

# **CODIGO ÉTICO**



**COMITÉ DE ÉTICA**  
**SERVICIOS SOCIALES**  
**DE CALATAYUD**

## INDICE

|                                                                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PRÓLOGO .....                                                                                                                      | 3         |
| DECLARACIÓN PREVIA INSTITUCIONAL .....                                                                                             | 3         |
| <b>CAPÍTULO I. ÁMBITO Y OBJETIVOS DE APLICACIÓN.....</b>                                                                           | <b>4</b>  |
| <b>CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN EL ÁREA DE<br/>SERVICIOS SOCIALES .....</b>                               | <b>4</b>  |
| <b>CAPÍTULO III. PRINCIPIOS DE GOBERNANZA DESDE EL SISTEMA PÚBLICO DE<br/>SERVICIOS SOCIALES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>CAPITULO IV. PRINCIPIO DE LA ÉTICA PÚBLICA EN SERVICIOS SOCIALES .....</b>                                                      | <b>7</b>  |
| <b>CAPITULO V. CÓDIGO DE CONDUCTA.....</b>                                                                                         | <b>9</b>  |
| <b>CAPÍTULO VI. PRINCIPIOS ÉTICOS PROFESIONALES COMUNES .....</b>                                                                  | <b>11</b> |
| DISPOSICIÓN FINAL .....                                                                                                            | 13        |
| IGUALDAD DE GÉNERO .....                                                                                                           | 13        |
| BIBLIOGRAFÍA.....                                                                                                                  | 14        |

## PRÓLOGO

### DECLARACIÓN PREVIA INSTITUCIONAL

El Ayuntamiento de Calatayud, consciente de la relevancia social y profesional de los servicios públicos que presta, impulsa la elaboración y adopción de un Código Ético del Área de Servicios Sociales como expresión de su compromiso con la ciudadanía y con los valores fundamentales que deben regir la acción pública.

Este Código surge como respuesta a la necesidad de dotar al Área de Servicios Sociales de un marco común de referencia que oriente la actuación de sus profesionales y sirva de guía en la toma de decisiones, especialmente ante situaciones que puedan plantear dilemas éticos. Se trata de un documento construido de manera participativa, fruto del trabajo conjunto y del compromiso del personal que compone el Comité de Ética de Servicios Sociales.

El Código Ético no es un reglamento ni un código disciplinario. Su propósito es servir como instrumento de reflexión, orientación y mejora de la práctica profesional. Aspira a fortalecer la cohesión interna, fomentar la responsabilidad compartida y asegurar la calidad ética de la intervención social.

Los valores que inspiran este Código (promoción de la autonomía, justicia, buena práctica profesional, cooperación y excelencia) reflejan la vocación de servicio público del Ayuntamiento y su apuesta decidida por una atención cercana, respetuosa y profesional a la ciudadanía.

Con la aprobación y asunción de este Código, el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud reafirma su compromiso ético y su voluntad de seguir trabajando por una atención social basada en el respeto a la dignidad de las personas, la equidad y la mejora continua de los servicios públicos.

Calatayud, 2026

## CAPÍTULO I. ÁMBITO Y OBJETIVOS DE APLICACIÓN

El presente Código Ético establece principios y normas para guiar la conducta de los profesionales y asegurar prácticas éticas en la atención a las personas. Su ámbito de aplicación incluye a todos los profesionales, organizaciones y usuarios de servicios sociales, con el objetivo de promover la justicia social, el respeto a la dignidad humana y la mejora de la calidad de vida de las personas.

Por tanto, su ámbito de aplicación afecta a:

**Profesionales.-** Todos las personas profesionales que trabajan en servicios sociales, tanto del Centro de Servicios Sociales como de la Residencia Municipal “San Iñigo” y otros recursos que se puedan crear. El personal profesional debe conocer y aplicar el Código Ético en su práctica diaria, tomando decisiones informadas y actuando con integridad, respeto y responsabilidad.

**Organizaciones.-** Las organizaciones de servicios sociales que presten servicios sociales al Ayuntamiento de Calatayud deben adoptar y promover el Código Ético, asegurando que sus políticas y prácticas internas se alineen con los principios éticos.

**Usuarios.-** El Código Ético también protege los derechos de las personas usuarias de servicios sociales, promoviendo su participación, autonomía y confidencialidad.

## CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

El Ayuntamiento de Calatayud como entidad pública tiene presentes en su actuación en los siguientes principios:

**1. Interés general.** Toda actuación y comportamiento tendrán como objetivo la búsqueda del interés general, que siempre ha de prevalecer sobre el interés particular.

**2. Vocación de Servicio Público.** El Área de Servicios Sociales proclama como uno de sus distintivos la predisposición y entrega del personal empleado público para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, poniendo el bienestar colectivo por encima del interés

personal. Manifestando un compromiso con la ética, la empatía, la responsabilidad y la búsqueda de soluciones para el bien común, fortaleciendo la confianza en las instituciones públicas.

**3. Buena regulación.** La iniciativa y potestad normativa del Ayuntamiento de Calatayud en materia de Servicios Sociales tendrá bien presente la predictibilidad y evaluación pública, cuando afecte a multitud de intereses, siendo ineludible la motivación sobre la necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia del ejercicio, ajustándose al interés general y dotándola de la mayor publicidad.

**4. Intervención.** Los Servicios Sociales actúan desde los principios reglados de proporcionalidad, razonabilidad, protección y no discriminación.

**5. Lealtad Institucional.** Se apuesta por un comportamiento y sentimiento de respeto y fidelidad común hacia las personas, y por un compromiso institucional desde la necesidad de colaboración, coordinación e información recíproca.

**6. Confidencialidad.** El personal de Servicios Sociales reconoce el compromiso de no hacer público lo conocido en el ejercicio de las actuaciones que le son propias, elevándose al rango de secreto cuando el grado de diligencia en la custodia o anonimato de datos estén protegidos por la ley o por el rango profesional.

**7. Eficiencia.** Toda actuación de esta Área estará guiada por la obtención de los objetivos al menor coste posible, velando por la economía de medios, apostando por la austeridad y la racionalización de recursos.

**8. Simplicidad.** La búsqueda de la simplificación de los actos y procedimientos establecidos, así como la celeridad o agilidad en la tramitación, serán constantes en la correcta actuación, siempre con garantía de seguridad jurídica.

**9. Proximidad.** Con el fin de generar confianza y fácil acceso a la información, se fomentarán y propiciarán la proximidad, desde todos los equipos del centro de Servicios Sociales y resto de unidades que conforman el Área.

**10. Innovación.** La necesidad de actualización de toda el Área será un compromiso prioritario constante. La interoperabilidad desde la administración electrónica, como signo de progreso.

**10. Calidad.** Actuar bajo lo establecido en el manual de calidad del Área de Servicios Sociales.

### **CAPÍTULO III. PRINCIPIOS DE GOBERNANZA DESDE EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL**

La manera como se podría y como se debería actuar será desde todos los niveles del ejercicio de gobernanza de la Administración pública municipal que se basa en los siguientes principios específicos:

**1. Apertura.** Las personas vinculadas a esta Área trabajarán de forma abierta a la comunidad, con fluidez de comunicación y con política de gobierno abierto activo y cercano.

**2. Participación.** Será objetivo prioritario la participación interinstitucional y con otras instituciones públicas o privadas, para el correcto ejercicio del Servicio Público en aras del interés general y del reconocimiento de los derechos de la ciudadanía.

**3. Responsabilidad efectiva.** Hace referencia al compromiso del personal profesional y responsables públicos de responder de manera ética, transparente y eficiente en el ejercicio de sus funciones. Supone que cada actuación se someta al principio de rendición de cuentas y que, en caso de inobservancia o mala praxis, existan mecanismos de control y corrección que garanticen la integridad de la acción pública.

**4. Eficacia.** La eficacia, en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, puede definirse como la capacidad de transformar los recursos, programas y actuaciones en resultados tangibles y significativos que respondan a las necesidades reales de la ciudadanía. Implica no solo cumplir los objetivos previstos en un tiempo razonable, sino también garantizar que dichos objetivos contribuyan de manera directa a la mejora del bienestar, la inclusión y la calidad de vida de las personas y comunidades.

**5. Coherencia.** La gestión de todos los recursos estará sujeta a las actuaciones siempre acordes, que de las políticas institucionales establecidas se deriven. Cualquier injerencia deberá ser corregida a la mayor brevedad posible.

