

Código de Práctica para Asistentes Sociales

y

Código de Práctica para Empleadores de Asistentes Sociales

Septiembre de 2002

Empleadores de asistentes sociales

## **Introducción**

El presente documento contiene los dos códigos de práctica profesional que rigen el trabajo de asistentes sociales y empleadores de asistentes sociales respectivamente, y en él se describen las normas de conducta y de práctica que deben seguir en su trabajo. Esta introducción, que también se reproduce en el Código de Práctica para Asistentes Sociales, tiene el fin de ayudar a comprender el propósito de estos códigos y lo que éstos implican para Ud. como asistente social, empleador, usuario o miembro del público.

El Consejo General de Asistencia Social (General Social Care Council) inició sus funciones el 1° de octubre de 2001, y, simultáneamente, el Consejo de Asistencia Social de Irlanda del Norte (Northern Ireland Social Care Council), el Consejo de Servicios Sociales de Escocia (Scottish Social Services Council), y el Consejo de Asistencia de Gales (Care Council for Wales). Estos Consejos tienen la obligación de elaborar estos códigos, y han trabajado mancomunadamente en su elaboración como parte de su contribución para optimizar la calidad de los servicios de asistencia social.

Ambos códigos, para empleados y para empleadores, se presentan conjuntamente en este documento porque se complementan uno al otro y reflejan las responsabilidades conjuntas de empleadores y empleados para lograr niveles de servicio óptimos.

**¿En qué consisten estos códigos?**

El Código de Práctica para Empleadores de Asistentes Sociales establece las responsabilidades del empleador en la regulación de los asistentes sociales. Es primera vez que se han establecido a nivel nacional normas de esta naturaleza. El código exige que los empleadores observen las normas establecidas en su código, que presten apoyo a los asistentes sociales para que éstos puedan cumplir con su código, y que tomen medidas apropiadas cuando los empleados no alcanzan a satisfacer las normas de conducta requeridas.

El Código de Práctica para Asistentes Sociales es una serie de enunciados que describen las normas de conducta y práctica profesionales cuyo cumplimiento se exige a los asistentes sociales en su trabajo diario. Ésta es también primera vez que se han establecido normas de este modo a nivel nacional, aunque muchos empleadores cuentan con normas semejantes que se han establecido a nivel local. Se tiene el objetivo de confirmar cuáles son las normas que se exigen en la asistencia social y hacer que los empleados sepan cuáles son las normas de conducta que esperan de ellos los empleadores, colegas, usuarios y el público.

En estos códigos se tiene la intención de reflejar la buena práctica actual ya existente y se espera que los empleados y empleadores reconozcan en los códigos las normas compartidas que ellos de antemano aspiran cumplir. Al poner estos códigos a disposición general, los Consejos promoverán el cumplimiento de estas normas.

### **¿Cómo se van a utilizar los códigos?**

Estos códigos constituyen un factor clave en la introducción de un sistema de regulación de la asistencia social en los cuatro países que integran el Reino Unido. Los Consejos son responsables de registrar a las personas que trabajan en el servicio de asistencia social. Este registro constituirá una constancia pública

de que los registrados han cumplido con los requerimientos para su incorporación en el registro y que han acordado cumplir con las normas establecidas en el Código de Práctica para Asistentes Sociales.

Los Consejos tomarán en cuenta el conjunto de normas establecidas en el Código de Práctica para Asistentes Sociales para determinar casos de conducta indebida y decidir si un asistente social registrado debería continuar en el registro.

### **¿Qué significarán los códigos para Ud.?**

Como asistente social, dispondrá así de criterios para orientar su práctica profesional y para tener claridad acerca de las normas de conducta que debe cumplir. Se le exhorta a usar los códigos para analizar su propia práctica y para buscar áreas donde podría mejorar.

Como empleador en el servicio de asistencia social, Ud. sabrá qué función debe desempeñar en la regulación del desempeño de los empleados y en el respaldo de la alta calidad de la asistencia social. Se le exhorta a revisar sus propias normas de práctica profesional y políticas a la luz de las normas establecidas en el código.

