institución cuenta con documentos y protocolos relativos al consentimiento informado.

8.4.- Oferta de servicios

En esta área los ítems se dirigen a conocer cómo se está prestando el servicio, si está dentro de sus áreas de competencia, profesional, si se tiene la formación técnica necesaria, si el servicio es capaz de responder a las necesidades de las personas a las que se dirige, si existe una oferta suficiente, etc.

En este caso, será necesario conocer muy bien cómo es la institución, los aspectos legales y administrativos que la rodean, así como las cuestiones relativas a la cartera de servicios, servicios extra y su conceptualización.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución cuenta con una oferta de servicios adecuados a las necesidades de las personas atendidas.
- Las programaciones, contenidos curriculares, PAIs, etc. cubren los objetivos y necesidades de la población a la que se dirigen, la institución crea espacios para la demanda y solicitud de nuevos servicios a ofrecer.

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

- La institución cuenta con programaciones, planes de atención individualizados, planificaciones centradas en la persona, carta de servicios.

8.5.- Límites de las relaciones con los usuarios/as y conflictos de intereses

Esta área hace referencia principalmente a la relación que se establece entre la institución, profesionales y personas atendidas. Cómo es, conocer si existen los criterios necesarios para mantener límites profesionales en sus relaciones, saber qué es una relación profesional y que no lo es en entornos de intervención, posibles dilemas, situaciones que se dan, frecuencia, su incidencia en la intervención, etc.

Es importante que los ítems reflejen aspectos relacionados con la praxis como actitudes, conductas, decisiones, etc. Así como aspectos relacionados con guías, pautas, etc. de la institución.

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen las diferencias y límites entre relación profesional y relación personal
- Los y las profesionales consideran sus relaciones con las personas atendidas y/o sus familias es estrictamente profesional.
- La institución cuenta con un consenso sobre los límites y forma de relación con las personas atendidas,
- Los y las profesionales conocen las posibles situaciones que pueden darse relativas a los

conflictos de intereses entre la institución y las personas atendidas y/o familias.

- Los y las profesionales conocen las posibles consecuencias ante una vinculación personal dentro del marco profesional,
- La institución cuenta con un documento de actuación sobre los límites y forma de relación con las personas atendidas.

8.6.- Documentación

Esta área profundiza en los procedimientos y tipo de documentación en general de la institución como, por ejemplo, si se utilizan formularios adaptados a las capacidades, si tienen una redacción clara... También la documentación relativa a la misión, visión, valores como pilar de toda institución, la descripción de los servicios, puestos, etc. Es decir, incide en todos los aspectos documentales necesarios para que la praxis y cotidianidad funcionen de la manera esperada.

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen los procedimientos adecuados cuando recogen datos referidos a las personas atendidas.
- Los y las profesionales cuidan específicamente el lenguaje en la redacción de informes, historiales, etc.
- Los y las profesionales evitan informaciones subjetivas en los documentos, la institución cuenta con soportes adecuados (ej. papel, informático, etc.) para recoger y archivar la información obtenida.

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

8.7.- Informaciones difamatorias

En esta área se debe profundizar en aspectos relativos a cómo es la información que se maneja relativa a las personas atendidas. Para ello es importante reflexionar sobre los conceptos utilizados, sobre el lenguaje que se utiliza para referirse a las personas atendidas, comprobar si se producen situaciones de difamación (bien oral bien por escrito)...

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución cuenta con un consenso sobre conceptos respetuosos, planteamientos en la descripción de situaciones, etc. para evitar informaciones difamatorias.
- Los y las profesionales distinguen pensamientos y sensaciones personales de informaciones objetivas y veraces al referirnos a cualquier ámbito que afecta a las personas atendidas.
- Los y las profesionales constatan la información y su adecuación antes de que sea difundida.
- La institución cuenta con un documento de indicadores de buenas prácticas en torno al trato difamatorio sobre las personas atendidas.

8.8.- Informes de las personas usuarias

Relativo a esta área se considera importante profundizar sobre la calidad de datos incluidos en los informes. Esta calidad de datos hace referencia a qué información se incluye en los informes, cómo se redacta, de qué manera se obtiene la información, el derecho de las personas a la cancelación

de sus datos e informes, etc. Por lo tanto, incide en aspectos relacionados con procedimientos y documentación, pero sobre todo hábitos en la elaboración de informes.

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Los y las profesionales conoce la utilidad y la importancia de la documentación y herramientas de recogida de información.
- Los y las profesionales conocen los límites en la información, tanto generada, transmitida como demandada, para garantizar la calidad y buen uso de la misma.
- los y las profesionales realizan un esfuerzo consciente para evitar interpretaciones subjetivas en la recogida y elaboración de información sobre las personas atendidas.
- Los y las profesionales hacen uso de canales oficiales de coordinación y contraste de información entre los profesionales de la institución.
- La institución cuenta con procedimientos y/o protocolos de recogida de información de las personas atendidas.

8.9.- Supervisión

Esta área pretende conocer cómo es el proceso y la figura de la supervisión en las instituciones, analizando cuestiones como si existe dicha figura, el tiempo que se dedica a la supervisión, las funciones, la transmisión suficiente información a profesionales supervisados/as, cuestiones de responsabilidad, conocer cómo se evitan y aforan posibles errores, etc.

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Como institución se apuesta por la supervisión para mejora la calidad de la intervención.
- La institución cuenta con la figura y trabajo de supervisión, los y las profesionales realizan reuniones regulares de supervisión (ej. análisis, diagnóstico, evaluación, etc.).
- Las intervenciones son objeto de supervisión por parte de una figura asignada para ello o, en su defecto, por parte de profesionales con cargos de responsabilidad en la institución, los planes, programas y objetivos psico-socio-educativos son objeto de supervisión.
- La supervisión del trabajo de los profesionales incluye el tratamiento de aspectos éticos de la intervención, las decisiones tomadas en el marco de la supervisión se documentan por escrito, existen revisiones de las acciones (ej. decisiones, intervenciones, etc.) desarrolladas por parte de la persona responsable.

8.10.- Desarrollo y formación de los profesionales

En este aspecto se debe analizar si la institución proporciona al equipo profesional formación y reciclaje continuo, si ofrece formación específica según el colectivo o necesidad técnica. También se trata de conocer si se ofrece formación sobre temas éticos con el objetivo de fomentar valores y habilidades prácticas necesarias para lograr una calidad total, formación sobre aspectos concretos de ética profesional como la confidencialidad, consentimiento informado, deliberación ética, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución fomenta la adquisición de las habilidades y competencias relativas a la intervención psico-socio-educativa,
- La institución cuenta con profesionales que tienen formación adecuada y competencias/habilidades suficientes para el desempeño de sus funciones,
- la institución realiza formaciones complementarias constantes para el reciclaje y la adquisición de nuevos conocimientos relativos a los trabajos desarrollados en la institución,
- Los y las profesionales realizan un plan de formación y capacitación anual, la institución cuenta con un decálogo de habilidades y competencias que considera fundamentales en los profesionales de los distintos puestos a realizar en el centro.

8.11.- Consultas a otros profesionales

Esta área profundizará los procesos y prácticas relativas a la consulta entre profesionales, tanto interna como externamente. Los ítems tendrán en cuenta cuestiones como la manera en la que se realizan esas consultas, los procedimientos, justificación y sistematización o no de las consultas, los casos en las que se realizan, situaciones de consultas negligentes, no realizar consultas necesarias, o realizarlas sin necesidad, si se realizan las consultas con criterio y formación técnica suficiente, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución solicita asesoramiento de profesionales especializado en los casos que se considera una necesidad que la propia institución no puede solventar.

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

- Los y las profesionales demandan asesoramiento en caso de que lo necesiten.
- La institución cuenta con una red de profesionales/entidades externas que puedan realizar asesoramientos.
- La institución cuenta con documentación específica relativa al asesoramiento profesional (ej. protocolo de coordinación externa, protocolo de solicitud de asesoramiento, etc.).

8.12.- Derivación a otros servicios

Esta área se relacionaría directamente con la anterior, añadiendo al proceso de consulta la incorporación de otro profesional en la intervención. Sobre esto se trataría de desarrollar ítems que permitan analizar dicho proceso en la que el trabajo coordinado, conjunto puede traer situaciones complejas. Es importante conocer cómo son esos procesos de derivación, implicaciones de ambas partes, documentación, sistematización, traspaso de información, etc. son algunas de las cuestiones a incluir en dicha área.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales remiten a las personas atendidas a especialistas cuando es necesario,
- Los y las profesionales conocen el protocolo de derivación.
- Los y las profesionales realizan seguimiento de las derivaciones,
- La institución cuenta con documentación específica relativa a la derivación de las personas atendidas (protocolo de derivación, seguimiento, etc.).

8.13.- Negligencias y Fraude

Por un lado, esta área debe profundizar en las posibles situaciones negligentes que las personas atendidas pueden vivir en torno a las intervenciones profesionales. Es necesario conocer la realidad del colectivo e institución para poder concretar estas situaciones de la manera más real posible. En este aspecto es interesante conocer tanto cuestiones relativas a la atención directa como a posibles procedimientos que permitan evitar situaciones que dañen a las personas atendidas y/o violen criterios éticos.

Del mismo modo, se trata de conocer si la institución tiene políticas y procedimientos adecuados para prevenir situaciones de fraude (económico, documental... como que no se puedan falsificar informes, datos personales, evaluaciones, etc).

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen los distintos tipos de fraude y negligencias que desde la institución hasta los propios trabajadores/as pueden darse en el entorno laboral en el que se enmarca la práctica profesional,
- La institución establece procedimientos adecuados para prevenir fraudes y negligencias en las intervenciones diarias (ej. comportamientos inadecuados, intervenciones inadecuadas, falseamiento de datos en informes, objetivos, etc.),
- Los y las profesionales siguen los procedimientos marcados para prevenir fraudes y negligencias en las intervenciones diarias,
- La institución cuenta con documentación específica relativa a la prevención de negligencias

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

cias y fraudes (ej. protocolos, filtros, comisiones de seguimiento, etc.).

8.14.- Fin de los servicios y abandono de los usuarios/as

En esta área se desarrollarán ítems que puedan analizar cómo se produce la finalización y/o abandono de actividades, servicios, terapias, etc. Es importante profundizar en los posibles criterios y procedimientos existentes en la institución en torno a la finalización de dichas situaciones. La idea principal es poder identificar posibles situaciones de abandono o supervisión insuficiente tras una intervención, falta de disponibilidad ante una necesidad surgida, falta de derivación o previsión para la continuación de una intervención, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los profesionales siguen el procedimiento que garantiza la adecuación y correcta finalización del servicio de la persona atendida.
- La institución cuenta con un procedimiento que marca las acciones a seguir por los y las profesionales antes de la finalización o el abandono de algún servicio, cuando un profesional abandona la institución.
- Hay un procedimiento que garantiza la continuidad del servicio prestado en condiciones similares o que no afecten de manera negativa a la persona atendida.
- La institución cuenta con un procedimiento para casos de emergencia que obligan a la finalización o abandono de los servicios prestados.

8.15.- Situaciones de perjuicio

En este ámbito -relacionado con el área de negligencias y fraudes- se tratará de analizar los tipos y causas de las situaciones de perjuicio que pueden rodear al colectivo atendido, así como si tienen procedimientos adecuados para prevenir y responder a estas situaciones.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución conoce las posibles situaciones de perjuicio que las personas a las que se atiende pueden vivir tanto dentro como fuera de la misma.
- Los y las profesionales conocen las situaciones de perjuicio que pueden darse en su práctica cotidiana.
- Las intervenciones o acciones desarrolladas tienen en cuenta evitar situaciones de perjuicio para las personas a las que se dirigen teniendo en cuenta cuestiones como: bienestar, autonomía, proporcionalidad de las medidas, etc.
- La institución cuenta con una reflexión ética sobre el trato que debe darse a las personas atendidas con el objetivo de evitar perjuicios para las personas con las que se establece una relación profesional y de acompañamiento,
- La institución cuenta con documentación específica (ej. protocolos de actuación, medidas extraordinarias, fichas de registro, etc.) que apoyen la evitación o subsanación de posibles situaciones de perjuicio (indicadores de trato malo/maltrato).

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

8.16.- Evaluación e investigación

En esta área, se debe hacer referencia a los procesos de evaluación e investigación que puede desarrollar la institución. Incluir ítems relacionados con los principios, valores, situaciones a evaluar, participación en investigación procedimientos, documentación, etc. puede facilitar el análisis de la situación ética de esta área.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución evalúa internamente los programas, servicios y acciones que desarrolla, la institución emplea mecanismos legales, éticos o técnicos para proteger u apoyar a los y las participantes en los procesos de evaluación interna.
- En los procesos de evaluación se garantiza que la información recopilada comparte sólo con fines profesionales y únicamente con las personas involucradas, en los procesos de evaluación se informa con precisión de los resultados obtenidos a las instancias oportunas.
- La institución fomenta la investigación sobre los programas, servicios y prácticas que desarrolla, la institución cuenta con un plan de evaluación de sus programas, servicios y acciones desarrolladas.
- La institución cuenta con documentación específica (ej. formularios, planes de calidad, indicadores de cumplimiento, objetivos, etc.) relativa a los propios procesos de evaluación.

8.17.- Toma de decisiones ética

Por último, nos encontramos el área sobre la toma de decisiones éticas, en la que se contem-

plan ítems relativos a la práctica sobre la deliberación y resolución de conflictos éticos en la práctica cotidiana de la institución.

Se trata de profundizar sobre los procedimientos y formación de profesionales, relativos a la ética y, más en concreto, en los modelos deliberativos: si siguen alguno, si tiene referencias teóricas que guían estas decisiones, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales identifican los conflictos éticos que se presentan en su práctica profesional.
- Los y las profesionales identifica las situaciones en las que pueden transgredirse la ética profesional,
- Los y las profesionales utilizan teorías, principios y directrices concretas para la toma de decisiones éticas,
- La institución garantiza espacios y tiempos de reflexión y debate sobre conductas y actitudes éticas,
- La institución cuenta con protocolos y/o procedimientos para la toma de decisiones éticas, los y las profesionales documentan las decisiones éticas que toman en el ejercicio profesional.

9. Discusión y conclusiones

A lo largo del presente artículo hemos explicado las 17 áreas de riesgo que propone la auditoría ética de Reamer. La principal utilidad de esta herra-

The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

mienta es que permite profundizar en la situación ética de la institución evaluada y, por lo tanto, en la calidad y calidez de sus servicios e intervenciones profesionales.

Por otro lado, la propuesta de auditoría ética de Reamer surge en Estados Unidos, por lo que cualquier implantación de esta herramienta en España requiere la contextualización y adaptación de la misma. Además, es muy importante explicitar y contextualizar los ítems concretos de cada una de esas áreas de riesgo según la institución de la que se trate.

Dentro de cada una de las 17 posibles áreas de riesgo Reamer distingue dos partes: la relativa a la documentación con la que cuenta la institución y la que se refiere a los procedimientos y actividades de las y los profesionales. De este modo se obtiene información, tanto relativa a documentos, protocolos escritos, formularios... como también al comportamiento y actuaciones concretas dentro de la institución.

En cuanto al modo de obtener la información, creemos que, además de la información cuantitativa que se obtiene a través de los ítems concretos, también es importante obtener una información más cualitativa. Por ello en la fase diagnóstica también hemos propuesto la utilización de grupos focales que sirvan para profundizar en aspectos concretos relativos a algunas áreas y enriquezca la información meramente cuantitativa.

De manera continua se realizará un análisis de los datos obtenidos así como devoluciones constantes al grupo motor para ir abordando las cuestiones que surjan. Este grupo motor puede ser el germen de un futuro comité de ética dentro de la institución.

Otro aspecto importante que conviene recordar es el formativo. Antes de comenzar la auditoría ética es importante sensibilizar a las y los profesionales de la importancia y utilidad de la auditoría. Además, a lo largo de todo el proceso pueden detectarse áreas de riesgo o aspectos concretos que requieran que se realice alguna actividad formativa dirigida a diversos profesionales.

En cuanto a las propuestas de mejora, es importante que, después de analizar la información cuantitativa y cualitativa relativa a cada área de riesgo, surjan planes de acción concretos. Dichos planes y acciones de mejora (por ejemplo, elaborar un documento de consentimiento informado, organizar reuniones semanales de supervisión...) serán encargados a personas concretas para que los lleven a cabo.

Se comenzará con propuestas de mejora para reducir el alto riesgo ético de las áreas que hayan obtenido una puntuación más alta, continuando después con las otras áreas. Conviene no olvidar que, aunque un área haya resultado de riesgo moderado, si no se realiza ninguna actividad para reducir el riesgo, éste podría convertirse en elevado después de unos meses.

Finalmente, es fundamental realizar un seguimiento y evaluación de las propuestas implementadas para comprobar si las propuestas de mejora han sido efectivas y si se ha reducido o no el riesgo ético. Implantación de las correcciones para las medidas de mejora. En este sentido, la auditoría ética es un proceso de continuo análisis diagnóstico y retroalimentación, así como de implantación de medidas y evaluación de las mismas.

Para concluir, esperamos que, a través de la explicación sobre las fases y áreas de riesgo de la

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

auditoría ética, hayamos mostrado su importancia como herramienta para realizar el diagnóstico ético de una institución. Esperamos que muy pronto las instituciones sociales comprendan la necesidad de instaurar este tipo de mecanismos de auditorías éticas como una buena forma de mejorar su calidad ética.

BIBLIOGRAFÍA

Ballestero Izquierdo, A., Úriz Pemán, MJ. y Viscarret, JJ. (2013). Cuestiones éticas y tipologías de comportamiento ético en la intervención profesional del trabajo social. *Revista Española de Sociología*, 19. 67-92.

Ballestero Izquierdo; A. y Úriz Pemán MJ. (2006). La calidad ética de la intervención social: valoración de los estudiantes de Trabajo Social de Navarra. *Servicios sociales y política social*, 74. 137-156.

Canimas Brugué, J. (2010). *Ética de las organizaciones*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Canimas Brugué, J. (2009). Apuntes para una ética de la complejidad, o de si hay lugar para la beneficencia, la piedad y la compasión en la educación social. Barcelona. Recuperado (05.07.18): www.etica.campusarnau.org

Cortina Orts, A. (1994) *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid: Trotta.

Cortina Orts, A. (2013). *Para que sirve realmente la ética*. Barcelona: Paidós.

Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson Education.

Martínez de Mandojana Valle, I. (2017). *Profesionales portadores de oxitocina. Los buenos tratos profesionales*. Madrid: El Hilo Ediciones.

Reamer, G.F. (1995). *Social Work values and ethics*. New York: Columbia University Press.

Reamer, G.F. (2001). *The social work ethics audit. A risk management tool*. Washington. National Association of Social Workers. Nasw Press.

Sanchez Pachón, J. (2015). Adela Cortina: el reto de la ética cordial. *Brocar: Cuadernos de investigación histórica*, 39. 397-422.

Sánchez, Miguel Ángel (1997). Ética, organización y formación. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, 77-78. 185-198.

Úriz Pemán, MJ. (2004). *Nuevas perspectivas éticas en las intervenciones profesionales*. Navarra. Universidad pública de Navarra.

Úriz Pemán, MJ (2006). La auditoría ética en trabajo social: un instrumento para la mejora de la calidad de las instituciones. *Acciones e investigaciones sociales*, Nº Extra 1.

Urrutia Beaskoa, A. (2018) *Cuidar. Una revolución en el cuidado de las personas*. Barcelona: Editorial Planeta, S.A.