## **CAPITULO IV. PRINCIPIO DE LA ÉTICA PÚBLICA EN SERVICIOS SOCIALES**

La ética en la intervención social desde los Servicios Sociales se concibe como el marco de valores y principios que orienta la actuación profesional para garantizar que las personas sean atendidas con respeto, dignidad y justicia, evitando todo daño y promoviendo su bienestar. Supone una guía práctica para tomar decisiones responsables en contextos de vulnerabilidad, exclusión o dependencia, equilibrando la protección de derechos con el fomento de la autonomía personal.

Desde esta perspectiva, la ética se concreta en la aplicación de cuatro principios fundamentales (Goikoetxea, 2013):

- **Principio de NO MALEFICENCIA**

Este principio exige no causar daño físico ni psíquico a las personas, lo cual implica actuar con buena praxis profesional. Requiere utilizar métodos validados que apoyen la mejora de la autonomía y las relaciones sociales. En situaciones de dependencia, deterioro o exclusión, es esencial prevenir experiencias que agraven el sufrimiento, la pérdida de derechos o la autoestima. El buen trato implica, por tanto, fomentar la investigación y la formación en estos contextos.

- **Principio de JUSTICIA**

La justicia se entiende como equidad en la distribución de recursos y oportunidades, orientada a lograr inclusión e independencia. Este principio exige eliminar discriminaciones y establecer políticas y prestaciones que garanticen una distribución justa. Discriminar por edad, discapacidad, situación administrativa o por ser una "molestia" para terceros vulnera este principio, y puede incluso atentar contra la no maleficencia si produce daño por falta de atención a necesidades básicas.

Para cumplir con los principios de no maleficencia y justicia, los profesionales, responsables, personas cuidadoras y voluntarias deben:

- Contar con formación y conocimientos técnicos para minimizar riesgos evitables.
- Validar las intervenciones, sobre todo si pueden limitar derechos.
- Informar de manera accesible sobre los servicios y recursos disponibles.
- Establecer normas de convivencia en residencias o centros que respeten los derechos y eviten daños.
- Garantizar el acceso efectivo a recursos para personas con barreras personales o culturales.
- Aplicar medidas de prevención, detección e intervención frente al maltrato, incluyendo reparaciones para las víctimas y sanciones para los agresores.

- **Principio de AUTONOMÍA**

El respeto a la autonomía implica reconocer el derecho de cada persona a tomar decisiones sobre su vida, de acuerdo a sus valores y principios. Esto obliga a los profesionales a brindar apoyo respetuoso en los procesos de intervención. Implica, entre otros aspectos:

- Proporcionar información clara sobre la situación personal y las alternativas disponibles, incluyendo riesgos y beneficios
- Obtener consentimiento para acceder a información privada, respetando la intimidad y confidencialidad.
- Evitar imposiciones, engaños o manipulaciones que limiten la capacidad de decisión.
- Facilitar recursos y apoyos para que las personas comprendan, elijan y expresen sus decisiones, incluyendo medios de comunicación alternativos y herramientas para identificar valores y preferencias.

- **Principio de BENEFICENCIA**

Este principio establece la obligación de procurar el mayor bien posible para quienes reciben ayuda, contribuyendo a su autorrealización y a una vida digna. Para cumplir con este principio, es necesario que:

- Las intervenciones se diseñen con la participación de la persona, asegurando que sean valoradas por ella como beneficiosas.
- En caso de falta de autonomía, se priorice la recuperación de la misma y solo se sustituya cuando no haya otra opción.
- Las decisiones sustituidas respeten los valores de la persona representada.
- Cuando no ha existido autonomía previa, se protejan sus derechos y se brinden apoyos para el desarrollo de capacidades y una vida plena.

En conjunto, la ética en Servicios Sociales se configura como una práctica reflexiva y comprometida, que integra el conocimiento técnico con la responsabilidad moral, garantizando que cada intervención respete los derechos humanos y contribuya a la mejora de la calidad de vida de las personas y comunidades.

## CAPITULO V. CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente Código de Conducta concreta los principios éticos recogidos en los capítulos anteriores y establece las normas básicas de comportamiento que han de regir la actuación del personal al servicio de los Servicios Sociales Municipales de Calatayud. Su finalidad es garantizar una atención pública de calidad, basada en la integridad, la transparencia, la imparcialidad y el respeto a la dignidad de las personas, en el marco de lo dispuesto en el Estatuto Básico del Empleado Público, la Ley 5/2017, de Integridad y Ética Públicas de Aragón, y la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón.