Como usuario de estos servicios o miembro del público, estos códigos le ayudarán a comprender cómo un asistente social debe comportarse ante Ud. y cómo los empleadores deben apoyar a los asistentes sociales para que hagan correctamente su trabajo.

## **Código de Práctica para Empleadores de Asistentes Sociales**

El propósito de este código es establecer responsabilidades de los empleadores en la regulación de asistentes sociales. El objetivo de la regulación de los empleados es proteger y promover los intereses de los usuarios y cuidadores. El código pretende complementar más que reemplazar o duplicar las políticas actuales de empleadores, y forma parte del conjunto más amplio de legislación, exigencias y orientación relacionadas con la contratación de personal. Los empleadores son responsables de hacer que se cumplan las normas establecidas en este código, de que se faciliten servicios de alta calidad y de promover la seguridad y confianza del público respecto a los servicios de asistencia social.

### **Estatus**

La Comisión Nacional de Normas de Asistencia Social (National Care Standards Commission) y la Inspectoría de Servicios Sociales (Social Services Inspectorate) adoptarán este código al poner en vigor las normas de asistencia social.

Para cumplir con sus obligaciones respecto a la regulación de empleados de asistencia social, los empleadores en el servicio de asistencia social deben hacer lo siguiente:

- Constatar la idoneidad de las personas que sean incorporadas como empleados y que entiendan sus funciones y responsabilidades;
- Deben establecer políticas y procedimientos escritos para permitir que los asistentes sociales cumplan con el Código de Práctica para Asistentes Sociales, publicado por el Consejo General de Asistencia Social;

- Facilitar oportunidades de formación y desarrollo profesionales para permitir que los asistentes sociales fortalezcan y desarrollen sus habilidades y conocimientos;
- Establecer e implementar políticas y procedimientos escritos para tratar conductas y prácticas peligrosas, discriminatorias o explotadoras; y
- Promover los códigos de práctica del Consejo General de Asistencia Social a asistentes sociales, usuarios y cuidadores y cooperar con el proceder de dicho Consejo.

1 Como empleador en el servicio de asistencia social, Ud. debe constatar que las personas que se incorporen como empleados de asistencia social sean idóneas y que entiendan sus funciones y responsabilidades.

Esto incluye:

- 1.1 Aplicar rigurosos y exhaustivos procedimientos en la selección y contratación de personal, con el fin de que sólo se permita la incorporación como empleados de su servicio de aquellas personas que tengan los conocimientos y habilidades idóneos y que sean personas apropiadas para facilitar asistencia social;
- 1.2 Antes de confirmar el nombramiento de las personas, revisar antecedentes criminales, los registros e índices relevantes y determinar si las personas son capaces de realizar funciones propias del cargo para el cual han sido seleccionadas;
- 1.3 Obtener y facilitar referencias fiables;

- 1.4 Facilitar al personal información clara sobre sus funciones y responsabilidades, la legislación correspondiente y las políticas y procedimientos de la organización que deben observar en el curso de su trabajo; y
- 1.5 Gestionar el desempeño del personal y de la organización con el fin de asegurar una alta calidad de los servicios y asistencia prestados.

2 Como empleador en el servicio de asistencia social, Ud. deberá haber establecido políticas y procedimientos escritos para permitir que los asistentes sociales cumplan con el Código de Práctica para Asistentes Sociales, publicado por el Consejo General de Asistencia Social.

Esto incluye:

- 2.1 Implementar y supervisar políticas escritas respecto a: confidencialidad; igualdad de oportunidades; evaluación de riesgos; abuso de estupefacientes; documentar informes; prohibición de recibir dinero u obsequios personales de usuarios o cuidadores;
- 2.2 Gestionar y supervisar al personal de modo eficiente con el fin de respaldar el desempeño eficiente y buena conducta y de apoyar al personal para que resuelva aspectos deficientes de su actuación profesional;
- 2.3 Haber establecido sistemas que permitan que los asistentes sociales puedan informar sobre recursos insuficientes o problemas operativos que puedan dificultar la aplicación de asistencia social en condiciones de

seguridad y trabajar con los asistentes sociales y las autoridades correspondientes para resolver esos problemas; y

- 2.4 Respalda a los asistentes sociales para que cumplan con el Código de Práctica para Asistentes Sociales del Consejo General de Asistencia Social y no exigirles que hagan nada que pueda poner en peligro el cumplimiento de dicho código.

3 Como empleador en el servicio de asistencia social, Ud. debe facilitar oportunidades de formación y desarrollo profesionales para permitir que los asistentes sociales fortalezcan y desarrollen sus habilidades y conocimientos.

Esto incluye:

- 3.1 Facilitar oportunidades de introducción al trabajo, y formación y desarrollo profesionales para ayudar a los asistentes sociales a realizar su trabajo eficientemente y prepararlos para cambios de función y responsabilidades;
- 3.2 Contribuir para que se facilite educación y formación profesional sobre asistencia social y trabajo social, incluyendo evaluación efectiva en el lugar de trabajo y aprendizaje en la práctica;
- 3.3 Prestar apoyo al personal cuyos puestos de trabajo se hallan sujetos a registro para que cumpla con los criterios de registro exigidos por el Consejo General de Asistencia Social y sus exigencias respecto a la continuación del desarrollo profesional; y
- 3.4 Responder de modo apropiado a aquellos asistentes sociales que busquen asesoría en situaciones en que éstos no se sienten capaces de realizar, o con la preparación adecuada para poder resolver, algún aspecto de su trabajo.

4 Como empleador en el servicio de asistencia social, debe establecer e implementar políticas y procedimientos escritos para tratar conductas y prácticas peligrosas, discriminatorias o explotadoras.

Esto incluye:

- 4.1 Dejar en claro al asistente social que no serán aceptables conductas de intimidación, hostigamiento, ni ningún tipo de discriminación injustificable, y tomar medidas para hacer frente a conductas de esta naturaleza;
- 4.2 Establecer y promover procedimientos para que los asistentes sociales informen sobre conductas y prácticas peligrosas, discriminatorias, abusivas o explotadoras y actuar rápida, efectiva y abiertamente con respecto a dichos informes;
- 4.3 Dejar en claro a los asistentes sociales, usuarios y cuidadores que conductas de violencia, amenaza o abuso contra el personal no son aceptables y ofrecer políticas y procedimientos claros para reducir al mínimo riesgos de violencia y administrar eventos de violencia;
- 4.4 Apoyar a aquellos asistentes sociales que experimenten traumas o violencias en el curso de su trabajo;
- 4.5 Establecer e implementar políticas y procedimientos que promuevan el bienestar del personal y la igualdad de oportunidades para los empleados;  
y
- 4.6 Aunque su prioridad es asegurar asistencia y seguridad al usuario, también es su deber el facilitar asistencia apropiada a los asistentes sociales cuyo trabajo se encuentre afectado por algún problema de salud,

dependencia de drogas y alcohol, y dar orientación clara acerca de restricciones de su trabajo mientras estén en tratamiento.

5 Como empleador en el servicio de asistencia social, Ud. debe promover los códigos de práctica del Consejo General de Asistencia Social ante los asistentes sociales, usuarios y cuidadores y cooperar con el proceder de dicho Consejo.

Esto incluye:

- 5.1 Informar a los asistentes sociales sobre este código y la responsabilidad que Ud. tiene de que se cumpla;
- 5.2 Informar a los asistentes sociales sobre el Código de Práctica para Asistentes Sociales del Consejo General de Asistencia Social y su responsabilidad individual de cumplir con dicho código;
- 5.3 Dar a conocer este código y el Código de Práctica para Asistentes Sociales a usuarios, e informarles de la manera de plantear los asuntos a través de sus políticas y, en caso necesario, y de la manera de contactar al Consejo General de Asistencia Social respecto a dichos códigos;
- 5.4 Tomar en cuenta el Código de Práctica para Asistentes Sociales ante cualquier decisión que tenga que ver con la conducta de los empleados;
- 5.5 Informar al Consejo General de Asistencia Social sobre cualquier conducta indebida de parte de algún asistente social registrado que pueda poner en duda su idoneidad para permanecer en el registro, e informar al empleado en cuestión que se ha presentado un informe al Consejo General de Asistencia Social; y

- 5.6 Cooperar con investigaciones y audiencias del Consejo General de Asistencia Social, y responder de modo apropiado ante las conclusiones y decisiones de dicho Consejo.

Asistentes sociales

## **Introducción**

El presente documento contiene los dos códigos de práctica profesional que rigen el trabajo de asistentes sociales y empleadores de asistentes sociales respectivamente, y donde se describen las normas de conducta y de práctica que deben seguir en su trabajo. Esta introducción, que también se reproduce en el Código de Práctica para Empleadores de Asistentes Sociales, tiene el fin de ayudar a comprender el propósito de estos códigos y lo que éstos implican para Ud. como asistente social, empleador, usuario o miembro del público.

El Consejo General de Asistencia Social (General Social Care Council) inició sus funciones el 1° de octubre de 2001, y, simultáneamente, el Consejo de Asistencia Social de Irlanda del Norte (Northern Ireland Social Care Council), el Consejo de Servicios Sociales de Escocia (Scottish Social Services Council), y el Consejo de Asistencia de Gales (Care Council for Wales). Estos Consejos tienen la obligación de elaborar estos códigos, y han trabajado mancomunadamente en su elaboración como parte de su contribución para optimizar la calidad de los servicios de asistencia social.

Ambos códigos, para empleados y para empleadores, se presentan conjuntamente en este documento porque se complementan uno al otro y

reflejan las responsabilidades conjuntas de empleadores y empleados para lograr niveles de servicio óptimos.

### **¿En qué consisten estos códigos?**

El Código de Práctica para Asistentes Sociales es una serie de enunciados que describen las normas de conducta y práctica profesionales cuyo cumplimiento se exige a los asistentes sociales en su trabajo diario. Ésta es primera vez que se establecen normas de este modo a nivel nacional, aunque muchos empleadores cuentan con normas semejantes que se han establecido a nivel local. Su propósito es confirmar cuáles son las normas que se exigen en la asistencia social y hacer que los empleados sepan cuáles son las normas de conducta que esperan de ellos los empleadores, colegas, usuarios y el público.

El Código de Práctica para Empleadores de Asistentes Sociales establece las responsabilidades del empleador en la regulación de los asistentes sociales. Ésta es también primera vez que se establecen a nivel nacional normas de esta naturaleza. El código exige que los empleadores observen las normas establecidas en su código, que presten apoyo a los asistentes sociales para que éstos puedan cumplir con su código, y que tomen medidas apropiadas cuando los empleados no alcanzan a satisfacer las normas de conducta requeridas.

En estos códigos se tiene la intención de reflejar la buena práctica actual ya existente y se espera que los empleados y empleadores reconozcan en los códigos las normas compartidas que ellos de antemano aspiran cumplir. Al poner estos códigos a disposición general, los Consejos promoverán el cumplimiento de estas normas.

## **¿Cómo se van a utilizar los códigos?**

Estos códigos constituyen un factor clave en la introducción de un sistema de regulación de la asistencia social en los cuatro países que integran el Reino Unido. Los Consejos son responsables de registrar a las personas que trabajan en el servicio de asistencia social. Este registro constituirá una constancia pública de que los registrados han cumplido con los requerimientos para su incorporación en el registro y que han acordado cumplir con las normas establecidas en el Código de Práctica para Asistentes Sociales.

Los Consejos tomarán en cuenta el conjunto de normas establecidas en el Código de Práctica para Asistentes Sociales para determinar casos de conducta indebida y decidir si un asistente social registrado debería continuar en el registro.

## **¿Qué significarán los códigos para Ud.?**

Como asistente social, dispondrá así de criterios para orientar su práctica profesional y para tener claridad acerca de las normas de conducta que debe cumplir. Se le exhorta a usar los códigos para analizar su propia práctica y para buscar áreas donde podría mejorar.

Como empleador en el servicio de asistencia social, Ud. sabrá qué función debe realizar para regular el desempeño de los empleados y para asegurar la alta calidad de la asistencia social. Se le exhorta a revisar sus propias normas de práctica profesional y políticas a la luz de las normas establecidas en el código.

Como usuario de estos servicios o miembro del público, estos códigos le ayudarán a comprender cómo un asistente social debe comportarse ante Ud. y

cómo los empleadores deben apoyar a los asistentes sociales para que hagan correctamente su trabajo.

## **Código de Práctica para Asistentes Sociales**

El propósito de este código es establecer la conducta que se espera de los asistentes sociales e informar a los usuarios y al público acerca de las normas de conducta que se pueden esperar de los asistentes sociales. Forma parte del conjunto más amplio de leyes, normas de práctica y políticas y procedimientos de los empleadores que deben seguir los asistentes sociales. Los empleados del servicio de asistencia social tienen la responsabilidad de asegurar que su conducta cumpla las normas establecidas en este código y que ningún acto u omisión de su parte pueda perjudicar el bienestar de los usuarios.

### **Estatus**

El Consejo General de Asistencia Social exige que los asistentes sociales cumplan con este código y podrá tomar medidas si algún empleado registrado incurriera en alguna falta al respecto.

Se exige que los empleadores de asistentes sociales tomen en cuenta este código en el momento de tomar decisiones sobre la conducta de su personal.

### **Los asistentes sociales tienen las siguientes obligaciones:**

- Deben proteger los derechos y promover los intereses de usuarios y cuidadores;

- Deben tratar de establecer y mantener la confianza y seguridad de usuarios y cuidadores;
- Deben promover la independencia de los usuarios, y a la vez protegerles en cuanto sea posible del peligro o perjuicio;
- Respetar los derechos de los usuarios y, a la vez, tratar de hacer que su conducta no perjudique a ellos mismos ni a los demás;
- Apoyar la confianza y seguridad del público ante los servicios de asistencia social; y
- Responder por la calidad de su trabajo y ser responsables de mantener y mejorar sus conocimientos y habilidades.

1 Como asistente social, Ud. debe proteger los derechos y promover los intereses de usuarios y cuidadores.

Esto incluye:

- 1.1 Tratar a cada persona como individuo;
- 1.2 Respetar, y, donde corresponda, promover los puntos de vista individuales y deseos de usuarios y cuidadores;
- 1.3 Apoyar los derechos de los usuarios de controlar sus vidas y de tomar decisiones bien sustentadas sobre los servicios que reciben;
- 1.4 Respetar y mantener la dignidad y privacidad de los usuarios;
- 1.5 Promover igualdad de oportunidades para usuarios y cuidadores; y
- 1.6 Respetar la diversidad, y diversidad de culturas y valores.

2 Como asistente social, Ud. debe tratar de establecer y mantener la confianza y seguridad de usuarios y cuidadores.

Esto incluye:

- 2.1 Ser honrado y digno de confiar;
- 2.2 Comunicarse de modo apropiado, abierto y franco;
- 2.3 Respetar la información confidencial y explicar claramente a usuarios y cuidadores sobre las políticas de la agencia respecto a la confidencialidad;
- 2.4 Ser formal y cumplidor;
- 2.5 Cumplir con los compromisos, acuerdos y disposiciones relacionados con su trabajo, y, cuando no sea posible cumplirlo, explicar la razón a los usuarios y cuidadores;
- 2.6 Informar sobre asuntos que puedan crear un conflicto de intereses y asegurar que no influyan en su juicio ni en su práctica; y
- 2.7 Observar las políticas y procedimientos respecto a no aceptar obsequios ni dinero de usuarios ni cuidadores.

3 Como asistente social, Ud. debe promover la independencia de los usuarios y, a la vez, protegerles en cuanto sea posible del peligro o perjuicio.

Esto incluye:

- 3.1 Promover la independencia de los usuarios y ayudarles a comprender y ejercer sus derechos;

- 3.2 Usar procesos y procedimientos establecidos para cuestionar e informar sobre conductas y prácticas peligrosas, abusivas, discriminatorias o explotadoras;
- 3.3 Seguir los procedimientos y prácticas diseñados para que Ud. y los demás no corran peligro ante conductas violentas y abusivas en el trabajo;
- 3.4 Informar a su empleador o a las autoridades competentes sobre problemas de recursos o de operatividad puedan impedir la implementación de asistencia social en condiciones de seguridad;
- 3.5 Informar a su empleador o a las autoridades competentes cuando la práctica de algún colega puede ser insegura o contraria a las normas de asistencia social;
- 3.6 Cumplir con las políticas de los empleadores respecto a las normas de salud y seguridad, incluyendo aquellas que se refieren al abuso de estupefacientes;
- 3.7 Ayudar a los usuarios y cuidadores a hacer reclamaciones, tomar en serio las reclamaciones y responder al respecto o referirlas a la persona que corresponda; y
- 3.8 Reconocer y usar de manera responsable el poder que le corresponde por su trabajo con usuarios y cuidadores.

4 Como asistente social, Ud. deberá respetar los derechos de los usuarios y, a la vez, tratar de hacer que su conducta no perjudique a ellos mismos ni a los demás;

Esto incluye:

- 4.1 Reconocer que los usuarios tienen el derecho de arriesgarse y ayudarles a identificar y gestionar riesgos potenciales y existentes para ellos mismos o para los demás;
- 4.2 Observar políticas y procedimientos de evaluación de riesgos para determinar si la conducta de los usuarios presenta algún riesgo que pueda perjudicarles a ellos mismos o a los demás;
- 4.3 Tomar las medidas necesarias para reducir al mínimo los riesgos de que, en la realidad o potencialmente, los usuarios puedan perjudicarse ellos mismos o que perjudiquen a los demás; y
- 4.4 Asegurar de que se informe a los colegas y agencias correspondientes sobre los resultados e implicaciones de las evaluaciones de riesgos.

5 Como asistente social, Ud. debe mantener la seguridad y confianza del público respecto a los servicios de asistencia social.

Específicamente, Ud. no debe hacer lo siguiente:

- 5.1 No debe abusar, descuidar ni perjudicar a usuarios, cuidadores ni colegas;
- 5.2 No debe explotar de modo alguno a los usuarios, cuidadores ni colegas;
- 5.3 No debe abusar de la confianza de los usuarios y cuidadores ni del acceso que Ud. tiene a información personal respecto a ellos, su propiedad, su hogar, o su lugar de trabajo;
- 5.4 No debe establecer relaciones inapropiadas con los usuarios;
- 5.5 No debe discriminar ilegal ni injustificadamente contra los usuarios, cuidadores ni colegas;

- 5.6 No debe condonar discriminación ilegal ni injustificada por parte de usuarios, cuidadores ni colegas;
- 5.7 No debe ponerse Ud. mismo ni a otras personas en situaciones innecesarias de peligro;
- 5.8 Su conducta, tanto en el trabajo o fuera del mismo, no debe poner en duda su idoneidad para trabajar en los servicios de asistencia social.

6 Como asistente social, debe responder por la calidad de su trabajo y aceptar su responsabilidad de mantener y mejorar el nivel de sus conocimientos y habilidades.

Esto Incluye:

- 6.1 Satisfacer las normas correspondientes de práctica y trabajar de una manera legal, segura y eficiente;
- 6.2 Llevar informes claros y precisos, tal como se exige en los procedimientos establecidos para su trabajo;
- 6.3 Informar a su empleador o a las autoridades competentes si tuviera algún problema personal que pudiera influir en su capacidad de realizar su trabajo de modo competente y seguro;
- 6.4 Solicitar ayuda a su empleador o a las autoridades apropiadas si no se sintiera capaz o con la preparación suficiente para realizar algún aspecto de su trabajo, o si no tuviera seguridad de cómo proceder en un asunto de trabajo;

- 6.5 Trabajar de modo abierto y en cooperación con sus colegas y tratarles con respeto;
- 6.6 Reconocer que Ud. sigue siendo responsable de cualquier trabajo que Ud. haya delegado a otros empleados;
- 6.7 Reconocer y respetar las funciones y conocimientos especializados de empleados de otras agencias y trabajar mancomunadamente con ellos; y
- 6.8 Aprovechar oportunidades de formación profesional relevantes para mantener y mejorar sus conocimientos y habilidades y contribuir al aprendizaje y desarrollo de los demás.

General Social Care Council

Goldings House

2 Hay's Lane

London

SE1 2HB

Reino Unido

020 7397 5100

[www.gsc.org.uk](http://www.gsc.org.uk)

© Derechos de autor General Social Care Council 2002