- **Normas de conducta:**

El personal de los Servicios Sociales Municipales asume el compromiso de:

- **Respetar la legalidad vigente**, actuando con objetividad, imparcialidad y neutralidad.
- **Velar por el interés general y el bien común**, evitando toda actuación que persiga intereses personales o de terceros.
- **Ejercer la función pública con lealtad, buena fe y responsabilidad**, colaborando con la dirección, el equipo de trabajo, otras entidades y con la ciudadanía.

- **Tratar con dignidad, respeto y cercanía** a las personas usuarias, sin discriminación alguna por razones de género, edad, origen, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otra condición personal o social.
- **Evitar conflictos de interés**, absteniéndose en aquellos asuntos en los que concurra interés personal, familiar o económico.
- **Rechazar cualquier regalo, favor o ventaja** que pueda condicionar la imparcialidad del servicio.
- **Administrar los recursos públicos con eficacia y eficiencia**, priorizando siempre el interés general.
- **Promover la transparencia y la rendición de cuentas**, respondiendo con diligencia a las demandas de información y facilitando la participación ciudadana.
- **Mantener una conducta ejemplar**, dentro y fuera del ejercicio de las funciones públicas, fortaleciendo la confianza ciudadana en los Servicios Sociales.
- **Garantizar la confidencialidad y la discreción** en el manejo de la información y datos personales, utilizándolos exclusivamente para fines profesionales legítimos.
  - El personal de los Servicios Sociales Municipales deberá extremar las medidas de protección de los datos personales y de la información sensible a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y del deber de confidencialidad profesional.

Por lo que entre otras cuestiones éticas, deberá:

- Proteger mediante contraseña los documentos electrónicos (especialmente archivos PDF) que contengan datos personales, información sensible o documentación social.
- Evitar el envío de información confidencial por canales no seguros o a destinatarios no autorizados.
- Custodiar adecuadamente los documentos en soporte papel y digital, limitando su acceso exclusivamente a las personas profesionales implicadas.
- No dejar documentación con datos personales o información sensible a la vista en mesas de trabajo, mostradores u otros espacios compartidos, aunque sea de forma temporal.

- No abandonar documentos en impresoras, fotocopadoras u otros dispositivos de uso común, debiendo recogerlos de manera inmediata tras su impresión o copia.
- Incorporar en el pie de página de los documentos que contengan información sensible la siguiente advertencia de confidencialidad:

*“La información contenida en esta comunicación es confidencial y está protegida por la legislación vigente. El uso de esta información para fines distintos a los estrictamente necesarios para la realización de su contenido constituye una infracción sancionable por la ley, y queda prohibida su divulgación, copia, distribución o uso sin el consentimiento expreso del remitente. Si recibe esta comunicación por error, le rogamos que la elimine y nos lo comunique.”*

Estas medidas forman parte del compromiso ético de los Servicios Sociales con la protección de la intimidad, la dignidad y los derechos de las personas usuarias.

## **CAPÍTULO VI. PRINCIPIOS ÉTICOS PROFESIONALES COMUNES**

En coherencia con los Códigos Deontológicos de la profesión de Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología, este capítulo sintetiza los principios comunes que deben guiar la conducta de las y los profesionales al servicio del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud. Estos principios se suman a los ya recogidos en los capítulos anteriores y sirven de puente entre la ética pública y la ética profesional. Su finalidad es asegurar que la intervención social sea respetuosa, justa y basada en la mejor praxis profesional.

- **Respeto a la dignidad y a los derechos humanos.** Todas las intervenciones deben basarse en el reconocimiento de la dignidad inherente de cada persona y en la promoción de los derechos humanos. Se debe evitar cualquier forma de discriminación y desafiar creencias o acciones que puedan causar daño. El respeto activo implica aceptar las singularidades, actuar sin prejuicios y reconocer a la persona como sujeto de derechos.

- **Justicia social y no discriminación.** Se deben impulsar políticas y prácticas que promuevan la equidad en la distribución de recursos y oportunidades, rechazando la discriminación por edad, origen, género, discapacidad u otra condición. Las y los profesionales han de respetar la diversidad cultural y étnica y promover el acceso a los recursos para reducir la desigualdad.
- **Autonomía y autodeterminación.** El personal profesional debe reconocer y apoyar el derecho de cada persona a tomar decisiones sobre su vida. Esto implica proporcionar información comprensible sobre su situación y las alternativas disponibles, solicitar el consentimiento informado y evitar imposiciones o manipulaciones. El objetivo es acompañar a las personas para que sean protagonistas de su propio proceso, respetando su voluntad y preferencias.
- **Participación y empoderamiento.** Promover la participación activa de las personas usuarias en la toma de decisiones que les afecten, fomentando su autoestima y sus capacidades. La profesión socioeducativa subraya la importancia de que la relación educativa facilite que cada persona sea sujeto activo de su propia vida, sin sustituir su protagonismo.
- **Competencia profesional, integridad y honestidad.** Las y los profesionales deben actuar dentro de los límites de su competencia, mantener una formación continua y basar sus intervenciones en métodos validados y en la evidencia científica. La profesionalidad implica autocontrol, reflexión sobre la propia praxis y una actitud honesta y sincera con las personas usuarias, evitando promesas falsas o expectativas irreales. La integridad exige coherencia entre los principios éticos y la conducta, así como no aprovecharse de la posición de poder.
- **Confidencialidad y privacidad.** Se debe proteger la información personal obtenida en el ejercicio profesional, garantizando la confidencialidad y el secreto profesional. Solo se divulgará información en los casos previstos por la ley o cuando exista riesgo para la propia persona o terceras personas.
- **Beneficencia y no maleficencia.** Además de evitar causar daño físico o psíquico, los profesionales tienen la obligación de procurar el mayor bien posible para quienes reciben ayuda, diseñando intervenciones participadas y valoradas como beneficiosas. Se emplearán métodos contrastados y se actuará con prudencia, rechazando prácticas que atenten contra la libertad o integridad de las personas.

- **Responsabilidad social y denuncia de injusticias.** Es deber de las profesiones sociales promover y defender los derechos humanos, denunciar situaciones de violencia, maltrato o vulneración de derechos y contribuir al desarrollo de comunidades inclusivas. Las y los profesionales deben informar a los organismos competentes de las violaciones de derechos que conozcan en su trabajo.
- **Colaboración interdisciplinar y respeto mutuo.** El trabajo social, la educación social y la psicología comparten objetivos y requieren cooperación entre profesionales. Se fomentará la coordinación con otros equipos y el intercambio de información, respetando las competencias de cada disciplina y evitando la competencia desleal.
- **Uso ético de la tecnología y de la comunicación.** El uso de herramientas digitales y redes sociales en la intervención social debe respetar la confidencialidad, la privacidad y los derechos de imagen de las personas. Se solicitará permiso para difundir información o imágenes y se cuidará la protección de datos en entornos digitales.

Al asumir estos principios comunes, el Ayuntamiento de Calatayud refuerza la coherencia entre la ética institucional y la ética profesional, proporcionando un referente claro para el ejercicio de las diferentes profesiones que intervienen en los Servicios Sociales.

## DISPOSICIÓN FINAL

La aprobación y cumplimiento de este Código de Conducta refuerzan el compromiso del Ayuntamiento de Calatayud y de su personal con la ética pública, la integridad institucional y la excelencia en la atención social.

## IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones contenidas en este Código Ético que aparezcan en masculino y que no hayan sido sustituidas por términos genéricos, se entenderán referidas indistintamente a mujeres y hombres, según corresponda a la persona titular o al colectivo mencionado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ayuntamiento de Zaragoza. (s. f.). *Bases de comportamiento ético de las/os empleadas/os públicas/os*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza.
- España. (2007). *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*. Boletín Oficial del Estado, núm. 89, de 13 de abril de 2007. (Texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre).
- España. (2009). *Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón*. Boletín Oficial de Aragón, núm. 132, de 13 de julio de 2009.
- España. (2015). *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*. Boletín Oficial del Estado, núm. 261, de 31 de octubre de 2015.
- España. (2017). *Ley 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Públicas de Aragón*. Boletín Oficial de Aragón, núm. 115, de 16 de junio de 2017.
- Gobierno de Aragón. (s. f.). *Código de conducta de las empleadas y empleados públicos*. Zaragoza: Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Goikoetxea, M. (2013). Ética y buen trato a personas mayores. *Sociedad y utopía: Revista de ciencias sociales*, 41, 424-449.

*“Los servicios sociales constituyen un derecho subjetivo y una función pública esencial para garantizar la cohesión social y la igualdad de oportunidades”*  
(Preámbulo, Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón).