La formación universitaria en Trabajo Social

Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social

Documento aprobado por

Conferencia de Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social

Barcelona, 14 de septiembre de 2007

Junta de Gobierno del Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales

Madrid, 28 de octubre de 2007

La formación universitaria en Trabajo Social

Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social

Indice

Indice 1

Presentación 1

1. Introducción 3

2 Marco de recomendaciones 5

2.1 Normas reguladoras del trabajo social como profesión 6

2.2. Perfil profesional del trabajo social 7

2.3. Competencias 8

2.4 Estándares mundiales para la educación y la formación en trabajo social 10

2.5 Desarrollo de los planes de estudios 11

Descripción de los módulos o materias 11

Condiciones para la realización de las Prácticas 19

Anexos 21

Anexo 1.Estándares globales para la educación y formación en la profesión del trabajo social 23

Introducción 24

Definición internacional de trabajo social 24

Propósitos fundamentales de la profesión del trabajo social 26

Estándares globales para la educación y formación en la profesión del trabajo social 29

1. Estándares sobre el propósito fundamental o la declaración de misión de la escuela 29
2. Estándares relativos a los objetivos y resultados del plan de estudios o programa de formación 29
3. Estándares respecto del currículo del plan de estudios o programa de formación, incluyendo la formación en el terreno 30
4. Estándares en relación con los elementos troncales o nucleares del currículo 31
5. Estándares respecto del profesorado profesional 34
6. Estándares respecto a estudiantes de trabajo social 34
7. Estándares respecto a la estructura, administración, gobierno y recursos 35
8. Estándares sobre diversidad cultural y étnica e inclusión de genero 36
9. Estándares respecto a los valores y códigos éticos de conducta de la profesión del trabajo social 37

Apéndices 38

A. El proceso de desarrollo de los estándares mundiales para la educación y formación en trabajo social y su enfoque fundamental 38
B. Comentarios finales y precauciones sobre el uso del documento 44
C. Composición del Comité 46

Referencias 47

Anexo 2. Recomendación (2001)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los países miembros sobre los Trabajadores Sociales 49

Apéndice a la Recomendación (2001)1 53

Anexo 3. Descripción detallada de las competencias 55

Presentación

Este documento es el fruto de un largo proceso de trabajo que se remonta a la propuesta de una Licenciatura en Trabajo social y la elaboración del *Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social* entre 2003 y 2004. Dicha elaboración fue coordinada por Octavio Vázquez Aguado y en ella participaron personas pertenecientes a la mayoría de los centros y departamentos de Trabajo Social de las universidades españolas, así como de las organizaciones profesionales.[1]

Dicho trabajo se prolongó en 2006 en el proceso de elaboración de la *Ficha técnica de propuesta de título universitario de Grado en Trabajo Social* en el marco de la Conferencia de Directores de Centros y Departamentos de Trabajo Social. La ficha fue elaborada por un grupo de trabajo formado por Ana Aguilar (Consejo General), Asunción Martínez Román (Universitat d'Alacant), Manuel Aguilar Hendrickson (Universidad Pública de Navarra), Arantxa Rodríguez Berrio (Universidad de Deusto), Tomasa Báñez (Universidad de Zaragoza), Emma Sobremonte (Universidad de Deusto), Marta Llobet Estany (Consejo General) y Octavio Vázquez Aguado (Universidad de Huelva). Fue aprobada por la Conferencia el 4 de julio de 2006.

Tras los cambios producidos en el proceso general de diseño de los títulos de grado, el trabajo fue reelaborado y completado hasta convertirlo en el presente documento de *Criterios para el diseño de planes de estudio de los títulos de Grado en Trabajo Social*, que fue aprobado por la Conferencia el 14 de septiembre de 2007. Con él se pone a disposición de las universidades una herramienta desarrollada a partir del Libro Blanco pensada para facilitar la elaboración de propuestas de títulos de Grado y servir de referencia en los procesos de verificación y acreditación.

---

[1] La lista completa de participantes en el proyecto aparece en las páginas 14–15 del *Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social*, Madrid, ANECA 2004. Se puede hallar en http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_trbjsocial_def.pdf

1. Introducción

El proceso de creación del Espacio Europeo de Educación Superior y las reformas de la enseñanza universitaria que se están desarrollando en España tienen importantes consecuencias para la formación de trabajadores/as sociales. Las reformas han coincidido en el tiempo con un momento de consolidación en la universidad de los estudios de Trabajo Social culminando el proceso iniciado en los años ochenta.

Desde sus inicios la actual reforma de la educación superior en España se caracteriza por, al menos, dos elementos centrales de cambio:

a) El establecimiento de un sistema de *vía única* para todas las titulaciones a lo largo de los niveles de Grado, Master y Doctorado, en lugar del tradicional sistema dual español de ciclos cortos terminales (diplomaturas) y ciclos largos (licenciaturas) con continuidad.

b) La reorientación de la metodología docente tradicional hacia un sistema más centrado en el aprendizaje y en la revalorización de los elementos prácticos y aplicados.

Estos dos elementos afectan de manera diferente a los estudios de Trabajo Social. El primero satisface una reivindicación histórica de docentes, estudiantes y profesionales, que se expresó durante años en la demanda de una Licenciatura en Trabajo Social. El segundo, aunque es una ocasión para la revisión y la mejora de los métodos docentes en nuestro ámbito, en buena medida propone extender al conjunto de la universidad métodos y actividades de larga tradición en los estudios de Trabajo Social, incluso desde antes de su incorporación a la universidad.

La reforma ha incorporado, desde el verano de 2006, un proceso más, que algunos han calificado de «cambio copernicano»:[2] la sustitución del antiguo sistema de catálogo cerrado de títulos y directrices generales propias que fijaban entre el 50 y el 70 por ciento del contenido de los planes de estudios, por un sistema de amplia autonomía de las universidades para la definición de los títulos y el diseño de los planes de estudios. Esta nueva orientación presentada en los sucesivos documentos de trabajo del Ministerio de Educación y Ciencia y concretada en el Real Decreto 1.393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, supone un escenario nuevo que contiene nuevas oportunidades y nuevos riesgos.

La autonomía de las universidades deberá servir para abrir el camino a la innovación en los contenidos y en los métodos docentes, así como a una mayor aproximación a las demandas sociales. Pero al mismo tiempo que ofrece la oportunidad para innovar y mejorar, ofrece la oportunidad para equivocarse, y ello exige el establecimiento de dispositivos de control de la calidad. Dichos mecanismos aparecen en los procesos de verificación (anterior), evaluación y acreditación (posterior).

Conscientes de la importancia de la reforma para los estudios de Trabajo Social, la red de centros y departamentos abordó, ya en 2003, la preparación de un *Libro Blanco* que estableciera las bases de un título de Grado en Trabajo Social, en el marco del diseño inicial de la reforma. Tras la finalización del *Libro Blanco*, el trabajo colectivo continuó con el diseño de una propuesta de *Ficha técnica para las directrices generales propias del Grado en*

---

[2] Guy Haug, «Universidades: preparar el futuro empieza hoy», en *El País*, 21 de mayo de 2007

Trabajo Social, documento que fue aprobado por la Conferencia de Centros y Departamentos de Trabajo Social el 4 de julio de 2006.

La nueva situación obliga a resituar los trabajos realizados y orientarlos de otro modo. Esa es la intención de la Conferencia y del Consejo General aprobar el presente documento. Su finalidad es establecer un marco de referencia que sirva a las universidades como guía y orientación para la elaboración de los planes de estudios, a las autoridades universitarias como referencia en el proceso de verificación de las propuestas de títulos, y a los responsables de la evaluación y la acreditación como un primer conjunto de estándares.

En este documento se reúnen los estándares que a nivel mundial fueron aprobados en 2004 por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, algunos elementos centrales del Libro Blanco, cuyo texto íntegro sigue constituyendo una referencia de primer orden, y los elementos fundamentales de la organización de los estudios aprobados en la propuesta de Ficha técnica.

2 Marco de recomendaciones

La educación superior orientada a la formación y la habilitación para el ejercicio profesional del trabajo social debe tener un reconocimiento claro en el sistema de cualificaciones y títulos oficiales. Por ello, consideramos de la máxima importancia garantizar los siguientes puntos:

- La educación que forme y habilite para el ejercicio del trabajo social debe estar reconocida, en todo caso, por medio de títulos oficiales y con validez en todo el territorio nacional, en los términos del artículo 34 de la LOU modificada por la LOMLOU.
- Los títulos que habiliten o capaciten para el ejercicio de la profesión de trabajador(a) social deben incluir de forma explícita la expresión «Graduado/a en Trabajo Social» en su denominación, y correlativamente, no se debe admitir el uso de dicha denominación en títulos de grado que no se atengan a los criterios establecidos en el presente documento.
- Los planes de estudios conducentes a la obtención de dichos títulos oficiales deberán seguir los estándares, orientaciones y recomendaciones recogidos en el presente documento. Estos elementos deberían ser utilizados como referencia en los procesos de verificación, evaluación y acreditación de tales títulos.

Los planes de estudios conducentes a títulos oficiales que capaciten o habiliten para el ejercicio del trabajo social[3] deberán elaborarse de forma que:

a) Respeten y se atengan al marco legal y normativo que regula el ejercicio profesional (apartado 2.1);

b) Capaciten para el perfil profesional de trabajador(a) social (apartado 2.2);

c) Garanticen como resultado del proceso de aprendizaje la adquisición de las competencias necesarias para el ejercicio de la profesión (apartado 2.3);

d) Tengan como referencia los estándares mundiales (apartado 2.4), y

e) La estructura del plan de estudios tenga como referencia la organización de materias y de las enseñanzas que se recoge en el apartado 2.5

[3] En adelante usaremos la expresión «títulos oficiales de trabajo social» para hacer referencia a los títulos oficiales y con validez en todo el territorio nacional que capaciten o habiliten para el ejercicio de la profesión de trabajador(a) social sea cual fuere su denominación concreta.

2.1 Normas reguladoras del trabajo social como profesión

La profesión de trabajador(a) social en España se ejerce en el marco de un conjunto de normas de diverso rango y naturaleza. Los planes de estudios deberán atenerse a dicha normativa, con el fin de asegurar tanto su conocimiento por parte de los titulados como la adquisición de aquellos conocimientos, competencias y destrezas que, de acuerdo con dichas normas, sean exigibles de los profesionales.

La regulación normativa de la profesión en cada país de Europa tiene particularidades y especificidades. Es aconsejable, por tanto, tener en cuenta los principales aspectos de dicha regulación con el fin de hacer más fácil la movilidad de profesionales.

Las principales normas reguladoras de la profesión de trabajador(a) social en la actualidad son las siguientes:

- *Declaración sobre el progreso y el desarrollo en lo social* de 11 de diciembre de 1969. Asamblea General de Naciones Unidas.
- *Estudio Mundial de los Problemas y Prioridades desde 1968 sobre el Bienestar Social para el Desarrollo*. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales. Naciones Unidas. Nueva York, 1986.
- *Resolución 67/16 sobre funciones, formación y estatuto de Asistentes Sociales* del Comité de Ministros del Consejo de Europa.
- *Recomendación* (2001)1 de la Comisión de Ministros del Consejo de Europa para los Estados Miembros *sobre funciones y actuaciones de los trabajadores sociales*.
- Estatutos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS/IFSW)
- *Ética en el Trabajo Social. Declaración de principios* de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales 2004.
- Estatutos del Comité de Enlace de Trabajadores Sociales en la Comunidad Europea.
- Ley 3/1977 de 4 de enero, sobre la creación del Cuerpo Especial de Asistentes Sociales.
- Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales.
- Ley 10/1982, de 13 de abril, de creación de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social aprobado en mayo de 1999.
- Real Decreto 116/2001 de 9 de febrero, por el que se aprueban los estatutos del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Real Decreto 174/2001, de 23 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (modificados por Real Decreto 382/2002 de 26 de abril)

2.2. Perfil profesional del trabajo social

La definición del perfil de una figura profesional y la identificación de las competencias requeridas para su ejercicio constituyen un proceso abierto y en el que deben participar diversos agentes. El *Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social* formula un perfil y un conjunto de competencias. Recomendamos que los planes de estudios conducentes a títulos oficiales que habiliten para el trabajo social tomen como referencia básica dicha formulación, cuyos elementos fundamentales se recogen a continuación.

La titulación debe capacitar para el ejercicio profesional como trabajador(a) social y facultar para la utilización y aplicación de la valoración diagnóstica, el pronóstico, el tratamiento y la resolución de los problemas sociales, aplicando la metodología específica de la intervención social de caso, familia, grupo y comunidad, y capacitar para planificar, programar, proyectar, aplicar, coordinar y evaluar servicios y políticas sociales. Los planes de estudios conducentes al título de trabajador/a social debe permitir la adquisición de los conocimientos y competencias necesarias para desarrollar las siguientes funciones en el ejercicio profesional: función de información y orientación, preventiva, asistencial, de planificación, docente, de promoción e inserción social, de mediación, de supervisión, de evaluación, gerencial, de investigación y de coordinación.

La formación debe estar orientada a preparar profesionales de la intervención social con una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que les capacite para:

- intervenir en los contextos sociales e institucionales en los que viven los individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, abordando conflictos, ejerciendo tareas de mediación, ayuda, educación, defensa, animación y transformando dichos contextos, incluyendo los político-sociales;
- participar en la formulación y evaluación de políticas, servicios e iniciativas sociales;
- contribuir a la ciudadanía activa mediante el *"empowerment"* y la garantía de los derechos humanos y sociales;
- trabajar en la prevención de los problemas sociales.

Todo ello con el fin ultimo de contribuir junto con otros profesionales a:

- la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades,
- la constitución de una sociedad cohesionada y
- el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.

Las capacidades, competencias y destrezas generales que conforman el perfil profesional que se adquiere con el título puede agruparse en seis grandes grupos:

- Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
- Analizar situaciones-problema, planificar, desarrollar, ejecutar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, y comunidades y con otros profesionales.
- Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar sus necesidades, puntos de vista y circunstancias.

- Actuar preventivamente y en la resolución de las situaciones de riesgo para la ciudadanía, para sí mismo/a y para los colegas de profesión.
- Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.
- Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social

2.3. Competencias

El ejercicio de la profesión de trabajador(a) social requiere ser capaz de:

Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.

1. Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.
2. Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.
3. Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.

Capacidad para planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales.

4. Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.
5. Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, para promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar sus condiciones de vida por medio de la utilización de los métodos y modelos de trabajo social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.
6. Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.
7. Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.
8. Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.
9. Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.
10. Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo como cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes.

11. Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
12. Diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social

Capacidad para apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.

13. Defender a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y actuar en su nombre si la situación lo requiere.
14. Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

Capacidad para actuar en la resolución de las situaciones de riesgo con las personas así como para las propias y las de los colegas de profesión.

15. Establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo previa identificación y definición de la naturaleza del mismo
16. Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas a través de la planificación, revisión y seguimiento de acciones para limitar el estrés y el riesgo.

Capacidad para administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.

17. Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.
18. Contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.
19. Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
20. Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinares y «multiorganizacionales» con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles de desacuerdos existentes.
21. Participar en la gestión y dirección de entidades de bienestar social.

Capacidad para demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.

22. Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.
23. Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del trabajo social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando la asertividad profesional para justificar las propias decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio de responder a las necesidades de desarrollo profesional.
24. Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.
25. Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.

2.4 Estándares mundiales para la educación y la formación en trabajo social

La Conferencia hace suyo el documentos *Estándares globales para la educación y formación en la profesión del trabajo social*, aprobado por la IASSW/AIETS y la IASW/FITS en 2004 en Adelaide, Australia. El texto completo se incluye como anexo.

Sin perjuicio de las adecuaciones necesarias al contexto europeo de unos estándares de carácter mundial, recomendamos que sirvan tanto de referencia y orientación para el diseño de los planes de estudios como de referencia para los procesos de evaluación y acreditación, en conjunto con el presente documento.

Ello supone partir de la definición internacional de trabajo social y tener en cuenta lo establecido en el documento en los siguientes terrenos:

- el propósito fundamental o declaración de la misión de la escuela o centro de formación;
- los objetivos y resultados del plan de estudios o programa de formación
- el currículo del plan de estudios o programa de formación, incluidas las prácticas de campo;
- los elementos troncales o nucleares del currículo;
- el profesorado profesional;
- los estudiantes de trabajo social;
- la estructura, administración, gobierno y recursos;
- la diversidad cultural; y
- los valores y ética del trabajo social.

2.5 Desarrollo de los planes de estudios

Descripción de los módulos o materias

Los planes de estudios conducentes a títulos oficiales de Graduado/a en Trabajo Social deberán contener asignaturas o módulos cuya superación tenga como resultado la adquisición de las competencias que se han identificado en el apartado 2.3 y se desarrollan en detalle en el Anexo 3.

Se recomienda hacer mención explícita de la o las materias de las aquí indicadas a las que corresponde cada asignatura o módulo del Plan de Estudios, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar otras denominaciones. Todos los resultados del aprendizaje o competencias que se recogen a continuación deben aparecer en al menos una asignatura o módulo del Plan de Estudios.

En el caso de que optase por una organización y denominación de las materias diferente de la abajo propuesta, se recomienda que se establezca con claridad la correspondencia entre las establecidas en el plan de estudios y las recogidas en este documento, de forma que sea posible articular fórmulas ágiles de reconocimiento y transferencia de créditos.

Se recomienda que en el diseño de los planes de estudios se procure incorporar, en todo o en parte, las materias de naturaleza más transversal de las enumeradas a continuación a los créditos de formación básica previstos en el artículo 12.5 del Real Decreto 1.393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

El número de créditos indicado para cada materia es el número mínimo necesario para poder adquirir las competencias indicadas.

Las materias están agrupadas en 5 bloques temáticos:

A. El trabajo social: conceptos, métodos, teorías y aplicación

- A1. Fundamentos del Trabajo Social
- A2. Métodos, Modelos y Técnicas de Trabajo Social
- A3. Habilidades Sociales y de Comunicación del Trabajo Social
- A4. Investigación, Diagnóstico y Evaluación en Trabajo Social

B. El contexto institucional del trabajo social

- B1. Servicios Sociales
- B2. Políticas Sociales y Trabajo Social

C. Procesos y problemas sobre los que actúa el trabajo social

- C1. Desarrollo Humano en el Ciclo Vital y el Medio Social
- C2. Estructura, Desigualdad y Exclusión Sociales
- C3. Salud, Dependencia y Vulnerabilidad Social

D. Herramientas legales y organizativas para el trabajo social

- D1. Derecho, Ciudadanía y Trabajo Social
- D2. Gestión de Organizaciones

E. Prácticas y Trabajo Fin de Carrera

El Trabajo Social: conceptos, métodos, técnicas y aplicación

A1. Fundamentos del Trabajo Social		6–9 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:		
A1.1	Comprende críticamente la naturaleza del trabajo social como profesión y como disciplina, y sus relaciones con las diversas ciencias sociales.	
A1.2	Conoce los principales elementos de la historia del trabajo social y la acción social, y las tendencias actuales del Trabajo Social	
A1.3	Conoce las principales corrientes teóricas constitutivas del Trabajo Social como disciplina	
A1.4	Identifica los principales grupos de personas atendidas, tipos de problemas y de respuestas, y espacios en los que se desarrolla el trabajo social en una sociedad diversa.	
A1.5	Reconoce los puntos de contacto y las diferencias con otras profesiones de ayuda, de la educación y la animación, y con la actividad voluntaria.	
A1.6	Es capaz de analizar la relación entre las políticas institucionales, las exigencias legales y los límites profesionales en el desarrollo del trabajo social.	
A1.7	Ha adquirido los conceptos morales de derechos, responsabilidad, libertad, autoridad y poder en la práctica del trabajo social.	
A1.8	Es capaz de aplicar la base de valores, las normas éticas y los códigos deontológicos de la práctica del trabajo social, y de seguirlos y de analizar críticamente los casos en los que surgen dilemas éticos.	

A2. Métodos, Modelos y Técnicas de Trabajo Social	25 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
A2.1	Conoce y comprende críticamente las diferentes perspectivas teóricas y metodológicas en trabajo social.
A2.2	Es capaz de analizar la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, y las potencialidades y dificultades que las marcan, teniendo en cuenta los aspectos relativos al género y la diversidad cultural.
A2.3	Conoce los principales métodos y técnicas para interactuar con individuos, familias, grupos y comunidades para promover cambios, desarrollos y mejorar sus oportunidades vitales.
A2.4	Conoce y es capaz de aplicar los métodos específicos para diferentes ámbitos de atención.
A2.5	Conoce los modos de intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos, y para promover la participación de los usuarios en los procesos y servicios de trabajo social.
A2.6	Conoce los modos de implicar a los usuarios de los servicios de trabajo social para incrementar sus recursos, su capacidad y su poder para influir en los factores que afectan a sus vidas.
A2.7	Es capaz de consultar y cooperar con otros, incluidos los usuarios de servicios, comunicando a través de diferencias tales como los límites institucionales y profesionales y las diferencias de identidad o lenguaje
A2.8	Es capaz de aplicar los métodos de valoración de las necesidades y las opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.
A2.9	Es capaz de diseñar, implementar y evaluar planes de intervención con las personas atendidas y otros profesionales negociando el uso de servicios y revisar la eficacia de dichos planes.
A2.10	Es capaz de usar la tecnología general de la gestión de proyectos de intervención social: análisis, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.
A2.11	Es capaz de desarrollar los principales métodos de apoyo individual y familiar.
A2.12	Es capaz de promover redes sociales para hacer frente a necesidades.
A2.13	Es capaz de crear, organizar y apoyar a grupos para fines de trabajo social.
A2.14	Es capaz de desarrollar los métodos de intervención comunitaria en trabajo social de manera que la población se implique en la búsqueda de soluciones comunes para la mejora de las condiciones de vida en clave solidaria y de sostenibilidad ecológica y social.
A2.15	Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación.
A2.16	Es capaz de defender a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y actuar en su nombre si la situación lo requiere.
A2.17	Es capaz de identificar los comportamientos de riesgo
A2.18	Es capaz de detectar y afrontar situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.

A3. Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo social	9 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
A3.1	Ha adquirido destrezas para las relaciones interpersonales en el trabajo social y la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista personal, las reuniones y sesiones grupales y la intervención ante un público.
A3.2	Ha adquirido destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, y de forma especial con aquellas que presenten necesidades de comunicación.
A3.3	Domina la escucha activa, es capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios de servicios, de entender correctamente su punto de vista y de superar prejuicios personales para responder adecuadamente a una serie de situaciones personales e interpersonales complejas.
A3.4	Conoce y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.
A3.5	Es capaz de utilizar claves verbales y no verbales para guiar la interpretación.
A3.6	Es capaz de establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención y de aclarar y negociar la finalidad de tales contactos y los límites de su implicación.
A3.7	Ha desarrollado habilidades para diseñar soportes documentales y documentar los procesos de intervención social, entre ellas las de elaborar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
A3.8	Es capaz de establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones por medio de la palabra hablada y escrita, en papel y por medios electrónicos; y hacerlo de forma correcta y clara con un estilo adecuado a los destinatarios, a la finalidad y al contexto de comunicación
A3.9	Es capaz de gestionar un debate y evaluar los puntos de vista y las pruebas aportadas por otros.
A3.10	Es capaz de preparar y tomar parte activa en reuniones de toma de decisiones.
A3.11	Es capaz de partcipar dentro de redes y equipos interdisciplinares e interinstitucionales con el fin de establecer acuerdos de cooperación, y abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos.
A3.12	Es capaz de aplicar las tecnologías de la comunicación y la información en la prestación de servicios.

A4. Investigación, diagnóstico y evaluación en Trabajo social	6–7 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
A4.1	Es capaz de aplicar los diferentes modelos de investigación, diagnóstico y evaluación en trabajo social a lo largo de sus diversas fases.
A4.2	Comprende la relación entre investigación, diagnóstico, evaluación y práctica del trabajo social.
A4.3	Es capaz de utilizar los métodos y técnicas para la evaluación de necesidades, capacidades, oportunidades y riesgos de las personas usuarias, de grupos y comunidades, incorporando en el proceso la participación de personas o grupos interesados.
A4.4	Es capaz de analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo cotidiano como base para revisar y mejorar las estrategias profesionales.
A4.5	Sabe aplicar el conocimiento sobre buenas prácticas en trabajo social.
A4.6	Sabe gestionar la información a partir de una diversidad de fuentes.
A4.7	Es capaz de aplicar los modelos y métodos de valoración, incluyendo los factores que subyacen a la selección y verificación de la información relevante, la naturaleza del juicio profesional y los procesos de evaluación de riesgos.
A4.8	Es capaz de interpretar datos sobre necesidades y problemas sociales, y sobre los resultados del trabajo social, desde una perspectiva no androcéntrica ni etnocéntrica.
A4.9	Es capaz de evaluar las diferencias de punto de vista en la recogida de información y la fiabilidad e importancia de la información recogida.

El contexto institucional del trabajo social

B1. Servicios sociales	20–21 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
B1.1	Conoce y comprende el objeto y los mecanismos de actuación y modos de provisión de los servicios sociales en el ámbito español y europeo, así como la estructura general, la organización y los principales servicios y prestaciones de los servicios sociales en el ámbito estatal y autonómico.
B1.2	Conoce y comprende el objeto y los mecanismos de actuación y modos de provisión de los subsistemas de bienestar social (salud, educación, garantía de ingresos, vivienda, etc.) en el ámbito español y europeo, así como su estructura general, su organización y sus principales servicios y prestaciones en el ámbito estatal y autonómico.
B1.3	Conoce y comprende el objeto y los mecanismos de actuación de la cooperación al desarrollo
B1.4	Es capaz de identificar los conflictos y limitaciones de dichos subsistemas en relación con las poblaciones en dificultad, así como sus dispositivos compensatorios.
B1.5	Es capaz de detectar los mecanismos de exclusión y discriminación en el acceso a la protección social, y plantear fórmulas para corregirlos
B1.6	Conoce el proceso de formulación, puesta en práctica y evaluación de programas sociales, el desempeño profesional de los trabajadores sociales en su gestión y la participación en los mismos de organizaciones públicas y privadas.
B1.7	Es capaz de aplicar los métodos y técnicas de organización, participación, planificación, evaluación y financiación de los servicios sociales, incluidos los relativos a la evaluación y la gestión de la calidad

B2. Políticas sociales y Trabajo Social	6–9 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
B2.1	Conoce los fundamentos y componentes de la Política Social como disciplina académica y su relación histórica con el trabajo social.
B2.2	Conoce y comprende el proceso histórico de reforma social, y los orígenes, desarrollo y crisis de Estado del bienestar.
B2.3	Es capaz de analizar las diferencias entre los tipos y modelos de política social, sus valores de base y sus resultados.
B2.4	Es capaz de valorar las consecuencias e implicaciones que diferentes orientaciones en política social tienen para el trabajo social, así como las aportaciones del trabajo social al diseño, desarrollo y evaluación de las políticas sociales.
B2.5	Es capaz de analizar la naturaleza de los mecanismos que vehiculan las políticas sociales y las consecuencias de cada uno de ellos en términos de resultados y efectos sobre la desigualdad.
B2.6	Es capaz de distinguir y reconocer la articulación de mercado, familia, sociedad civil y Estado en los regímenes de bienestar y sus implicaciones para el diseño y resultados de las políticas.
B2.7	Sabe identificar las principales tendencias actuales en materia de política social.
B2.8	Conoce, comprende y es capaz de evaluar la articulación territorial y sistémica de las políticas de bienestar social y los resultados en términos de diseño, implementación y evaluación de éstas.

Procesos y problemas sobre los que actúa el trabajo social

C1. Desarrollo humano en el ciclo vital y el medio social	10–13 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
C1.1	Conoce los procesos y elementos fundamentales que configuran el comportamiento humano en el medio social y la relación entre la persona y el entorno, y las perspectivas de las diversas ciencias sociales acerca de los mismos.
C1.2	Es capaz de analizar los procesos de interacción social, con especial referencia a la familia, los grupos sociales y las comunidades.
C1.3	Comprende la dimensión social de los procesos subjetivos y de formación de identidades personales y sociales
C1.4	Identifica los procesos de formación, desarrollo y evolución de las personas, las familias, los grupos, las organizaciones y las comunidades.
C1.5	Es capaz de analizar las fases que forman el ciclo vital y los procesos de desarrollo de las personas a lo largo del mismo.
C1.6	Conoce las diferentes perspectivas de las diversas ciencias sociales sobre el ciclo vital.
C1.7	Es capaz de detectar los conflictos y desajustes que aparecen en la infancia, la adolescencia, la juventud, la edad adulta y la vejez.

C2. Estructura, desigualdad y exclusión sociales	10 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
C2.1	Conoce y comprende de forma crítica los principales aspectos de los desequilibrios y desigualdades sociales y de poder y de los mecanismos de discriminación y opresión (en especial los derivados de las relaciones económicas y de trabajo, de género, étnicas y culturales).
C2.2	Conoce y comprende de forma crítica los principales aspectos del conflicto social, los mecanismos de poder y autoridad, de dominación, explotación y alienación, y las perspectivas de las diversas ciencias sociales sobre esos procesos y mecanismos.
C2.3	Es capaz de evaluar el modo en el que dichos desequilibrios y desigualdades sociales (asociados con, por ejemplo, la pobreza, el desempleo, la mala salud, la discapacidad, la carencia de educación y otras fuentes de desventaja) impactan en las relaciones humanas y generan situaciones de necesidad diferencial, malestar, precariedad, vulnerabilidad, segregación, marginación y exclusión y afectan a la demanda de trabajo social.
C2.4	Es capaz de aplicar mecanismos de identificación, análisis y medida de los problemas sociales y necesidades derivadas de las situaciones de exclusión, discriminación y opresión en las que interviene el trabajo social y las formas de intervención para combatirlas.
C2.5	Es capaz de analizar y evaluar el impacto de la desigualdad y la discriminación en el trabajo con personas en contextos determinados y en situaciones problemáticas.

C3. Salud, dependencia y vulnerabilidad social	5–7 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
C3.1	Conoce y comprende las relaciones entre la salud y la situación social de las personas, el sistema de género, la cultura y el ciclo vital.
C3.2	Es capaz de identificar y valorar las necesidades sociales relacionadas con los problemas de salud y su repercusión en la vida de las personas afectadas, y las estrategias de atención y apoyo pertinentes en cada situación.
C3.3	Es capaz de reconocer las características de los problemas de salud que dan lugar a necesidades de atención y apoyo sociales, con especial referencia a las discapacidades, a la dependencia, a los problemas de salud mental y a las adicciones.

Herramientas legales y organizativas para el trabajo social

D1. Derecho, ciudadanía y trabajo social	6 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
D1.1	Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares, en especial entre cónyuges (matrimonio, separación y divorcio, parejas "de hecho") y en relación con los menores (derechos y obligaciones de y para con los menores, adopción y acogimiento, y protección de menores).
D1.2	Conoce y comprende los fundamentos de los derechos humanos y de las normas internacionales que los garantizan.
D1.3	Conoce y comprende los fundamentos de los derechos sociales y los elementos básicos del sistema de la Seguridad social, su estructura y su acción protectora.
D1.4	Conoce y comprende las bases del funcionamiento de las administraciones públicas, en especial en su relación de servicio con los ciudadanos.
D1.5	Conoce el marco legal y los procedimientos del ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos/as en relación con la administración pública.
D1.6	Es capaz de integrar en el trabajo social las exigencias que imponen los marcos legales y las normas de prestación de servicios (incluida la naturaleza de la autoridad, la aplicación práctica de la ley, la responsabilidad legal y las tensiones entre normas legales, políticas y prácticas).
D1.7	Conoce el marco jurídico de la protección de datos de carácter personal y sus implicaciones en la intervención en el trabajo social.

D2. Gestión de organizaciones	4 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
D2.1	Conoce los elementos del funcionamiento de las organizaciones de servicios y la aportación de diferentes enfoques a la gestión, el liderazgo y la calidad en los servicios humanos públicos y privados.
D2.2	Ha adquirido destrezas de gestión del trabajo en equipo, de programación del trabajo y colaboración interprofesional e interinstitucional.
D2.3	Conoce los conceptos fundamentales y adquirir destrezas básicas de gestión económica (presupuestos, contabilidad, etc.), así como de la creación de organizaciones y de formas de autoempleo.
D2.4	Es capaz de participar en la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.
D2.5	Ha adquirido capacidades de participación en la gestión y dirección de instituciones públicas y privadas de bienestar social.
D2.6	Conoce la Responsabilidad Social Corporativa y sus formas de aplicación y control de la gestión de cambios en las organizaciones.

Prácticas y Trabajo Fin de Carrera

E1. Prácticas y Trabajo Fin de Carrera	60 créditos
Su superación significa que el/la estudiante:	
E1.1	Ha adquirido experiencia directa en trabajo social en los lugares donde se desarrolla (servicios sociales y de bienestar, organizaciones sociales, etc.).
E1.2	Es capaz de interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, promocionar el desarrollo de los mismos y mejorar sus condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de trabajo social bajo tutela profesional y supervisión.
E1.3	Es capaz de desarrollar las destrezas necesarias para la creación de una relación de trabajo social positiva con diferentes tipos de personas.
E1.4	Es capaz de evaluar situaciones humanas y recoger, ordenar, tratar y analizar la información, ten6iendo en cuenta los puntos de vista de los participantes, los conceptos teóricos, los datos de la investigación, las normas legales y los procedimientos institucionales.
E1.5	Es capaz de tomar en consideración factores como riesgos, derechos, diferencias culturales y sensibilidades lingüísticas, responsabilidades de proteger a individuos vulnerables y otras obligaciones legales.
E1.6	Es capaz de resolver conflictos de relación en el marco de la actuación profesional.
E1.7	Es capaz de diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social y planear de forma negociada una secuencia de acciones y seguir y evaluar su desarrollo.
E1.8	Es capaz de tomar decisiones fundamentadas teniendo en cuenta las consecuencias para todas las partes implicadas.
E1.9	Es capaz de responsabilizarse de las tareas encomendadas en un marco de responsabilidades múltiples (por ejemplo, ante instituciones, el público, los usuarios de los servicios y otros).
E1.10	Es capaz de reflexionar sobre su comportamiento, y ser capaz de modificarlo a la luz de la experiencia y de identificar y someter a revisión sus propios límites personales y profesionales.
E1.11	Es capaz de programar el propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.
E1.12	Es capaz de analizar la propia práctica e identificar sus limites y carencias profesionales, y asumir la responsabilidad de la adquisición continuada de conocimientos y destrezas.
E1.13	Es capaz de utilizar adecuadamente la supervisión y sistematizar la práctica.
E1.14	Es capaz de contribuir a la promoción de buenas prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.
E1.15	Es capaz de sintetizar información y líneas de razonamiento, y sostener un argumento detallado a lo largo del tiempo
E1.16	Es capaz de presentar conclusiones verbalmente y por escrito, de forma estructurada y adecuada a la audiencia para la que hayan sido preparadas.
E1.17	Es capaz de elaborar y redactar informes de investigación aplicada al trabajo social y trabajos académicos y profesionales utilizando distintas técnicas, incluidas las derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.
E1.18	Es capaz de preparar de forma efectiva y dirigir reuniones de manera productiva.
E1.19	Es capaz de gestionar la incertidumbre, el cambio y el estrés en situaciones de trabajo;
E1.20	Es capaz de manejar de forma constructiva los conflictos interpersonales e intrapersonales;
E1.21	Es capaz de gestionar dilemas y problemas éticos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.

Condiciones para la realización de las Prácticas

El Prácticum es un conjunto de actividades orientadas a un aprendizaje basado en la acción y la experiencia y a permitir la apropiación e integración de destrezas y conocimientos. El Prácticum debe permitir a los estudiantes, entre otras actividades, descubrir, analizar y comprender el contexto y los procesos de intervención social en compañía de un trabajador social experimentado en su propio contexto organizativo.

El Prácticum debe desarrollarse en servicios y entidades desde las que se prestan servicios de trabajo social y que sean reconocidas como centros colaboradores para la formación en prácticas por las universidades mediante convenios. Se recomienda fomentar la participación de esos centros en las actividades universitarias

El Prácticum debe incluir necesariamente dos elementos: la *supervisión* y la *tutela profesional*.

La *supervisión* se entiende en el sentido propio y específico de este concepto en el ámbito del trabajo social, como proceso de reflexión sobre la práctica con apoyo profesional, e incluye las siguientes tareas: asignación y gestión de centros, seguimiento del periodo de adaptación del alumnado, visitas a los centros, evaluación intermedia mediante sesiones individuales y grupales periódicas de supervisión en las que se reflexione críticamente sobre la práctica y sobre la propia posición en ella, gestión de las dificultades, apoyo a los profesionales, dirección del proyecto del Prácticum y evaluación final. La supervisión deberá ser realizada por profesorado universitario con formación específica y experiencia en trabajo social y en supervisión, y tendrá pleno reconocimiento docente.

La *tutela profesional* debe realizarse por trabajadores sociales que desempeñen su actividad en los centros colaboradores de formación en prácticas. Las universidades, junto con las instituciones correspondientes, arbitrarán los mecanismos que permitan asegurar su adecuada preparación y el reconocimiento de su función docente.

La evaluación del Prácticum deberá verificar la capacidad efectiva de desarrollar tareas concretas de la actividad profesional, así como la adquisición de las destrezas y aptitudes correspondientes.

Se recomienda a las universidades que, cuando sea posible, la actividad del Prácticum se desarrolle en más de un curso y que se procure que los estudiantes lo realicen en al menos dos servicios distintos y en más de un ámbito de actuación. También se recomienda que se programe una parte de la formación académica con posterioridad al desarrollo de una parte sustancial del Prácticum, con el fin de que pueda elaborarse la experiencia desarrollada en el mismo.

El trabajo fin de carrera, que será obligatorio, podrá derivar de las actividades desarrolladas en el Prácticum. En todo caso, el estudiante deberá demostrar su capacidad para la elaboración de un informe o proyecto de intervención y su exposición y defensa en público.

Anexos

Anexo 1. Estándares globales para la educación y formación en la profesión del trabajo social

Documento aprobado por las asambleas generales de la IASSW/AIETS y la IFSW/FITS Adelaide, Australia en 2004

Vishanthie Sewpaul (Presidente AIETS) & David Jones (Copresidente FITS)

Introducción

En la elaboración de los *Estándares globales*[NT] para la educación y la formación en la profesión del trabajo social[4] el *proceso* ha sido tan importante como el *producto*, es decir, como los estándares elaborados. En esta iniciativa era muy importante que las opiniones minoritarias también fueran tenidas en cuenta y se reflejaran en la elaboración del documento. Por ello, el apéndice A describe en detalle el proceso de elaboración de los estándares, y documenta los puntos de vista minoritarios que se expresaron. Dada la importancia de la dialéctica proceso–producto y dado que los principios que subyacen a los estándares aparecieron en buena parte fuera de los procesos mismos, es de la máxima importancia leer los estándares junto con los apéndices A y B. El apéndice B recoge las observaciones finales y las cautelas con las que debe usarse del documento. Tras considerar adecuadamente todas las preocupaciones expresadas en los apéndices A y B, así como la necesidad de tener en cuenta las realidades propias de cada contexto y las ambigüedades que rodean a la educación y la práctica de los profesionales del trabajo social, este documento detalla nueve conjuntos de estándares en relación con:

- el propósito fundamental o declaración de la misión de la escuela o centro de formación;
- los objetivos y resultados del plan de estudios o programa de formación
- el currículo del plan de estudios o programa de formación, incluidas las prácticas de campo;
- los elementos troncales o nucleares del currículo;
- el profesorado profesional;
- los estudiantes de trabajo social;
- la estructura, administración, gobierno y recursos;
- la diversidad cultural; y
- los valores y ética del trabajo social.

Como punto de partida, se acepta la definición internacional de trabajo social, y se resumen los propósitos y las funciones fundamentales del trabajo social.

Definición internacional de trabajo social

En julio de 2001, la AIETS y la FITS llegaron al acuerdo de aprobar la siguiente definición internacional de trabajo social:

> La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el *empowerment*[NT] y la

---

NT El término «global» tiene siempre en este documento el sentido de *mundial*. Véase la nota 15 para una explicación del uso de este término. El término «regional» hace referencia a agrupaciones supranacionales.

4 Todas las referencias que se hacen en este documento al *trabajo social* deben entenderse referidas a la *profesión del trabajo social*, y las referencias a los *trabajadores sociales* como referencias a los *profesionales del trabajo social.*

NT El documento en lengua inglesa usa el concepto de *empowerment*, que significa «hacer (a alguien) más fuerte y más seguro de sí mismo, en especial para controlar su vida y reclamar sus derechos». Los términos capacitar, habilitar, fortalecer, potenciar y otros recogen algunos de los aspectos que abarca el término inglés, aunque no plenamente.

> liberación de personas para aumentar el bienestar. Utilizando teorías del comportamiento humano y de los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos donde las personas interactúan con sus entornos. Los principios de los derechos humanos y los de la justicia social son fundamentales para el trabajo social.[5]

Tanto la definición como las observaciones que siguen están establecidos en el marco de principios éticos ampliamente aceptados que no pueden ser cuestionados en el terreno ideológico. Sin embargo, no puede ignorarse el hecho de que el trabajo social se realiza de modo diferente en el marco de los estados nacionales, las fronteras regionales y a lo ancho del mundo, y que sus funciones de control y de mantenimiento del *status quo* predominan en algunos casos. Lorenz[6] analiza las ambigüedades, tensiones y contradicciones de la profesión del trabajo social, que deben ser constantemente negociadas y renegociadas, más que resueltas, y constituyen su éxito y su desafío. Son, tal vez, estas mismas tensiones las que le permiten adaptarse a la riqueza de la dialéctica local–global y las que legitiman el desarrollo de estándares globales. Según Lorenz[7] «es su apertura paradigmática la que da a esta profesión la oportunidad de comprometerse con contextos históricos y políticos muy específicos (y en constante cambio), mientras lucha al mismo tiempo por un grado de universalidad, fiabilidad científica, autonomía profesional y de responsabilidad moral».

---

5 Algunos colegas han criticado esta definición, opinando que no cubre adecuadamente sus contextos. Un colega de la Hong Kong Polytechnic University mostró su preocupación por el escaso énfasis que se pone en la responsabilidad y en lo colectivo dentro del paradigma occidental. Propuso los siguientes añadidos a la definición (en cursiva):

> La profesión del trabajo social promueve el cambio social *y también la estabilidad social*, la solución de problemas *y también la armonía* en las relaciones humanas, y el *empowerment* y la liberación de las personas para aumentar el bienestar. Utilizando teorías del comportamiento humano y de los sistemas socales *y respetando las tradiciones y cultura específicas de los diferentes grupos étnicos,* el trabajo social interviene en los puntos donde las personas interactúan con su entorno *y donde los individuos se avienen con sus seres significativos.* Los principios de los derechos humanos y los de la justicia social, *como también los de la responsabilidad y la armonía colectiva* son fundamentales para el trabajo social *en varios países.*

6 Walter Lorenz, «Social Work in Europe. Portrait of a diverse professional group», en Sven Hessle (ed.), *International Standard Setting in Higher Social Work Education*, Estocolmo, Stockholm University–Stockholm Studies of Social Work, 2001.

7 Walter Lorenz, *ibid.*, página 12.

Propósitos fundamentales de la profesión del trabajo social

El trabajo social está orientado, en las distintas partes del mundo, hacia intervenciones con objetivos de apoyo social, de desarrollo, de protección, de prevención y/o de carácter terapéutico. A partir de la literatura disponible, de las aportaciones que han hecho colegas durante las consultas y a los comentarios sobre la definición internacional de trabajo social, se han identificado los siguientes propósitos esenciales del trabajo social:

- Facilitar la inclusión de los grupos de personas marginadas, socialmente excluidas, desposeídas, vulnerables y en riesgo.[8]
- Ocuparse de, y poner en cuestión, las barreras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad.
- Establecer relaciones efectivas a corto y a largo plazo con, y movilizar a, individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades para aumentar su bienestar y sus capacidades de solucionar problemas.
- Ayudar y educar a las personas para que obtengan servicios y recursos en sus comunidades.
- Formular e implementar políticas y programas que aumenten el bienestar de la gente, promuevan el desarrollo y los derechos humanos, y la armonía social colectiva y la estabilidad social, siempre que esa estabilidad no viole los derechos humanos.
- Fomentar que la gente se comprometa en la defensa de los asuntos locales, nacionales, regionales y/o internacionales que les conciernan.
- Abogar en favor de (en su caso con las personas) la formulación e implementación focalizada de políticas coherentes con los principios éticos de la profesión.
- Abogar en favor de (en su caso con las personas) la transformación de aquellas políticas y condiciones estructurales que mantienen a las personas en posiciones marginales, desposeídas y vulnerables, y de aquellas condiciones que rompen la armonía social colectiva y la estabilidad de los distintos grupos étnicos, siempre que esa estabilidad no viole los derechos humanos.
- Trabajar por la protección de las personas que no están en condiciones de hacerlo por sí mismas, por ejemplo, niños y jóvenes que necesitan cuidado, y personas que sufren de enfermedades mentales o retraso mental, dentro de los parámetros de una legislación aceptada y éticamente razonable.
- Comprometerse con la acción política y social para influir en la política social y el desarrollo económico, y producir cambios a través de la crítica y la eliminación de las desigualdades.
- Promover sociedades estables, armoniosas y con respeto mutuo que no violen los derechos humanos de las personas.

---

8 Estos conceptos carecen de una definición clara. En cada país o región puede definirse de diferente modo qué personas encajan en las categorías de «marginados», «excluidos socialmente», «desposeídos», «vulnerables», y/o «en riesgo».

- Promover el respeto por las tradiciones, culturas, ideologías, creencias y religiones entre los diferentes grupos étnicos y sociedades, siempre que éstas no estén en conflicto con los derechos humanos fundamentales de las personas.
- Planificar, organizar, administrar y gestionar programas y organizaciones dedicadas a cualquiera de los propósitos formulados anteriormente.

Estándares globales para la educación y formación en la profesión del trabajo social

1. Estándares sobre el propósito fundamental o la declaración de misión de la escuela[NT]

Todas las escuelas deberían aspirar a elaborar una declaración de objetivos fundamentales o una declaración de su misión que:

1.1 Esté formulada con claridad, de manera que sea comprendida por los principales agentes[9] interesados en ese propósito fundamental o misión.

1.2 Refleje los valores y principios éticos del trabajo social.

1.3 Refleje la aspiración hacia la equidad en relación con el perfil demográfico del entorno local de la institución. El propósito fundamental o declaración de misión debería, por tanto, incorporar cuestiones como la representación étnica y de género entre el profesorado, así como en los procedimientos de reclutamiento y admisión de estudiantes.

1.4 Respete los derechos e intereses de los usuarios de los servicios y su participación en todos los aspectos del desarrollo del plan de estudios o programa de formación.

2. Estándares relativos a los objetivos y resultados del plan de estudios o programa de formación[NT]

En relación con los objetivos y resultados esperables del plan de estudios o programa de formación, las escuelas deberían esforzarse por establecer lo siguiente:

2.1 Una formulación de los objetivos de su plan de estudios o programa de formación, así como de los resultados de educación superior esperados.

2.2 Reflejar los valores y principios éticos de la profesión en el diseño e implementación del plan de estudios o programa de formación.

2.3 La identificación de los métodos de enseñanza del plan de estudios y su pertinencia para la adquisición de un desarrollo tanto cognitivo como afectivo por parte de los estudiantes de trabajo social.

2.4 Una indicación de cómo el programa refleja los conocimientos fundamentales, los procesos, los valores y las habilidades de la profesión del trabajo social, según se aplican en las realidades de cada contexto.

2.5 Una indicación de cómo los estudiantes de trabajo social alcanzarán un nivel inicial de pericia en el uso autorreflexivo de los valores, conocimientos y habilidades del trabajo social.[10]

NT A lo largo del documento el término «escuela» se usa para hacer referencia al centro responsable la formación de los profesionales del trabajo social, se trate de una escuela propiamente dicha, una facultad, un departamento o un centro de otro tipo. Véase nota 23 más adelante.

9 Los «agentes interesados» incluyen a la institución educativa misma, la «profesión» organizada o no, que abarca los trabajadores sociales directos, sus directivos y los enseñantes, las agencias e instituciones de trabajo social en tanto que empleadores potenciales y proveedores de oportunidades de aprendizaje práctico, los usuarios de los servicios de trabajo social, los estudiantes, la administración pública allí donde financia a las instituciones y/o fija estándares, y la sociedad en su conjunto.

NT La expresión inglesa *programme* hace referencia al conjunto del programa de formación desde la fijación de objetivos y resultados del aprendizaje hasta el diseño curricular general y la organización académica. Por ello se traduce por «plan de estudios o programa de formación», dado que la expresión «programa» puede tener significados diferentes en castellano.

2.6 Una indicación de la coherencia del plan de estudios o programa de formación con los objetivos profesionales definidos a nivel nacional y/o regional/internacional, y cómo atiende las necesidades y prioridades locales, nacionales y/o regionales/internacionales.

2.7 Dado que el trabajo social no opera en el vacío, el plan de estudios o programa de formación debería reflejar la importancia del impacto del conjunto de los factores culturales, económicos, comunicativos y psicológicos que interactúan.

2.8 La oferta de una preparación educativa que sea adecuada para comenzar la práctica del trabajo social con individuos, familias, grupos y/o comunidades en cualquier contexto.

2.9 Un mecanismo de autoevaluación para medir el logro de los objetivos programáticos y los resultados esperados.

2.10 Una evaluación externa por pares, hasta donde sea razonable y financieramente viable. Puede realizarse por medio de la evaluación por pares externos de trabajos, exámenes escritos y tesinas, y por medio de la revisión y evaluación externa por pares del plan de estudios y el contenido curricular.

2.11 El reconocimiento de una titulación especifica de trabajo social, en los niveles de certificado, diploma, grado o postgrado, de acuerdo con lo establecido por las autoridades de cualificación nacionales y/o regionales cuando existan.

3. Estándares respecto del currículo del plan de estudios o programa de formación, incluyendo la formación en el terreno[NT]

En relación a los estándares sobre el currículo del plan de estudios o programa de formación, las escuelas y centros deberían aspirar de forma coherente a lo siguiente:

3.1 El currículo y los métodos de educación deben ser coherentes con los objetivos del plan de estudios o programa de formación de la escuela o centro, los resultados esperados y la declaración de su misión.

3.2 Debe haber planes claros para la organización, implementación y evaluación de los componentes educativos teóricos y de formación en el terreno del plan de estudios o programa de formación.

3.3 Se debe implicar a los usuarios de los servicios en la planificación y desarrollo del plan de estudios o programa de formación.

3.4 Se debe reconocer y desarrollar la educación y la práctica del trabajo social autóctonos o adecuados al entorno local a partir de las tradiciones y culturas de los distintos grupos étnicos y sociedades, en la medida en que esas tradiciones y culturas no violen los derechos humanos.

3.5 Se debe otorgar atención específica a la constante revisión y desarrollo del currículo.

---

10 En su nivel más básico, autorreflexión significa la capacidad para preguntarse: ¿Qué estamos haciendo?, ¿Por qué lo estamos haciendo? ¿Sirve a los intereses de la gente con la que estamos trabajando? Esa reflexividad es necesaria y deseable al margen del contexto en que se trabaje, tanto si el énfasis se pone en, por ejemplo, la democracia liberal, el comunitarismo, la autocracia o los sistemas socioculturales autoritarios, o el socialismo democrático.

NT Las expresiones *field education* o *fieldwork* se traducen al castellano de modo diferente en diferentes países. Expresiones como «prácticas», «trabajo de campo» u otras son frecuentes pero no siempre se entienden igual en distintos contextos y no acaban de ser satisfactorias. La formación en el terreno no tiene porqué ser sólo práctica, y trabajo de campo significa también otras cosas diferentes. En esta traducción usaremos la expresión «formación en el terreno» para referirnos a la formación (con un fuerte componente práctico, aunque no sólo práctica) que se desarrolla, en el marco de un plan de estudios o programa de formación académico, en espacios en los que se ejerce una actividad de trabajo social, normalmente bajo la tutela de un profesional instructor y la supervisión de profesorado de la institución académica.

3.6 Deberá asegurarse de que el currículo ayuda a los estudiantes de trabajo social a desarrollar habilidades de pensamiento crítico y actitudes académicas de razonamiento, apertura a nuevas experiencias y paradigmas, y compromiso con el aprendizaje a lo largo de la vida.

3.7 La formación en el terreno deberá tener la suficiente duración, complejidad de tareas y oportunidades de aprendizaje para garantizar que los estudiantes estén preparados para el ejercicio de la profesión.

3.8 Debe existir una coordinación planificada y relaciones de cooperación entre la escuela o centro y las organizaciones o espacios de formación en el terreno.[11]

3.9 Debe orientar a los supervisores o instructores de la formación en el terreno.

3.10 Se debe designar a supervisores o instructores de la formación en el terreno que estén cualificados y tengan experiencia, teniendo en cuenta el desarrollo de la profesión del trabajo social en cada país.

3.11 Se debe prever la inclusión y participación de los instructores de la formación en el terreno en el desarrollo del currículo.

3.12 Debe existir un trabajo conjunto entre la institución educativa, la agencia o institución (cuando proceda) y los usuarios de los servicios, para la toma de decisiones sobre la formación en el terreno y la evaluación del desempeño de los estudiantes en la misma.

3.13 Se debe poner a disposición de los instructores o supervisores de la formación en el terreno, un manual de instrucciones que detalle los estándares, los procedimientos y los criterios de evaluación y expectativas de la formación en el terreno.

3.14 Se debe asegurar que se dispone de los recursos suficientes y adecuados para atender las necesidades de la formación en el terreno.

4. Estándares en relación con los elementos troncales o nucleares del currículo

En relación con los elementos troncales o nucleares del currículo, las escuelas deberían aspirar a:

4.1 Identificar y seleccionar elementos curriculares, para su inclusión en el plan de estudios o programa de formación, a partir de las necesidades y prioridades locales, nacionales y/o regionales.

4.2 No obstante lo indicado en el punto 4.1, existen ciertos elementos curriculares nucleares que pueden ser aplicables universalmente. Así, la escuela debería garantizar a los estudiantes de trabajo social que, al obtener su primer titulo que habilite para el ejercicio del trabajo social, hayan tenido contacto con el siguiente núcleo curricular que se organiza en cuatro componentes conceptuales.

4.2.1 Ámbito de la profesión del trabajo social

- Una comprensión crítica de cómo las inadecuaciones socio-estructurales, la discriminación, la opresión, y las injusticias sociales, políticas y económicas influyen en el funcionamiento y desarrollo humanos a todos los niveles, incluyendo el mundial.
- Un conocimiento del comportamiento y desarrollo humanos y del entorno social, con énfasis particular en la relación entre la persona y el entorno, el desarrollo del

[11] La estancia en lugares de prácticas en el terreno se realiza en diferentes contextos: con organizaciones formales o a través de vínculos directos con comunidades, que pueden estar definidas geográficamente o por intereses específicos. Algunas escuelas han establecido unidades independientes de estudiantes en comunidades, lo que sirve como contexto para el aprendizaje práctico en el terreno.

curso de vida y la interacción entre los factores biológicos, psicológicos, socio-estructurales, económicos, políticos, culturales y espirituales en la conformación del desarrollo y el comportamiento humanos.

- Un conocimiento de la influencia de las tradiciones, culturas, creencias, religiones y costumbres en el funcionamiento y el desarrollo humanos a todos los niveles, incluyendo cómo pueden constituir fuentes de recursos y/u obstáculos para el crecimiento y el desarrollo.
- Una comprensión crítica de los orígenes y propósitos del trabajo social.
- Una comprensión de los orígenes y desarrollo del trabajo social en su país.
- Un conocimiento adecuado de las ocupaciones y profesiones relacionadas que facilite la colaboración interprofesional y el trabajo en equipo.
- Un conocimiento de las políticas, servicios y leyes de bienestar social (o de su ausencia), en los niveles local, nacional, y/o regional/internacional, y del papel del trabajo social en la planificación de políticas, su implementación, evaluación y en los procesos de cambio social.
- Una comprensión crítica de cómo la estabilidad social, la armonía, el respeto mutuo y la solidaridad colectiva influyen en el funcionamiento y el desarrollo humanos a todos los niveles, incluyendo el mundial, en la medida en la que dicha estabilidad, armonía y solidaridad no sean utilizadas para mantener un status quo que suponga la violación de los derechos humanos.

4.2.2 Ámbito del profesional del trabajo social

- El desarrollo de un profesional críticamente autorreflexivo, que tenga la capacidad de ejercer dentro de la perspectiva de valores de la profesión del trabajo social, y comparta con el empleador la responsabilidad de su bienestar y desarrollo profesionales, incluyendo la prevención del «queme» profesional.
- El reconocimiento de la relación entre las experiencias de vida personal, los sistemas de valores personales y la práctica del trabajo social.
- El conocimiento de los códigos de ética del trabajo social nacional, regional y/o internacional y su aplicabilidad a las realidades de cada contexto.
- La preparación de los trabajadores sociales en un marco holístico, con habilidades que los capaciten para la práctica en una variedad de contextos, con distintos grupos étnicos, culturales y «raciales»,[12] grupos de género y otras formas de diversidad.
- El desarrollo de un trabajador social que sea capaz de conceptualizar la sabiduría del trabajo social derivada de diferentes culturas, tradiciones y costumbres de varios grupos étnicos, siempre que la cultura, tradición, costumbres y etnicidad no sean usadas para violar los derechos humanos.
- El desarrollo de un trabajador social capaz de hacer frente a las complejidades, las sutilezas, las diferentes dimensiones y los aspectos éticos, legales y dialógicos del poder.[13]

---

[12] Los conceptos «racial» y «raza», se han colocado entre comillas para reflejar que son construcciones socioestructurales y políticas, en un contexto en el que las diferencias biológicas entre las personas son usadas por algunos grupos dominantes para oprimir, excluir y marginar a aquellos grupos a los que se atribuye la condición de minoritarios.

[13] Citado de Lena Dominelli, *Social Work: Theory and Practice for a Changing Profession*, Cambridge, Polity Press 2004

4.2.3 Métodos de práctica del trabajo social:

- Habilidades profesionales suficientes y conocimientos sobre valoración, construcción de relaciones y procesos de ayuda para lograr los objetivos fijados en el programa, con el fin de realizar intervenciones de apoyo social, desarrollo, protección, prevención y/o terapéuticas, dependiendo del enfoque particular del programa o de la orientación de la práctica profesional.
- La aplicación de los valores, principios éticos, conocimientos y habilidades del trabajo social, para hacer frente a la desigualdad y las injusticias sociales, políticas y económicas.
- Conocimiento de la investigación en trabajo social y destreza en el uso de métodos de investigación, incluido el uso ético de paradigmas de investigación relevantes, y valoración crítica del uso de la investigación y diferentes fuentes de conocimiento[14] en la práctica del trabajo social.
- La aplicación de los valores, principios éticos, conocimientos y las habilidades del trabajo social para promover el cuidado, el respeto y la responsabilidad mutuos entre los miembros de una sociedad.
- Formación mediante trabajo supervisado en el terreno, con la debida atención a las provisiones del punto 3 anterior.

4.2.4 Paradigma de la profesión del trabajo social

Los siguientes paradigmas epistemológicos (que no son excluyentes entre sí) son de especial importancia para la educación, formación y práctica del trabajo social actual y deberían informar el núcleo curricular:

- Una valoración y reconocimiento de la dignidad, valor y singularidad de todos los seres humanos.
- Reconocimiento de la inteconexión en el seno de y entre de todos los sistemas a niveles micro, meso y macro.
- Énfasis en la importancia de la acción en defensa de personas y de los cambios en las condiciones socioestructurales y económicas que debilitan, marginan y excluyen a la gente.
- La centralidad de la construcción de capacidades y del *empowerment* de los individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades por medio de un enfoque de desarrollo centrado en el ser humano.
- Conocimiento y respeto de los derechos de los usuarios de servicios.
- Solución de problemas y socialización anticipada, por medio de una comprensión del desarrollo normativo del ciclo de vida, de las tareas y crisis esperables en el ciclo vital relacionadas con la edad, con la debida atención a las expectativas socioculturales.
- La presunción, la identificación y el reconocimiento de las fortalezas y potencialidades de todos los seres humanos.
- Valoración y respeto de la diversidad en relación a la «raza», la cultura, la religión, la etnia, el origen lingüístico, el género, la orientación sexual y las habilidades diferenciales.

---

[14] R. Pawson y otros, *Types and quality of knowledge in social care* (Knowledge Review 03) Londres, Social Care Institute for Excellence, 2003, disponible en http://www.scie.org.uk/publications/knowledgereviews/kr03.asp

5. Estándares respecto del profesorado profesional

En relación al profesorado profesional, las escuelas deberían aspirar a:

5.1 Contar con profesorado profesional, adecuado en número y variedad de pericia, que tenga la titulación apropiada según lo determinado por el estado de desarrollo de la profesión del trabajo social en cada país. Debería exigirse, en lo posible, una titulación de nivel de Master en Trabajo Social o en una disciplina conexa (en países donde el trabajo social sea una disciplina emergente).

5.2 Proveer oportunidades para la participación del profesorado en el desarrollo de su objetivo fundamental o misión, en la formulación de objetivos y resultados esperados del plan de estudios, y en cualquier otra iniciativa en que la escuela pueda estar involucrada.

5.3 Proporcionar las posibilidades para un desarrollo profesional continuo del profesorado, especialmente en áreas emergentes de conocimiento.

5.4 Una declaración expresa y clara, cuando sea posible, de sus políticas o preferencias basadas en la equidad en cuanto a género, etnia, «raza», o cualquier otra forma de diversidad, en el proceso de reclutamiento y designación de profesorado.

5.5 Sensibilidad hacia las lenguas importantes en la práctica del trabajo social en cada contexto.

5.6 Incluir en la asignación de trabajo del profesorado para la docencia, la instrucción en el terreno, la supervisión y el trabajo administrativo, un espacio para la investigación y las publicaciones.

5.7 Prever que el personal profesional se involucre, tanto como sea razonable y posible, en la formulación, análisis y evaluación del impacto de las políticas sociales, y en iniciativas de extensión en la comunidad.

6. Estándares respecto a estudiantes de trabajo social

En relación a los estudiantes de trabajo social, las escuelas deberían tratar de alcanzar lo siguiente:

6.1 Una formulación articulada y clara de los criterios y procedimientos de admisión.

6.2 Una política de selección, admisión y permanencia de los estudiantes que refleje el perfil demográfico del entorno local de la institución, con una participación activa de los profesionales y los usuarios de los servicios en los procesos correspondientes. Debe darse debido reconocimiento a los grupos minoritarios[15] que estén subrepresentados y/o mal atendidos. Deben tenerse en cuenta los antecedentes penales pertinentes relacionados con maltratos, abusos y violación de los derechos humanos, dada la responsabilidad prioritaria de proteger y fortalecer a los usuarios de servicios.

6.3 Prever un servicio de apoyo a los estudiantes con el fin de orientarlos, valorar sus aptitudes y motivación para el ejercicio del trabajo social, controlar periódicamente su rendimiento académico y guiarlos en la selección de asignaturas o módulos.

6.4 Asegurar una elevada calidad del plan de estudios, sea cual sea el modo de impartición, a distancia, mixto, descentralizado y/o a través de Internet. Es necesario establecer mecanismos locales para la supervisión y la instrucción, en especial en relación con el componente del formación en el terreno.

---

15 «Grupos minoritarios» puede entenderse en términos de representación numérica y/o en términos de status socioeconómico o político «minoritario». Sigue siendo un concepto ambiguo y controvertido que debe ser definido y aclarado dentro de cada contexto social.

6.5 Explicitar los criterios de evaluación del rendimiento académico y en la formación en el terreno del estudiante.

6.6 No discriminar a ningún estudiante en razón de su «raza», color, cultura, etnia, origen lingüístico, religión, orientación política, género, orientación sexual, edad, estado civil, estado físico, o status socioeconómico.

6.7 Establecer procedimientos de queja y recurso que sean accesibles, que sean explicados con claridad a todos los estudiantes y que funcionen sin perjudicar a los estudiantes en su evaluación.

7. Estándares respecto a la estructura, administración, gobierno y recursos

En relación a la estructura, administración, gobierno y recursos, las escuelas o instituciones educativas deberían aspirar a que:

7.1 Los planes de estudios o programas de formación de trabajo social se implementen a través de una unidad específica conocida como Facultad, Escuela, Departamento, Centro o División, y con una clara identidad dentro de la institución educativa.

7.2 La escuela cuente con una persona designada para ocupar la Dirección que haya demostrado competencia administrativa, académica, y profesional, preferentemente en la profesión del trabajo social.

7.3 La persona que ocupe la Dirección tenga la responsabilidad principal de la coordinación y liderazgo profesional de la escuela, contando con el tiempo y los recursos suficientes para cumplir con estas responsabilidades.

7.4 La asignación presupuestaria de la escuela sea adecuada para el logro de su finalidad principal o misión y los objetivos del plan de estudios o programa de formación.

7.5 La asignación presupuestaria sea lo bastante estable como para garantizar la planificación y sostenibilidad del plan de estudios o programa de formación.

7.6 Existan los espacios físicos adecuados, incluyendo aulas, oficinas para el personal profesional y administrativo, espacio para estudiantes, docentes y para reuniones relacionadas con la formación en el terreno. Además, debe contar con el equipamiento necesario para el logro de la finalidad principal o la misión de la escuela y los objetivos del plan de estudios o programa de formación.

7.7 Se disponga de biblioteca y, donde sea posible, de acceso a Internet, elementos necesarios para lograr los objetivos del plan de estudios.

7.8 Se cuente con el personal de oficina y administrativo que sea necesario para el logro de los objetivos del plan de estudios o programa de formación.

7.9 En aquellos lugares en que la escuela ofrezca formación a distancia, mixta, descentralizada y/o por medio de Internet, se cuente con la infraestructura adecuada, incluyendo aulas, ordenadores, textos, equipamiento audiovisual, recursos comunitarios para la formación en el terreno, e instrucción y supervisión *in situ* a fin de facilitar el logro de su propósito básico o misión, los objetivos y los resultados esperados del plan de estudios o programa de formación.

7.10 La escuela tenga un papel clave en la selección, designación y promoción del profesorado.

7.11 La escuela se esfuerce por lograr la igualdad de género en sus políticas y prácticas de selección, designación, promoción y acceso a los máximos niveles académicos.

7.12 La escuela refleje la diversidad de la población con la que interactúa y sirve en sus principios y procedimientos de selección, designación, promoción y acceso a los máximos niveles académicos.

7.13 Los procesos de toma de decisiones de la escuela reflejen los principios y procedimientos participativos.

7.14 La escuela promueva el desarrollo de un ambiente de trabajo cooperativo, de apoyo y productivo para facilitar el logro de los objetivos del plan de estudios o programa de formación.

7.15 La escuela desarrolle y mantenga vínculos dentro de la institución, con organizaciones externas, y con usuarios de servicios que sean relevantes para el propósito fundamental o misión, y sus objetivos.

8. Estándares sobre diversidad cultural y étnica e inclusión de genero

En relación a la diversidad cultural y étnica, las escuelas deberían aspirar a lo siguiente:

8.1 Hacer esfuerzos concertados y continuos para garantizar el enriquecimiento de la experiencia educativa mediante la inclusión en su programa del reflejo de la diversidad cultural y étnica, y el análisis de género.

8.2 Garantizar que el plan de estudios o programa de formación, ya sea a través de una presencia en todos las asignaturas o módulos, y/o a través de una asignatura o módulo separado, tenga objetivos claramente articulados sobre de la diversidad cultural y étnica, y el análisis de género.

8.3 Hacer que los temas relacionados con la diversidad étnica y cultural, y de análisis de género están representados en el componente de formación en el terreno del programa.

8.4 Garantizar que a los estudiantes de trabajo social se les proporcionen las oportunidades para desarrollar su consciencia sobre sus propios valores personales y culturales, sus creencias, tradiciones y prejuicios, y sobre cómo éstos podrían influir en su capacidad para establecer relaciones con las personas, y trabajar con grupos diversos de la población.

8.5 Promover la sensibilidad e incrementar el conocimiento acerca de la diversidad cultural y étnica, y el análisis de género.

8.6 Minimizar los estereotipos y los prejuicios grupales,[16] y garantizar que las conductas, las políticas y las estructuras racistas no se reproduzcan en la práctica del trabajo social.

8.7 Garantizar que los estudiantes de trabajo social sean capaces de establecer relaciones con todas las personas y tratarlas con respeto y dignidad, con independencia de sus creencias y orientaciones culturales y étnicas.

8.8 Garantizar que los estudiantes de trabajo social se formen dentro de un enfoque de derechos humanos básicos, como se refleja en documentos internacionales tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Niños (1989) y la Declaración de Viena de Naciones Unidas (1993).[17]

---

16 Mientras que la sensibilidad cultural puede contribuir a una práctica culturalmente competente, la escuela debe ser consciente del riesgo de reforzar estereotipos grupales. La escuela debería, por tanto, tratar de garantizar que los estudiantes de trabajo social no utilicen el conocimiento sobre un grupo particular de personas para generalizar a todos los integrantes de ese grupo. La escuela debería prestar atención especial a las variaciones y similitudes en el seno de grupos y entre grupos.

17 Tal enfoque podría facilitar la confrontación constructiva y el cambio allí donde ciertas creencias culturales, valores y tradiciones violan los derechos humanos básicos. Dado que la cultura es construida socialmente y es dinámica, está sujeta a la deconstrucción y al cambio. La confrontación, la deconstrucción y el cambio constructivos pueden ser facilitados por medio del contacto y la comprensión de los valores culturales, las creencias y las tradiciones particulares, y a través de un diálogo crítico y reflexivo sobre cuestiones más generales de derechos humanos con los miembros del grupo cultural.

8.9 Garantizar que el programa otorgue las oportunidades a los estudiantes de trabajo social para que se conozcan a sí mismos, como individuos y como miembros de grupos socioculturales, en términos de fortalezas y áreas para su posterior desarrollo.

9. Estándares respecto a los valores y códigos éticos de conducta de la profesión del trabajo social

Reconociendo que los valores, la ética y los principios del trabajo social son los componentes fundamentales de la profesión, las escuelas debería constantemente aspirar a:

9.1 Prestar una atención focalizada y meticulosa a este aspecto del plan de estudios en el diseño e implementación del currículo.

9.2 Contar con objetivos claramente articulados respecto de los valores, principios y conducta ética en trabajo social.

9.3 Registrar al profesorado profesional y a los estudiantes de trabajo social (siempre que en su calidad de estudiantes de trabajo social desarrollen relaciones de trabajo con personas en la formación en el terreno) en organizaciones reguladoras nacionales y/o regionales (estén o no legalmente establecidas) que tengan códigos de ética definidos.[18] Los miembros de tales organizaciones están generalmente obligados a cumplir con las disposiciones de esos códigos.

9.4 Requerir que todos los estudiantes de trabajo social que esté formándose en el terreno y todos los miembros del profesorado profesional sean conscientes de los límites del ejercicio profesional y de qué comportamientos constituyen conductas no profesionales en términos del código de ética. En el caso de que los estudiantes violen el código de ética, el profesorado podrá ejercer aquellas acciones de reparación y/o de disciplina inicial que sean necesarias y aceptables, o aconsejar al estudiante que abandone los estudios.

9.5 Ejercer las acciones oportunas, bien a través de un organismo regulador del trabajo social, bien de los procedimientos establecidos por la institución educativa, bien de los mecanismos legales pertinentes, en relación con aquellos estudiantes y profesorado profesional que no cumplan con el código de ética.

9.6 Garantizar que los organismos reguladores del trabajo social sean ampliamente representativos tanto de la profesión del trabajo social, incluyendo, cuando proceda, a trabajadores sociales de los sectores público y privado, como de la comunidad a la que sirven, incluyendo la participación directa de los usuarios de los servicios.

9.7 Mantener, en la medida de lo razonable y posible, los principios de justicia restaurativa más que retributiva[19] al ejercer acciones disciplinarias contra estudiantes o profesorado profesional de trabajo social que violen el código de ética.

---

[18] En muchos países, las asociaciones profesionales nacionales de carácter voluntario (es decir, no establecidas por ley NT) tienen un papel importante en el impulso del estatus del trabajo social y en el desarrollo de códigos de ética. En algunos países hay organizaciones voluntarias que asumen funciones de regulación como, por ejemplo, el ejercicio de acciones disciplinarias en caso de mala práctica profesional, mientras que en otros países son organizaciones legalmente establecidas las que cumplen esa función.

[19] La justicia *restaurativa* se fundamenta en ideas como las siguientes: la convicción de que el delito atenta contra las personas y las relaciones; la intención de corregir el mal causado; la búsqueda de la justicia entre las víctimas, los victimarios y las comunidades; la consideración de las personas como las víctimas; pone el énfasis en la participación, el diálogo y el acuerdo mutuo; mira hacia el futuro y persigue el desarrollo de la responsabilidad.

Se contrapone a la justicia *retributiva* que refleja: una creencia que el crimen atenta contra el Estado y sus leyes; se centra en el castigo y la culpa; busca la justicia entre el Estado y el victimario; considera al Estado la víctima; conlleva enfoques autoritarios, técnicos e impersonales y una orientación al pasado y a la culpa.

Apéndices

A. El proceso de desarrollo de los estándares mundiales para la educación y formación en trabajo social y su enfoque fundamental

El *Global Minimum Qualifying Standards Committee*[NT 20] se formó como una iniciativa conjunta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS–IASSW) y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS–IFSW) en la conferencia conjunta AIETS/FITS en Montreal (Canadá) en julio de 2000.[21] Se elaboró un documento para el debate con las aportaciones de diversos miembros del Comité, una revisión de documentos

---

NT La denominación de este comité puede traducirse por comité de estándares mínimos globales (es decir, mundiales) de «habilitación». El término *qualifying* se traduce con dificultad al castellano por «calificación» o «cualificación», ya que hace referencia a aquello que hace que una persona «tenga derecho» o «esté habilitada» para algo. El significado castellano de *cualificar* como «especializar a alguien para desempeñar un trabajo» se queda corto, ya que no incluye el elemento de «autoriza» o «concede el derecho» para ejercer. En la literatura inglesa aparece con frecuencia la distinción entre formación «qualifying» y «post qualifying», es decir entre la formación que capacita y habilita (o autoriza) para el ejercicio de la profesión, y la posterior a dicha habilitación. Esta distinción no tiene por qué coincidir siempre con los conceptos de grado y postgrado.

20 En la reunión del Consejo de la AIETS–IASSW en Chile en enero de 2002, se nos sugirió que utilizásemos la expresión *Global Qualifying Standards for Social Work Education and Training* [estándares globales de «cualificación/habilitación» para la educación y formación en trabajo social], ya que la expresión «estándares mínimos» parecía demasiado normativa. A la vista de la orientación general del documento parecía más atractivo este título. Además, aunque cada componente de los estándares tomado por sí sólo pudiera considerarse un «mínimo», al tomarse en su conjunto, el documento establece un nivel de formación relativamente alto. En la asamblea general de la AIETS de 2002 se debatió un primer borrador que dio pie a diversas aportaciones concretas que se presentaron en la conferencia de Montpellier. A medida que siguieron las consultas, pareció abrirse paso la preferencia por el título *International Guidelines for Social Work Education and Training* [orientaciones internacionales para la educación y formación en trabajo social]. Esto se debió a la relación con los conceptos de *global* y *globalización* y las connotaciones negativas y los discursos hegemónicos que los marcan. Sin embargo, tras la presentación de un cuarto borrador del documento como «orientaciones internacionales» y abrirse un nuevo período de aportaciones, algunos colegas mostraron una clara preferencia por *Global Standards* [estándares globales o mundiales]. Las posturas que aparecieron fueron interesantes, ya que mientras las escuelas del Occidente más desarrollado parecían preferir el título de «orientaciones internacionales», las escuelas de los países en desarrollo prefirieron mantener «estándares globales». La cuestión merece más debate y estudio. Los colegas de escuelas de países en desarrollo expresaron su punto de vista de que la expresión «estándares globales» era más sólida y podía ayudar a desarrollar sus escuelas y planes de estudios al darles mayor fuerza para negociar con sus instituciones. Dada nuestra preocupación por evitar un discurso hegemónico occidental y dado que los estándares deben servir a las necesidades de las escuelas de los países en desarrollo, decidimos revocar nuestra decisión anterior y volver al término «estándares globales». No es aceptable que se mantenga una hegemonía occidental simplemente porque Occidente tenga más presencia y más voz en las reuniones internacionales. Más aún, la FITS–IFSW, que es un organismo basado en los profesionales, rechazó con rotundidad la expresión «orientaciones internacionales». Se debatió en varias ocasiones sobre el concepto de global/mundial tanto en la FITS–IFSW como en la AIETS–IASSW. Ambas organizaciones llegaron a la conclusión de que «global» es un concepto incluyente que abarca a todas las regiones y todos los países del mundo, mientras que internacional puede referirse a dos o más países. Puesto que se trata de aplicar los estándares a todas las escuelas de trabajo social a escala mundial, el uso de «global/mundial» es más adecuado. Según Payne (2001), un estándar se refiere a algo que señala algo distintivo o un ideal. Un estándar puede definirse como un «principio que agrupa», como «un grado de excelencia requerido para un determinado propósito» o como algo «reconocido como poseedor de mérito o autoridad» (Oxford English Dictionary). Dado que representamos ideales hacia los que aspiramos ir, parece más adecuado hablar de «estándares no normativos» que de «orientaciones». El término *qualifying* se eliminó por tautológico e, incluso, redundante.

21 La relación de miembros de dicho comité aparece en el apéndice C.

relevantes, consultas por correo electrónico y, cuando fue posible, consultas personales a colegas.[22]

En términos generales hubo una respuesta favorable a la idea de que la AIETS y la FITS desarrollaran un documento marco para dilucidar lo que el trabajo social representa a escala mundial. Este documento, que identifica ciertas proposiciones universales, puede ser utilizado como una referencia para desarrollar normas y estándares nacionales en relación a la educación y capacitación en trabajo social. Tales normas y estándares deberían reflejar un consenso en torno a los temas claves, roles y propósitos del trabajo social. Sin embargo, dadas las corrientes históricamente fragmentadas de la profesión, los debates contemporáneos en torno a la identidad interna de la profesión y su definición frente a otras profesionales del bienestar social[NT] (donde tales profesiones se diferencian del trabajo social), y la enorme diversidad entre naciones y regiones, había cierto escepticismo acerca de la posibilidad de identificar cualquier «proposición universal». La idea era que tal documento de estándares debería ser lo bastante flexible para ser aplicable a cualquier contexto. Tal flexibilidad debería permitir interpretaciones de la educación y práctica del trabajo social adecuadas a cada lugar y tener en cuenta los contextos sociopolíticos, culturales, económicos e históricos de cada país o región, al mismo tiempo de adherir a las normas y estándares internacionales.

---

22 La Presidente del Comité consultó con los académicos de la Grand Valley State University, Grand Rapids (Michigan, EUA); representantes de Michigan State University, Hope College y Calvin College (Michigan, EUA); representantes del Social Work and Social Welfare Training Institute de la University of the West Indies, Mona Campus (Jamaica); y con el Joint Universities Committee on Social Work Education de Sudáfrica. El documento fue puesto en común con colegas durante un seminario en Santiago de Chile en enero de 2002. Se realizó una sesión plenaria de consulta en la conferencia de AIETS en Montpellier (Francia) en julio de 2002; con educadores y profesionales en Nueva Zelanda en enero de 2003; y en febrero de 2003 se efectuó una reunión de consulta en la conferencia de CSWE en Atlanta (Georgia, EUA). Se celebró una sesión consultiva se sostuvo en la Association of Caribbean Social Work Educators en Barbados, en julio y agosto de 2003; con colegas en Estonia en agosto de 2003 (por Lena Dominelli); y una sesión plenaria de consulta en la conferencia de la JUC en Sudáfrica en octubre de 2003. Desde su redacción el primer borrador ha estado disponible en los sitios web de la AIETS y la FITS. Además, colegas de la AIETS y de la FITS han discutido el documento en varios foros en la región de Asia y el Pacífico, en Europa Oriental, en el Reino Unido, en Estados Unidos y Canadá, en África y en Latinoamérica. En un esfuerzo por ampliar la consulta, el cuarto documento revisado fue enviado a todos los delegados (con correo electrónico) que asistieron a la conferencia de AIETS en Montpellier en 2002. El documento ha sido traducido al francés, español, sueco, danés e italiano, y está disponible en estos idiomas en los sitios web. La publicación del documento en *International Social Work* y en *Social Work Education*, es otro intento de consulta e participación. El documento ha sido enviado a colegas de diferentes partes del mundo, solicitando sus aportaciones y opiniones. Se tomaron en cuenta todas las apottaciones y, dentro de lo razonable y posible, se reflejaron en las revisiones del documento. La respuesta general al documento ha sido abrumadoramente positiva, y algunos colegas han señalado que como documento de estándares globales es lo mejor que puede hacerse. Todas las respuestas recibidas, desde lugares tan diferentes como México, Chile, Mauricio, China, las Filipinas, Rusia, Armenia, Croacia, Australia, África y el Reino Unido, señalaron que los estándares ayudan y reforzarán las iniciativas nacionales, y no tendrán consecuencias negativas sobre el desarrollo de la educación, la formación y la práctica del trabajo social adecuados a cada contexto.

NT El documento en lengua inglesa menciona como ejemplos de tales profesiones cercanas (allí donde no son directamente parte de la profesión del trabajo social) a los *development workers* (trabajadores del desarrollo, sea éste rural, comunitario, cooperación al desarrollo), *child care workers* (trabajadores de atención a la infancia, que incluye personal de guarderías y escuelas infantiles), *probation officers* (supervisores de la libertad vigilada), *community workers* (trabajadores comunitarios) y *youth workers* (trabajadores con jóvenes). Se trata de algunas de las profesiones (de diferentes niveles y orientaciones) que en el mundo anglosajón, se hallan cerca del trabajo social y en ocasiones se solapan con él. En otros contextos, las profesiones limítrofes son otras (educadores sociales o infantiles, pedagogos sociales, técnicos comunitarios, etc.). Más que presentar una traducción de la denominación de tales profesiones (que resultaría además farragosa), debe entenderse que se hace una alusión genérica a la diversidad y los debates sobre los límites con otras profesiones cercanas, que en cada contexto pueden ser diferentes.

Las principales razones para el desarrollo de estándares globales (sin que el orden de presentación refleje su importancia) fueron:

- Proteger a los «consumidores», «clientes» o «usuarios de servicios»[23] de los servicios de trabajo social;
- Tener en cuenta el impacto de la globalización en el currículo y la práctica del trabajo social;
- Facilitar la articulación entre universidades a nivel global;
- Facilitar la movilidad de los trabajadores sociales de un país a otro;
- Trazar una distinción entre quienes son trabajadores sociales y quienes no lo son;
- Valorar los estándares nacionales tomando como referencia los estándares internacionales;
- Facilitar la colaboración y los programas internacionales de intercambio de estudiantes y profesorado;
- Permitir a la AIETS y la FITS para jugar, por medio de los estándares, un papel facilitador que ayude a las facultades, programas, centros, departamentos o escuelas de trabajo social[24] que no cuenten con los recursos a alcanzar dichos estándares;
- Dar una expresión práctica al propósito de la AIETS, ya que algunos creen que la formulación de estándares globales de calificación constituye la tarea fundamental de la AIETS.

Está claro que no todos los propósitos expresados anteriormente son factibles. Por ejemplo. no es factible, por medio de este documento establecer una distinción entre quienes son trabajadores sociales y quienes no lo son. Tampoco estamos en condiciones de realizar el objetivo de proteger a los «clientes» por medio de los estándares. Facilitar la movilidad de trabajadores sociales de un país a otro es un tema controvertido a la vista de casos como el de la contratación directa de trabajadores sociales de unos países para trabajar en otros, como hace el Reino Unido en Sudáfrica y el Caribe en perjuicio de éstos últimos. Sin embargo, desde un punto de vista ético, la migración de los trabajadores sociales que deseen ejercer en otro país debería ser facilitada y no impedida. El mantenimiento de la capacidad de los trabajadores sociales en cada país depende de factores como las condiciones de trabajo, los salarios y el reconocimiento de la profesión, y deben ser tratadas a nivel nacional.

Algunos participantes expresaron que el documento debería ir más allá e incluir orientaciones más prácticas. Tales pautas deberían haber incluido:

---

23 Estos conceptos son problemáticos, ya que reflejan el modelo biomédico tradicional, que sostiene la idea del usuario de servicio como un receptor pasivo de los servicios de trabajo social, y del trabajador social como «experto» que sabe lo que le conviene al usuario, y conlleva una relación jerárquica entre trabajador social y cliente, fundada en una pretendida neutralidad. Ello se opone radicalmente al modelo holístico biopsicosocial y espiritual, que considera a las personas como agentes activos de los procesos de cambio y en las estructuras; y también a la práctica basada en el *empowerment*, que requiere de un compromiso activo, más que de una neutralidad distanciada, de los profesionales. Se propuso la expresión «participantes de servicios sociales». Sin embargo, con esa expresión remite a una posición ideológica que es incoherente con la realidad actuales de la práctica, que se basa en relaciones de desigualdad de poder, en las que los usuarios de servicios no participan en pie de igualdad en los procesos de trabajo social, ni en las estructuras y mecanismos de prestación de servicios. Dada la naturaleza actual de la práctica es probablemente más honrado y realista seguir usando los conceptos de «usuarios de servicios», «clientes», o «consumidores», a pesar de sus limitaciones. Se propuso como alternativa el uso de «personas que acceden los servicios sociales». Pero es una expresión demasiado farragosa e incómoda para utilizarla sistemáticamente.

24 Por conveniencia, el documento se referirá a la «escuela», o las «escuelas», aún cuando el contexto de estudio sea una facultad, un centro o un departamento.

- una clasificación varios niveles para la cualificación básica; por ejemplo, establecer un abanico que fuera desde al menos un año[25], hasta un grado con tres o cuatro años de educación en trabajo social (el tiempo mínimo de formación práctica debería estar especificado en dicha clasificación);
- la aceptación y reconocimiento de experiencias previas de aprendizaje; y
- la identificación de competencias, conocimientos y habilidades básicas aplicadas a cada realidad de contexto.

Una pequeña minoría fue más lejos, pidiendo que los estándares globales prescribieran los textos y el número mínimo de horas que los estudiantes necesitan dedicar a la lectura. Evidentemente, era imposible incluir esta propuesta a escala mundial, ya que supondría ignorar las realidades propias de cada contexto. Más aún, es probable que tal propuesta sea incluso inviable a escala nacional o local, pues supondría una limitación de la libertad de cátedra, limitaría el conocimiento y limitaría el desarrollo del pensamiento crítico. Otros participantes expresaron su preocupación por que un modelo de cualificaciones de varios niveles pudiera parecer demasiado elitista, que podría hacer que la mayoría de los trabajadores sociales de los *dos tercios del mundo*[26] se hallasen en los niveles inferiores. probablemente con los Trabajadores Sociales de los Dos Tercios del Mundo. Fijar la duración de la formación o el número de créditos resulta difícil, dadas las diferencias de calendario académico entre países y regiones y los diferentes sistemas de otorgar créditos en cada contexto. Además, es posible que un programa intensivo de trabajo social de seis a doce meses con una cuidadosa selección de estudiantes maduros con las adecuadas experiencias previas de aprendizaje o con titulaciones afines pueda ofrecer una formación inicial para el trabajo social tan valiosa como un programa ordinario de grado con estudiantes procedentes directamente de la enseñanza secundaria. Lo que hay que proteger es la *calidad* del programa educativo. La información de la que disponemos parece mostrar que la «academización» de la formación para el trabajo social se está convirtiendo en la norma, y que muchos países están optando por títulos de grado [*Bachelors degree*] en trabajo social de tres o cuatro años, con algunas excepciones como la de Chile, que establecen un título de grado de cinco años.

Otra posición minoritaria fue la de que la AIETS y la FITS empezasen sin un documento, y que se partiera desde abajo y se animara a las organizaciones nacionales a formular sus propios estándares. A partir de tales estándares nacionales, elaborados, por ejemplo, por medio de un plan de acción de cinco años, se podrían extraer estándares mundiales. Sin embargo, no es necesario considerar ambos enfoques como excluyentes. Si consideramos que dichos estándares no representan un producto acabado o estático, sino un proceso dinámico por medio del cual continuamos construyendo un marco al que aspiramos, entonces es lógico que dicha empresa conlleve una interacción dialéctica global-regional-nacional-local. Ello requiere del diálogo entre países y entre regiones.

Al desarrollar los estándares globales, había que tener cuidado para no fragmentar ni desprofesionalizar más aún el trabajo social, como Dominelli[27] lo formuló con claridad en su análisis del impacto del enfoque de las competencias en la educación y de la práctica del

---

25 Se entiende que se refiere a años (desde uno hasta tres o cuatro) de educación o formación a tiempo completo posteriores a la escolarización básica.

26 Dadas las limitaciones de las dicotomías y las consecuencias de modernismo lineal de expresiones como «subdesarrollado», «en desarrollo» o «desarrollado», se prefiere el uso de la expresión «dos tercios del mundo». El término refleja la mayoría de la población mundial que vive en la pobreza y la privación, y no tiene connotaciones de valoración de superioridad o inferioridad.

27 Lena Dominelli, «Deprofessionalizing Social Work: Anti–Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism», en *British Journal of Social Work*, (1996), vol. 26, páginas 153–175.

trabajo social. Este punto de vista fue apoyado por Lorenz[28] quien, sin negar la necesidad del control de calidad[29] por medio de algunos criterios de referencia, advierte que podría «trivializar aún más las destrezas del trabajo social». Para evitar ese riesgo hemos hecho esfuerzos coordinados para trascender el tipo de lenguaje reduccionista, usado en muchos contextos nacionales o regionales en el desarrollo de estándares de medida, que trata de adecuarse a los criterios del enfoque basado en las competencias, que fragmenta las destrezas y roles del trabajo social en pequeños elementos. Reconocemos que el enfoque basado en competencias puede tener ventajas en algunos contextos nacionales o regionales. Sin embargo, este enfoque parece demasiado concreto como para ser aplicado en un nivel global.

Durante las consultas se planteó la cuestión de en relación con qué estándares se hablaba de «mínimo». ¿Es posible que los «estándares mínimos» puedan reducir en vez de mejorar los estándares de la profesión? En sentido contrario, hubo quien argumentó que como un «estándar» representa un ideal, podrían llegar a convertirse en unos «estándares máximos» para cuyo logro se verían presionadas todas las escuelas de trabajo social de todos los países y regiones. El caso de Sudáfrica a principios de los 90 es un ejemplo de este problema. El Council for Social Work, que era un aparato del estado concebido para defender la ideología del apartheid, propuso lo que denominó unos «estándares mínimos». Sin embargo, el documento recogía de hecho unos estándares elevados y proponía el establecimiento de mecanismos de control que, de haber sido aceptados, habrían puesto en peligro la posición y, tal vez, la propia existencia de escuelas de trabajo social pertenecientes a instituciones negras históricamente en desventaja, y que contaban con muchos menos medios que las universidades blancas. Por fortuna hubo la suficiente solidaridad entre los enseñantes de trabajo social que rechazaron el documento y evitaron que su cumplimiento se convirtiera en un requisito legal. Esta preocupación dio más razones para omitir la expresión «mínimos» de este documento, y optar por la denominación «estándares globales para la educación y la formación en la profesión del trabajo social». El documento no pretende presentar unos estándares mínimos sino unas referencias ideales hacia los que las escuelas de trabajo social deberían aspirar de forma coherente.

Algunos de los colegas que participaron en las consultas expresaron su preocupación por un posible predominio occidental. Dada la hegemonía occidental en la educación y práctica del trabajo social, y que «los países europeos occidentales y los Estados Unidos tal vez tengan puntos de vista *bastante consolidados* acerca de lo que es el trabajo social y de lo que significa proporcionar una *buena* formación en trabajo social»,[30] tales temores no son mera especulación. Reconocemos que lo que consideramos que constituye una buena formación para trabajo social en Europa Occidental y en Estados Unidos puede estar basada en premisas endebles.[31] Australia y Canadá también parecen avanzado mucho en el desarrollo de

---

28 Walter Lorenz, «Social Work in Europe...», op. cit., página 19.

29 Se prevé que esos controles de calidad no serán instituidos a nivel internacional, sino a niveles nacionales, y/o regionales.

30 Malcolm Payne, «Social Work Education: International Standards», en S. Hessle (ed.), *International Standard Setting in Higher Social Work Education*, Estocolmo, Stockholm University–Stockholm Studies of Social Work 2001, página 41. El subrayado es nuestro.

31 Véase, por ejemplo, el artículo de R. Pozutto, que, al pensar en las posibles lecciones que el trabajo social sudafricano tiene para otras partes del mundo, concluyó que «…la mayoría de los trabajadores sociales norteamericanos ven el orden social como algo dado y en buena medida inmutable. (…) Gran parte de la profesión del trabajo social en Estados Unidos ha aceptado el 'conocimiento' que legitima el orden social norteamericano. El movimiento hacia la profesionalización fue (...) un primer paso en esa dirección. (...) La función de buena parte del trabajo social contemporáneo es 'normalizar' a la población. (...) [El trabajo social] es una forma de control social que contribuye a la legitimación del orden social actual.» R. Pozzuto, «Lessons in Continuation and Transformation: the United States and South Africa» en *Social Work/Maatskaplike Werk*, vol. 37 núm. 2, páginas 154–164.

estándares nacionales. Para evitar ese predominio occidental, se siguieron y se deberán seguir en el futuro los siguientes criterios en el desarrollo de estándares mundiales:

- Garantizar que las diferentes regiones del mundo tengan suficiente representación en el Comité durante la formulación de los estándares.
- Facilitar tanto como sea posible las consultas y la inclusión en el proceso.
- Garantizar que los estándares globales tengan en cuenta los contextos históricos, políticos, culturales, sociales y económicos particulares de los países.
- Garantizar que las necesidades particulares de desarrollo de los países sean tomadas en cuenta en relación a los estándares globales.
- Garantizar que se tengan en cuenta las necesidades y el estado del desarrollo de la profesión en cada país.
- Sin dejar de estimular a las escuelas para que obtengan recursos adecuados en la medida de lo posible, asegurar que no suponemos que las escuelas con menores recursos ofrecen programas de menor calidad.
- Facilitar un diálogo abierto a través de fronteras nacionales y regionales.

Entre quienes participaron en las consultas, hubo un abrumador interés por que se tuvieran en cuenta las realidades propias de cada contexto y los recursos efectivamente al alcance de cada institución para satisfacer los estándares globales. Al desarrollar unos estándares globales no deberíamos causar efectos indeseados, dejando en desventaja a algunas instituciones educativas. De igual modo que los estándares globales pueden ser utilizados como referencia para valorar las normas y estándares nacionales, en la medida de lo posible se han incorporado a los estándares globales las prácticas y experiencias nacionales y regionales (aunque no existan estándares formales). Donde no existan tales estándares, la AIETS y la FITS deberían contribuir a facilitar la elaboración de tales estándares. Así, el proceso circular, interactivo y discursivo de elaboración de estándares nacionales y mundiales puede convertirse y permanecer como un proceso continuo y dinámico. La dialéctica proceso–producto ha sido de la máxima importancia en el desarrollo de estándares globales. Aunque teníamos plazos prefijados, intentamos, hasta donde fue posible, que no dificultaran el proceso de consultas.

Durante las consultas, dos participantes recomendaron establecer un proceso en dos etapas: la primera de ellas comprendería consultas para incorporar a todo el mundo, que podría prolongarse por un período de dos a seis años. La segunda fase consistiría en la presentación de informes por cada organismo regional o nacional a la AIETS para que ésta verificara su cumplimiento. Se recomendaba una periodicidad de dichos informes que iba desde uno cada dos años hasta uno cada cinco. La mayoría consideró que la AIETS y la FITS no tenían ningún papel que jugar más allá de la formulación de un documento de estándares, y que estas dos organizaciones no contaban con ningún mecanismo para «garantizar el cumplimiento». El seguimiento, la verificación del cumplimiento de los estándares y la posibilidad de acreditar o desacreditar instituciones educativas no se consideran tareas de la AIETS y la FITS. Su papel debe ser facilitador y de apoyo. Payne[32] señaló que para formar parte de la AIETS, las instituciones educativas tienen que cumplir dos requisitos mínimos:

- La formación para el trabajo social debe desarrollarse después de obtener un certificado de finalización de la escolaridad.
- La educación para el trabajo social se desarrolla en el nivel terciario.

---

32 Malcolm Payne, «Social Work Education...», op. cit.

Aunque estos dos criterios fueron dados por buenos para el presente documento, hay que recordar que varias instituciones educativas reconocen la experiencia de aprendizaje previo en la selección de los estudiantes cuando no se ha alcanzado un certificado de finalización de los estudios en la escuela. Es necesario aceptar y respetar que dicho reconocimiento se produzca allí donde está establecido (en general como criterio o política fijados a nivel del centro, a nivel local o nacional).

B. Comentarios finales y precauciones sobre el uso del documento

El desarrollo de estándares globales, por su propia naturaleza, tiende generalmente a caer en un paradigma prescriptivo, reduccionista y lógico-positivista. Se han hecho esfuerzos para emplear en este documento un lenguaje alternativo, más potenciador y no prescriptivo. El propósito principal es mejorar la educación, la formación y la práctica del trabajo social a escala mundial, facilitando el diálogo dentro de las naciones y regiones y entr ellas. El documento refleja estándares globales a los que las escuelas de trabajo social deberían aspirar de modo coherente, que (colectivamente y si se lograsen) traerían consigo un nivel bastante elevado de formación y educación para el trabajo social. Es decir, y así debería ser, ofrecer la mejor educación y formación posible a los estudiantes de trabajo social, quienes, después de graduarse, tienen enormes responsabilidades en sus comunidades.

El grado en el que las escuelas de trabajo social cumplan con los estándares globales dependerá de las necesidades de desarrollo de cada país o región y del estado de desarrollo de la profesión en un cada contexto, que estarán determinados por sus particulares contextos históricos, sociopolíticos, económicos y culturales. A éstos aspectos se les ha dado la debida consideración a lo largo del documento. Hay plena conciencia de que mientras algunas escuelas pueden haber superado los estándares de este documento, otras pueden estar iniciando sus programas de trabajo social. Este documento establece referencias ideales en relación con lo que éstas últimas deberían aspirar a alcanzar aunque ello pueda costarles veinte años o más. Al fijar los estándares, no se espera que todas las escuelas, en todas partes del mundo, los puedan cumplir de forma inmediata. Ni siquiera puede valorarse a escala internacional si una escuela alcanza o no dicho nivel. Una escuela puede autoevaluarse para determinar en qué medida su programa o plan de estudios es coherente con los estándares formulados en este documento. Los criterios y procedimientos de certificación de calidad y de acreditación deberán ser determinados en los niveles nacionales y/o regionales. Es indudable que a escala mundial hay un movimiento hacia la creación de marcos de cualificación nacionales y regionales.[33]

Al formular los estándares globales, se hizo un esfuerzo para asegurarnos de no utilizar el lenguaje dominante de la gestión empresarial[NT] y del mercado (con ello no se pretende negar la importancia de una buena gestión), que se consideran contradictorios con los valores y fines centrales del trabajo social. Al situar los estándares globales frente a la definición internacional de trabajo social y los fines esenciales del trabajo social, el documento garantiza un enfoque de la educación y la formación que sostiene los derechos humanos, la justicia social y un compromiso con la atención a y el *empowerment* de los individuos, los grupos, las organizaciones y las comunidades. Refleja igualmente un compromiso con el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de trabajo social, con un énfasis particular en el

---

33 Department of Education & Department of Labour [Gobierno de Sudáfrica], *An Independent National Qualifications Framework System Consultative Document*, Pretoria 2003

NT Los términos usados en inglés son *managerialism* y *marketisation*. El primero hace referencia a la incorporación de los métodos, técnicas, valores y lenguajes de la gestión empresarial privada a los servicios públicos. No parece haber por el momento una palabra castellana equivalente, aunque se hayan propuesto *gestionismo*, *gerentismo*, *gerencialismo* y otras similares. El segundo hace referencia a la comercialización o, más precisamente, a la mercantilización de bienes o servicios en principio no mercantiles.

desarrollo de profesionales autorreflexivos y en el papel de los valores y la ética en la educación y formación para el trabajo social. El reto principal a la hora de formular los estándares ha sido que fueran lo suficientemente precisos como para ser significativos y lo bastante amplios como para ser útiles en cualquier contexto. Aunque los estándares se hayan formulado a escala global, el documento deja el margen suficiente para una interpretación y aplicación a escala local. Sería de gran utilidad contar con investigaciones empíricas comparativas a escala internacional sobre la aplicación y evaluación de los estándares en diferentes contextos. Ello ayudaría a identificar las lagunas y los límites del presente documento y a revisarlo y afinarlo.

Dadas las preocupaciones expresadas en el preámbulo del documento y otras cuestiones que se suscitaron durante las consultas, hay que tener cautela en el modo el que se utiliza, y en el que no se utiliza, este documento. Un colega de Canadá expresó en las consultas su temor por que la elaboración de estándares mundiales pudiera ser utilizada con fines relacionados con el comercio internacional de servicios en relación con el Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (AGCS) . La AIETS y la FITS afirman categóricamente que los estándares no deben utilizarse con tales fines. Ninguno de estos dos organismos está vinculado a las normas del AGCS y la elaboración de los estándares no recibió ninguna financiación externa. Su formulación es un intento de fijar los mejores estándares posibles para la profesión a escala mundial y facilitar el diálogo y el debate por encima de las fronteras nacionales y regionales, y no guarda relación alguna con el comercio internacional de servicios. Su intención es impulsar la libertad académica y promover el desarrollo de teorías y prácticas específicas de cada contexto local, y no limitar o frenar tal desarrollo. Coincidimos con Rossiter[34] en que hay que movilizarse contra tales acuerdos ya que:

> ... 1) incrementan la pobreza, 2) contribuyen a la degradación medioambiental, 3) reducen el poder del trabajo, 4) contribuyen a las desigualdades nacionales e internacionales, 5) constituyen una serie de acuerdos opacos y no legitimados electoralmente que debilitan el poder local y gubernamental de regular las economías en función de las necesidades humanas y no de los beneficios.

Dichos acuerdos reducen, además, el poder de los individuos de controlar su propio entorno de trabajo y de bienestar.

En la presentación de los estándares sobre estructura, gestión y administración, gobierno y recursos, ni la AIETS ni la FITS defienden la opinión de que las escuelas que carecen de recursos materiales y de infraestructura tengan programas de inferior calidad. Sin embargo, si se acepta la idea de que la dotación adecuada de recursos materiales y humanos facilita alcanzar con más facilidad los objetivos y fines del programa. Algunos colegas de las regiones de Asia y el Pacífico, África y el Norte de Europa han señalado que han utilizado el borrador del documento para presionar con el fin de obtener recursos más adecuados en sus instituciones. Que el documento, incluso en forma de borrador y antes de haber sido aprobado a escala internacional, haya sido utilizado con ese fin es claramente positivo. Sin embargo, hay que tener presente que esa presión desde el exterior puede ofender a algunas instituciones educativas de otras regiones del mundo. Así, el uso o no del documento para reclamar recursos adecuados, así como el modo de hacerlo, es cosa que queda a la discreción de cada escuela.

Al establecer los estándares globales para la educación y la formación en trabajo social, ni la AIETS n la FITS ejercerán ninguna función de seguimiento, control o acreditación de las escuelas individuales. Que lo llegue a ejercer en relación con los niveles nacionales o regionales es algo que dependerá de cómo se interprete el documento en cada contexto, de

---

34 A. Rossiter, *A Response to Ann Westhue's Reflections on the Sector Study*, documento inédito y sin fecha remitido por correo electrónico el 27 de marzo de 2003, Toronto, York University, página 5.

cómo se operativice en las diferentes partes del mundo y de las exigencias y expectativas de sus miembros. Uno de nuestros temores es que un texto, una vez escrito, queda fuera del control de sus autores.[35] El papel de la AIETS y la FITS pretende ser de apoyo y facilitación. Son necesarios mecanismos claros de comunicación entre las asociaciones nacionales y regionales de enseñantes de trabajo social y la AIETS. El compromiso de la AIETS y la FITS de desarrollar orientaciones sobre mecanismos que faciliten esa comunicación debe formar parte del objetivo de desarrollo de los estándares globales. Uno de sus objetivos es que la AIETS establezca, con la ayuda del Comité Permanente sobre el Censo Mundial, una base de datos con los programas y detalles de las escuelas miembros y con los estándares nacionales y/o regionales y los sistemas de garantía de la calidad y de acreditación. Esa información puede compartirse a escala internación si se solicita y/o por medio de los sitios web de la AIETS y la FITS. Esperamos que compartir dicha información impulse a las escuelas de trabajo social a aspirar a alcanzar los estándares recogidos en este documento. El documento no pretende ser un producto fijo e intemporal; es algo dinámico, sometido a revisión y modificación cuando surja la necesidad. Ello sólo puede lograrse con un diálogo y debate críticos y continuos en el seno de la profesión a escala local, nacional, regional y mundial.

C. Composición del Comité

El Comité esta formado por los siguientes miembros:

Representantes de AIETS	*Representantes de FITS*
Vishanthie Sewpaul (Sudáfrica) (Presidente del Comité desde enero de 2001; Lena Dominelli fue Presidente del Comité desde julio de 2000 hasta enero de 2001)	David Jones (Reino Unido) (Copresidente del Comité)
Sven Hessle (Suecia)	Ngoh-tiong Tan (Singapur)
Karen Lyons (Reino Unido)	Dick Ramsay (Canadá)
Denyse Cote (Quebec)	Juan M.L. Carvajal (Colombia)
Nelia Tello (México)	Charles Mbugua (Kenya)
Barbara White (Estados Unidos)	Sung-Jae Choi (Corea)
Hoi Wa Mak (Hong Kong)	Imelda Dodds miembro nato como Presidente de FITS
Lena Dominelli miembro nato como Presidente de AIETS	Lynne Healy (Estados Unidos) fue consultora

[35] Puede hallarse un análisis sobre esta cuestión y sobre los debates en torno a los discursos totalizadores, la representación, lo universal y lo particular, y el conocimiento, el poder y las formaciones discursivas, en el articulo de L.O. Williams y V. Sewpaul, «Modernism, postmodernism and global standards setting» en *Social Work Education*, vol. 23, núm. 5, páginas 555–565.

Referencias

Department of Education and Department of Labour [Gobierno de Sudáfrica] (2003), *An Independent National Qualifications Framework System Consultative Document,* Pretoria

Dominelli, L.D. (1996), «Deprofessionalizing social work: anti-oppressive practice competencies and post-modernism» en *British Journal of Social Work,* vol. 26, páginas 153-175

Lorenz, W. (2001), «Social work in Europe – Portrait of a diverse professional group» en Hessle, S. (ed.), *International Standard Setting of Higher Social Work Education,* Estocolmo, Stockholm University–Stockholm Studies of Social Work.

Payne, M. (2001), «Social work education: International standards» en Hessle, S. (Ed.), *International Standard Setting of Higher Social Work Education,* Estocolmo, Stockholm University–Stockholm Studies of Social Work.

Pozutto, R. (2001), «Lessons in Continuation and Transformation: The United States and South Africa», en *Social work/Maatskaplike werk,* vol. 37, núm. 2, páginas 154-164.

Rossiter, A. (sin fecha), *A Response to Anne Westhue's Reflections on the Sector Study,* documento inédito y sin fecha remitido por correo electrónico el 27 de marzo de 2003, Toronto, York University.

Williams, L.O. y Sewpaul, V. (2004), «Modernism, postmodernism and global standards setting» en *Social Work Education*, vol. 23, núm. 5, páginas 555–565.

Anexo 2. Recomendación (2001)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los países miembros sobre los Trabajadores Sociales

Adoptado por el Comité de Ministros el 17 de enero de 2001 en su 737ª reunión.

El Comité de Ministros, en virtud del artículo 15.b del Consejo de Europa:

a) Considerando que el objetivo del Consejo de Europa es realizar una unión más estrecha entre sus miembros, con el fin de proteger y promover los ideales y principios que son su patrimonio común;

b) En atención al Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales y al sistema que éste prevé para garantizar una protección internacional eficaz de las libertades y los derechos fundamentales;

c) Teniendo en mente la Declaración de Viena y el Plan de actuación sobre la lucha contra el racismo, la xenofobia, el antisemitismo y la intolerancia, adoptados con ocasión de la Cumbre de Jefes de Estado y Gobierno del Consejo de Europa celebrada en 1993;

d) Teniendo en cuenta el Convenio relativo a los derechos del niño de las Naciones Unidas;

e) En atención a la Recomendación (69) 561 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa relativa a la protección de los menores contra los malos tratos;

f) Teniendo en mente, en particular, la Resolución (67) 16 sobre el cometido, la formación y el estatuto de los asistentes sociales, así como la recomendación R (91) 16 relativa a la formación de los trabajadores sociales y los derechos humanos;

g) Teniendo en cuenta su Resolución (68) 2 sobre los servicios sociales a favor de los trabajadores migrantes, la Resolución (77) 33 sobre la ubicación de los niños, la Resolución (77) 37 sobre los servicios de ayuda familiar, la Recomendación (79) 17 relativa a la protección de los niños contra los malos tratos, la Recomendación (80) 12 relativa a los organismos de asistencia conyugal y familiar y la Recomendación (84) 24 sobre la contribución de la seguridad social a las medidas preventivas;

h) Teniendo en mente la Declaración de Copenhague y el programa de actuación de la Cumbre Mundial para el Desarrollo Social organizada por la ONU en 1995; así como la sesión especial de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre desarrollo Social celebrada en Ginebra en junio de 2000;

i) Recordando la declaración final de los Jefes de Estado y de Gobierno de los Estados miembros del Consejo de Europa, reunidos en Estrasburgo los días 10 y 11 de octubre de 1997 con ocasión de la segunda cumbre de la organización, en la que reconocen que «la cohesión social constituye una de las exigencias primordiales de la Europa ampliada y que este objetivo debe perseguirse como un complemento imprescindible de la promoción de los derechos humanos y de la dignidad humana»;

j) Teniendo en cuenta la Declaración común de los ministros europeos de Educación reunidos en Bolonia el 9 de junio de 1999, en el ámbito europeo de enseñanza superior;

k) Teniendo en mente la Conferencia final del Proyecto del Consejo de Europa sobre la dignidad humana y la exclusión social, celebrada en Helsinki en mayo de 1998, y las propuestas de actuación contra la pobreza y la exclusión social, en colaboración con todos los demás sectores afectados;

l) Reconociendo, en ese contexto, que la mundialización, las transformaciones políticas y sociales así como el alcance y la rapidez de los cambios, crean en la sociedad tensiones que amenazan la cohesión social (paro, pobreza, movilidad geográfica y presiones sobre las relaciones familiares) y contribuyen a la inestabilidad de la familia;

m) Reconociendo que el trabajo social ha aportado, y sigue aportando, una importante contribución a la hora de afrontar cambios económicos y sociales y ayudar a las personas y a las comunidades vulnerables durante los periodos de cambio;

n) Reconociendo que la cooperación entre los distintos países de Europa en materia de política social es fundamental en este contexto;

o) Reconociendo que el trabajo social promueve el bienestar de los individuos, los grupos y las comunidades, favorece la cohesión social en los periodos de cambio y ayuda a proteger a los miembros vulnerables de la comunidad, con la colaboración de los usuarios de los servicios, las comunidades y las profesiones. La mayoría de los individuos son capaces de enfrentarse por sí solos, o con la ayuda de su familia, de sus amigos o del colectivo, a los cambios o a las dificultades por las que atraviesan. En determinadas personas, los problemas o los cambios personales, perjudican la capacidad para actuar de forma autónoma. Algunas necesitan ayuda y consejos. Otras requieren cuidados, apoyo y protección. Los trabajadores sociales responden a esas necesidades; contribuyen de forma esencial a promover la cohesión social, tanto mediante la prevención como luchando contra los problemas existentes. Así pues, el trabajo social es una inversión en el bienestar futuro de Europa.

p) Reconociendo que durante los conflictos sociales violentos de gran envergadura, los trabajadores sociales pueden desempeñar una función capital respondiendo a las necesidades específicas de los refugiados y de las personas desplazadas y favoreciendo la reconciliación de la comunidad.

q) Reconociendo que la naturaleza del trabajo social profesional requiere el más alto nivel de responsabilidad en la toma de decisiones y en el juicio maduro por parte de los trabajadores sociales. Elevados niveles de competencia , por tanto, requieren la formación profesional adecuada.

r) Reconociendo que el trabajo social es una profesión con vínculos cercanos a otras profesiones sociales. Obtiene su conocimiento desde las ciencia sociales y humanas y desde la evaluación sistemática de su propia práctica.

s) Reconociendo que la gestión efectiva de la acumulación de trabajo es esencial para garantizar la moral y el ejercicio de trabajadores sociales y, por tanto, la calidad del servicio prestado.

t) Reconociendo que la movilidad de profesionales, el personal docente y estudiantes entre los países europeos ayuda a promocionar una comprensión mutua, flexibilidad profesional y calidad de servicio.

u) Considerando, en consecuencia, que procede, por una parte, construir un nuevo marco europeo de principios con el fin de proporcionar a los trabajadores sociales

educación, formación, práctica y condiciones de trabajo eficaces y, por otra, formular recomendaciones a los estados miembros sobre las medidas que deberían tomar para ayudar a los trabajadores sociales a cumplir con sus cometidos esenciales.

Recomienda a los gobiernos de los estados miembros:

1. Respetar los principios expuestos en el apéndice de este texto
2. Llevar a cabo las siguientes actuaciones:

   a) crear un marco jurídico estable en el ámbito del cual puedan ejercer su profesión los trabajadores sociales;

   b) contar con los trabajadores sociales y usuarios a la hora de definir las normas de prestación de servicios y de controlar la aplicación de las mismas;

   c) reconocer las posibles incidencias de los desarrollos políticos y sociales de Europa sobre la práctica del trabajo social en la práctica y sobre la formación inicial, la formación continua y el perfeccionamiento de los trabajadores sociales a todos los niveles;

   d) favorecer el desarrollo constante de nuevas tecnologías de la comunicación en la formación y educación en trabajo social;

   e) procurar que los programas de formación para el trabajo social incluyan cursos obligatorios sobre los derechos humanos en general y sobre la aplicación de los derechos humanos a los servicios sociales en particular;

   f) promover la contratación de estudiantes, personal docente y técnicos procedentes de grupos minoritarios y étnicos y apoyar la elaboración, en el ámbito laboral, de métodos que respondan a las necesidades de todas las comunidades;

   g) promover la producción de materiales didácticos sobre los temas de los derechos humanos y de las minorías, así como la traducción del documento *Human Rights and Social Work: a Manual for Schools of Social Work* (Centro para los derechos humanos de la ONU) a los idiomas pertinentes en atención a la práctica social local;

   h) prever mecanismos mediante los que se evite contratar para los servicios sociales a personas que hayan sido condenadas por malos tratos a niños o a adultos que gocen de asistencia;

   i) apoyar la elaboración de códigos deontológicos de acuerdo con los instrumentos internacionales existentes y exigir a los organismos sociales que favorezcan las buenas prácticas mediante la integración de los códigos deontológicos en los dispositivos de oferta de servicios y mediante condiciones de trabajo compatibles con las exigencias éticas;

   j) identificar medidas para favorecer la movilidad de los trabajadores sociales profesionales, del personal docente y de los estudiantes en los países europeos.

   k) esforzarse por desarrollar y promover una mayor compatibilidad y posibilidad de comparación en todos los ámbitos de la formación al trabajo social, y acordar iniciativas que vayan en ese sentido;

   l) colaborar estrechamente con organismos profesionales de trabajadores y trabajadores sociales para la aplicación de estas recomendaciones.

   m) alentar a los Servicios Sociales a la contratación de trabajadores sociales.

Apéndice a la Recomendación (2001)1

Principios en los que deberá inspirarse la aportación de los trabajadores sociales para preservar la cohesión social en estrecha cooperación con sus organismos profesionales:

1. Los trabajadores sociales deben respetar los derechos humanos y las libertades y estar muy interesados por las complejas influencias que se ejercen sobre el comportamiento humano, en particular los factores sociales, económicos y psicológicos, así como por las tradiciones religiosas y culturales. Para ser eficaces en la sociedad europea moderna, que cada vez presenta mayor diversidad y mayor movilidad, la formación y la práctica en el ámbito del trabajo social exigen una comprensión de las comunidades étnicas minoritarias y una sensibilidad hacia las perspectivas interculturales.
2. Cuando un individuo o terceras personas están expuestos a un riesgo, el trabajador social debe respetar los derechos humanos y al mismo tiempo proteger los intereses de los terceros.
3. Los trabajadores sociales y los demás organismos y profesionales así como los gobiernos tienen una responsabilidad fundamental puesto que deben identificar y evitar los malos tratos a los niños y a los adultos que gocen de asistencia.
4. Los Gobiernos, Las profesiones de la asistencia, incluidos los trabajadores sociales profesionales y los voluntarios, así como los organismos que los contratan, deben ponerse de acuerdo para servir los intereses de la comunidad, promover la cohesión social y garantizar servicios individuales y colectivos eficaces.
5. El trabajo social debería llevarse a cabo según unas modalidades que respeten las tradiciones comunitarias y culturales, así como los derechos y deseos del usuario.
6. Es fundamental la elaboración de códigos de deontología y de conducta dirigidos a los trabajadores y a los organismos sociales para favorecer la eficacia del trabajo social y garantizar el respeto de la vida humana.
7. Los organismos sociales tienen la responsabilidad de definir unas normas de calidad y de prestación de los servicios en las que se concilien las necesidades y las expectativas de los usuarios, los principios éticos, los objetivos profesionales y la eficacia económica. Dichas normas, que serán el resultado de un trabajo de investigación, habrán de ser transparentes y periódicamente controladas. Los trabajadores sociales deberán participar en la definición de las normas y en la comprobación de que efectivamente se aplican.
8. La educación y formación iniciales en trabajo social deberá formar parte de un proceso continuo que prevea una formación permanente y posibilidades de cursos de perfeccionamiento.
9. En la formación de los trabajadores sociales habrán de intervenir, a todos los niveles, educadores, técnicos y usuarios. Quienes enseñen la práctica del trabajo social en los establecimientos de enseñanza superior deberán tener experiencia personal en este campo.
10. La investigación es fundamental para el desarrollo del trabajo social. Todos los trabajadores sociales deben comprender las aplicaciones de la investigación, ser capaces de interpretarla y tener la posibilidad de iniciar un trabajo de investigación o de participar en él.
11. Los organismos especializados en servicios sociales deben promover estos principios creando un entorno de trabajo abierto, aprendiendo constantemente no sólo de los

resultados de las investigaciones, sino también de los puntos de vista de los usuarios de los servicios y de la experiencia de los profesionales del sector.

12. El entorno profesional de los trabajadores sociales debe favorecer la aplicación de principios éticos y de buenas prácticas.
13. Los trabajadores sociales deben tener la posibilidad de evolucionar profesionalmente hacia puestos de técnicos, gestores e investigadores.
14. Para que la calidad del servicio social proporcionado sea satisfactoria, deben existir mecanismos que faciliten el intercambio de conocimientos y la movilidad de los profesionales en los estados europeos.

Anexo 3. Descripción detallada de las competencias

Los cuadros que siguen están recogidos del *Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social* realizado por encargo de la ANECA.[36] Esa parte del documento está basada en los *National Occupational Standards for Social Work* elaborados en el Reino Unido.[37]

---

36 *Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social*, Madrid, ANECA 2004, páginas 113–139. Se puede hallar en http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_trbjsocial_def.pdf

37 *The National Occupational Standards for Social Work (May 2002)*, Leeds, TOPSS England 2004. Puede hallarse en http://www.topssengland.net/files/SW%20NOS%20doc%20pdf%20files%20edition%20Apr04.pdf

1. Preparar y desarrollar el trabajo con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
1. Preparar el contacto y la relación de trabajo social	1.1 Revisión de documentación de casos y otra bibliografía pertinente	Identificar y acceder a informes de casos y otra información.
		Leer y revisar información para identificar: • Fuentes y naturaleza de las referencias • Áreas en las que la información es coherente • Áreas en las que hay diferentes puntos de vista • Áreas en las que hay contradicciones en los datos o en la valoración profesional • Exigencias y deberes legales de cualquier tipo y sus consecuencias para el contacto y la relación
		Identificar y acceder a fuentes que puedan completar la información obtenida
		Si falta información, decidir una estrategia para cubrir la falta de información y de conocimientos propios
	1.2 Contactar con otros para recoger información adicional que pueda ayudar a abordar el inicio del contacto y la relación	Identificar, contactar y coordinarse con personas, familias, cuidadores, grupos, organizaciones y comunidades que puedan facilitar información relevante para el contacto inicial y los subsiguientes.
		Respetar los límites y la práctica profesional ética y no discriminatoria, cuando se establezca relación con individuos, familias, grupos, organizaciones, instituciones y/o comunidades.
		Seguir los procedimientos institucionales establecidos y cauces legales de consentimiento informado y confidencialidad de la información compartida.
	1.3 Analizar toda la información para identificar la forma más adecuada de iniciar la intervención	Identificar la naturaleza de la intervención y los procesos requeridos para establecer la relación profesional, incluyendo, cuando sea necesario, el contacto con la persona que deriva.
		Analizar y evaluar toda la información disponible.
		Desarrollar una estrategia que permita una intervención óptima.
		Identificar cualquier deber y requisito legal a tener en consideración en la intervención.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
2. Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas.	2.1 Informar y aclarar los deberes y responsabilidades, tanto profesionales como de la organización en que se trabaja.	Preparar y facilitar información relevante y accesible acerca de los deberes y responsabilidades profesionales y de la organización en que se trabaja.
		Informar siempre que se requiera, facilitando la comprensión e interiorización de los deberes y responsabilidades.
		Indagar si esta información ha sido comprendida y responder a las preguntas o dudas que se planteen.
		Facilitar información adicional cuando sea necesario.
	2.2 Trabajar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para identificar, analizar y comprender la información.	Apoyar a las personas para identificar, reunir, analizar y comprender sus necesidades, circunstancias, impacto colateral y recursos relevantes para hacerles frente.
		Asegurarse de que la información facilitada es precisa y coherente.
		Identificar lagunas de información y comunicarlo a las fuentes apropiadas.
	2.3 Capacitar a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades a analizar, identificar, clarificar y expresar sus fortalezas, expectativas y limitaciones.	Ayudar a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades a identificar sus expectativas, limitaciones, derechos y responsabilidades como ciudadanos.
		Apoyar a las personas de cara a identificar los obstáculos.
	2.4 Trabajar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para que sean capaces de valorar y tomar decisiones bien fundamentadas, acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.	Ayudar a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades a identificar, valorar sus propias necesidades y circunstancias y riesgos asociados, así como las opciones y recursos más adecuados para hacerles frente, decidiendo la opción más viable, teniendo en cuenta los requisitos legales.
		Ayudar a identificar debilidades y potencialidades de la red de apoyo social, mediante el soporte y fomento de relaciones que favorezcan el crecimiento individual, el desarrollo y la autonomía.
3. Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar la estrategia de intervención.	3.1 Valorar y revisar las opciones preferentes de las personas, familias, grupos, organizaciones y/o comunidades.	Indagar acerca de las opciones preferidas, los recursos identificados y su viabilidad, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
		Analizar si la estrategia elegida en función de todos los condicionantes posibles (requisitos legales de acceso, disponibilidad de plazas, tiempo de espera, etc.) es viable.
		Cuando las opciones de preferencia no son viables, trabajar otras opciones y recursos alternativos, así como las consecuencias de las necesidades no cubiertas.
		Identificar las lagunas en el suministro de servicios, las necesidades no cubiertas y los servicios idóneos.
	3.2 Valorar las necesidades, riesgos y opciones de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades teniendo en cuenta los requisitos legales y de otra índole.	Analizar las necesidades, circunstancias y riesgos, teniendo en cuenta las prioridades y conflictos potenciales entre diferentes necesidades e intereses así como el impacto en el entorno.
		Valorar las diferentes opciones teniendo en cuenta los aspectos legales, organizacionales y otros requisitos, los riesgos, las opciones de preferencia y los recursos o alternativas disponibles.
		Trabajar con el sistema cliente para tomar decisiones acerca de las opciones disponibles.
	3.3 Valorar y recomendar una estrategia apropiada al sistema cliente.	Evaluar, justificar y recomendar un curso de acción teniendo en cuenta la información existente, los deberes del trabajador social, las nociones y opciones preferentes del sistema cliente, los recursos disponibles y la red de apoyo con la que cuenta.

2. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
4. Responder a situaciones de crisis.	4.1 Valorar la urgencia de las solicitudes de actuación.	Recibir y registrar apropiadamente las demandas siguiendo los procedimientos legales e institucionales establecidos.
		Evaluar la urgencia de la situación o necesidad y de la intervención o respuesta.
		Búsqueda de información que pueda ser relevante y complete la demanda de intervención.
		Profundizar sobre la demanda y las posibles acciones de intervención con todas las personas y organizaciones implicadas.
		Cuando sea posible, establecer un plan de acción con el jefe o responsable inmediato.
	4.2 Valorar la necesidad de intervención legal y procedimental.	Valorar la situación y elegir la acción apropiada.
		Implicar al sistema cliente siempre que sea posible.
		Informar, explicar y clarificar a los individuos cualquier procedimiento legal en el que está incurso y sus etapas y procesos.
	4.3 Planificar y desarrollar la acción para hacer frente a las necesidades urgentes.	Identificar las necesidades que requieran atención inmediata.
		Identificar cualquier requisito legal y los recursos disponibles, estableciendo la intervención para abordar las necesidades inmediatas.
		Registrar, justificar y comunicar las actuaciones efectuadas y las necesidades de cualquier acción futura.
	4.4 Revisar los resultados con el sistema cliente y otros colegas profesionales.	Recoger, analizar, verificar y evaluar el feedback de las acciones por parte de todas las personas y organizaciones relevantes.
		Reflexionar sobre las propias decisiones de adoptar un determinado curso de acción y las consecuencias del mismo.
		Identificar lagunas, las necesidades no atendidas y la necesidad de intervenciones adicionales para ayudar a prevenir situaciones de crisis futuras. Registrar y utilizar los resultados para informar el propio trabajo y a otros.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
5. Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios y promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar las condiciones de vida.	5.1 Desarrollar y mantener relaciones con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y otros.	Desarrollar relaciones intencionadas, teniendo en cuenta aspectos étnicos, de género, de edad, de discapacidad, religiosos y sexuales.
		Explicar con claridad el rol profesional del trabajador social, sus obligaciones para con la organización para la que trabaja y el derecho de todo usuario a la confidencialidad y a saber en todo momento el estado de la cuestión de su caso.
		Proporcionar apoyo emocional y material que permita a las personas expresar, explorar y valorar sus sentimientos y emociones.
		Mediante una relación de soporte y ayuda, acompañar a las personas a través del proceso de cambio.
		Escuchar con eficacia emitiendo un feedback constructible, útil y comprensible para las personas.
		Identificar las áreas de intervención en orden a establecer la mejor línea de actuación.
	5.2 Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos.	Desarrollar relaciones intencionadas, teniendo en cuenta aspectos étnicos, de género, de edad, de discapacidad, religiosos y sexuales.
		Mediar y negociar cuando las personas tienen puntos de vista diferentes.
		Identificar junto con todos los implicados cómo se hará frente a los problemas actuales o potenciales.
		Proporcionar información y, si fuera necesario, contactar con organizaciones y grupos de autoayuda que puedan apoyar al cambio para trabajar con los problemas y conflictos.
	5.3 Aplicar y justificar los métodos y modelos de trabajo social utilizados para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente.	Identificar los métodos y modelos de Trabajo Social adecuados a las necesidades y circunstancias.
		Seleccionar y justificar los métodos y modelos a ser utilizados consultando con el supervisor y el sistema cliente.
		Identificar los recursos a utilizar y sus requisitos.
		Trabajar con el sistema cliente para planificar el espacio, el tipo y los métodos para hacer frente a las necesidades. (.../...)
	5.4 Llevar a cabo el seguimiento con regularidad, revisar y evaluar los cambios en las necesidades y circunstancias.	Apoyar a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para que puedan realizar su propia supervisión, revisión y evaluación de todo cambio en las necesidades y circunstancias y la efectividad del trabajo del trabajador social.
		Recabar, reunir, analizar y evaluar el feedback recibido de todas las fuentes.
		Identificar y justificar cualquier alteración necesaria en los servicios ofrecidos.
		Registrar y utilizar la revisión de los resultados.
	5.5 Reducir los contactos y finalizar la relación de forma adecuada.	Valorar la separación que debe existir entre un encuentro y otro y planificar cuándo y cómo reducir y romper las relaciones.
		Acordar el momento de finalizar o reducir los contactos y servicios.
		Consensuar el conjunto de apoyos adicionales que puedan ser necesarios una vez finalice la intervención del trabajador social.
		Informar y registrar los asuntos no resueltos, las necesidades no cubiertas y cualquier riesgo que pueda surgir de ello.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
6. Preparar, producir, implementar y evaluar los planes con el sistema cliente y los colegas profesionales.	6.1 Negociar el suministro de servicios que han de ser incluidos en los planes.	Proporcionar información acerca del proceso de planificación informando acerca de todo lo concerniente a sus derechos y responsabilidades.
		Clarificar opciones y recursos potenciales y las oportunidades para promocionar el bienestar personal, social y emocional.
		Clarificar quién es responsable de suministrar los servicios y realizar el seguimiento.
		Identificar y registrar los objetivos a corto, medio y largo plazo que han de ser incluidos en el plan.
		Determinar cómo serán revisados los objetivos.
		Registrar los resultados incluyendo acuerdos, desacuerdos y áreas de incertidumbre.
	6.2 Identificar el contenido y las acciones y redactar planes.	Redactar planes para alcanzar los objetivos y conseguir los resultados esperados.
		Identificar la implementación del plan, calendario de realización, ejecución, resultados y evaluación del mismo.
		Revisar y finalizar el plan teniendo en cuenta los feedback recibidos.
		Elaborar informes y memorias explicativas de resultados.
	6.3 Desarrollar las propias responsabilidades profesionales y realizar el seguimiento, coordinar y apoyar las acciones de otras personas implicadas en la implementación de los planes de intervención.	Identificar las acciones que son responsabilidad del profesional y de otros.
		Desarrollar las acciones de las que es responsable el trabajador social.
		Asegurarse de que todos los demás tienen claras sus responsabilidades para desarrollar las acciones requeridas para la implementación del plan y apoyarles adecuadamente.
		Registrar e informar acerca de las acciones desarrolladas y su efectividad.
		Observar el derecho de los sujetos a la privacidad y a ser informado. (.../...)
	6.4 Revisar la efectividad de los planes de intervención con las personas implicadas.	Recoger y analizar la información necesaria para la revisión.
		Revisar los planes de acuerdo a los dispuesto, los resultados en función de los objetivos, la calidad de lo realizado y las diferentes perspectivas en desarrollo.
		Identificar las lagunas en el suministro de servicios y las mejoras que puedan ser introducidas.
		Comunicar los resultados de la revisión a las personas y organizaciones oportunas.
		Registrar e informar de la revisión y distribuirla de acuerdo a lo convenido y establecido.
	6.5 Renegociar y revisar los planes para adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.	Identificar los cambios que deben ser introducidos para aproximarnos a los resultados acordados, las lagunas en el suministro de servicios y las necesidades no cubiertas.
		Negociar cuándo los planes deben ser ampliados o reducidos y dónde se necesita y está disponible el apoyo adicional necesario.
		Explicar, de manera accesible, por qué los planes han sido modificados.
		Rescribir los planes para adaptarlos a los cambios y distribuirlos tal y como se acordó y estableció.
		Registrar los desacuerdos e informar acerca de las necesidades no cubiertas de manera reiterada y de cualquier riesgo que pueda surgir de ello.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
7. Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de resultados planificados.	7.1 Examinar con el sistema cliente, las redes de apoyo a las que pueden acceder y desarrollar.	Identificar y reunir información sobre las posibles redes a las que pueden acceder.
		Proporcionar información, discutir y clarificar la gama de redes de apoyo que pueden hacer frente a las necesidades de cara a alcanzar los resultados planificados.
	7.2 Trabajar con el sistema cliente el cómo iniciar y mantener las redes de apoyo.	Identificar y registrar las necesidades no atendidas, la inexistencia de recursos y cualquier consecuencia que pueda surgir de dichas necesidades.
		Discutir e identificar si es conveniente y cómo las redes de apoyo pueden estructurarse para cubrir las lagunas identificadas.
		Identificar el tipo de apoyo que el sistema cliente necesitaría para organizar las redes.
		Trabajar con otros para identificar, proveer y asegurar recursos de apoyo a las redes nuevas y a las ya existentes.
		Discutir y acordar las formas en las que el trabajador social puede iniciar y mantener redes de apoyo, incluyendo: apoyo al liderazgo de la red, promover la implicación de los miembros, establecer la forma en que realizar cambios y establecer y mantener la forma de renovar los miembros de la red.
	7.3 Contribuir al desarrollo y evaluación de las redes de apoyo.	Trabajar con personas y organizaciones clave para identificar las buenas prácticas.
		Hacer un uso exhaustivo de las redes existentes y potenciales para reducir la discriminación y la exclusión social.
		Proporcionar apoyo a las redes
		Realizar un seguimiento continuo de las redes de apoyo para detectar su vulnerabilidad y sus puntos débiles.
		Revisar el valor de la contribución de la organización a la red.
		Identificar y utilizar adecuadamente las teorías de trabajo social, los métodos y los enfoques para deslindarse de la red.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
8. Trabajar con grupos para promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas.	8.1 Identificar las oportunidades para formar y dar apoyo a los grupos.	Valorar y clarificar las destrezas facilitadoras de liderazgo y de cooperación requeridas para formar y apoyar a los grupos.
		Trabajar con grupos de apoyo para que sean capaces de utilizar una orientación antiopresiva dentro del grupo.
		Identificar • la política organizacional, requisitos legales y buenas prácticas en relación con el apoyo a grupos. • dónde el profesional (u otros) podrían crear grupos o dar apoyo a los existentes • dónde obtener apoyo para asegurarse recursos
		Discutir y consensuar el tipo de liderazgo requerido por el grupo y cualquier apoyo que se precise.
	8.2 Utilizar la programación, los procesos y las dinámicas de grupo para promover el crecimiento y la independencia individual y fomentar las habilidades de relación interpersonal.	Contribuir al desarrollo de una cultura positiva de grupo y de cuidado en grupo.
		Valorar y sopesar las oportunidades de que las personas obtengan resultados en el grupo y a través de los grupos de cuidados.
		Identificar y planificar cómo hacer frente al crecimiento y desarrollo de grupos y de los cuidados en grupo.
		Evaluar los procesos, efectos y resultados de las experiencias de grupo y de atención en grupo.
		Identificar y tomar medidas para moderar los posibles efectos negativos para individuos de los grupos y la atención en grupo
	8.3 Ayudar a los grupos a alcanzar los resultados planificados para sus miembros y evaluar la adecuación de su trabajo.	Apoyar a los grupos en la identificación de los resultados personales, interpersonales y sociales
		Apoyar a los grupos a identificar formas en las que las personas pueden participar eficazmente sobre la base de sus fortalezas y necesidades.
		Identificar y emprender acciones para trabajar con cualquier efecto adverso sobre las personas cuando la participación en el grupo pueda suponer situaciones de discriminación o exclusión.
		Asegurar la seguridad de los miembros del grupo
		Seleccionar y utilizar adecuadamente teorías, modelos y métodos para ayudar a los participantes a entender los procesos de grupo.
		Discutir y revisar el progreso de las personas y de los grupos como un todo.
	8.4 Retirarse del grupo adecuadamente	Revisar el rol del profesional en el grupo con otros colegas y con el grupo.
		Identificar el momento y las fases requeridas para retirarse del grupo adecuadamente, el modo en el que será percibida la retirada y los procesos de traspaso.
		Valorar, seleccionar y utilizar adecuadamente los enfoques del Trabajo Social para retirarse eficazmente de los grupos.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
9. Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente	9.1 Actuar con rapidez para intervenir en los comportamientos que representan un riesgo	Obtener información acerca de los acontecimientos, situaciones, circunstancias y acciones que configuran los comportamientos.
		Identificar la naturaleza y el impacto de los riesgos asociados con el comportamiento.
		Tener en cuenta los riesgos para uno mismo y los otros, y emprender actuaciones adecuadas para tranquilizar a los implicados y reducir los riesgos.
		Registrar e informar de acuerdo con los requerimientos legales y organizacionales.
	9.2 Trabajar con el sistema cliente para identificar y evaluar las situaciones y circunstancias que pueden configurar el comportamiento.	Valorar la posibilidad de comportamientos recurrentes y los riesgos para terceros asociados a los mismos.
		Buscar consejo profesional sobre cómo trabajar con estos comportamientos.
		Encontrar oportunidades adecuadas para discutir con todos los que estén implicados las posibles causas de los comportamientos y cualquier consecuencia que pueda emerger de ellos.
		Apoyar a los implicados de cara a identificar los primeros síntomas, situaciones, acciones y sentimientos que conducen al comportamiento y el efecto y el impacto del comportamiento propio y de los otros.
	9.3 Trabajar con el sistema cliente en la búsqueda de estrategias y el apoyo que pueden cambiar positivamente el comportamiento.	Apoyar a los implicados para aprender y utilizar apropiadamente el comportamiento.
		Escuchar y ofrecer apoyo a aquellos que están implicados acerca de cómo pueden ayudar a cambiar el comportamiento.
		Apoyar a aquellos que están implicados para identificar los posibles y actuales beneficios del cambio de comportamiento.

3. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
10. Defender con, y en nombre de, al sistema cliente.	10.1 Establecer posibles alternativas de actuar el trabajador social como defensor del sistema cliente.	Debatir con el sistema cliente los temas susceptibles de defensa que les conciernan y los resultados que esperan.
		Establecer e identificar los tipos de defensa más apropiados para satisfacer las necesidades.
		Debatir y clarificar los derechos del sistema cliente a utilizar al trabajador social como defensor.
	10.2 Asistir al sistema cliente para que acceda a una defensa independiente.	Apoyar al sistema cliente para que identifiquen, valoren y accedan a una defensa independiente.
		Trabajar con la gente que requiera defensa de cara a clarificar el rol del trabajador social como defensor.
		Acceder e informar a los defensores con, o en nombre de, a quienes requieran una defensa independiente.
	10.3 Defender a, y con, el sistema cliente.	Identificar métodos, recopilar información y evaluar los puntos clave que permitan al trabajador social preparar un informe.
		Preparar un informe que defienda el mejor interés del sistema cliente.
		Defender con, y en nombre del sistema cliente.
11. Preparar a y participar en las reuniones de toma de decisiones.	11.1 Preparar informes y documentos para las reuniones de toma de decisiones.	Clarificar los requerimientos de las reuniones de toma de decisiones.
		Trabajar con todos los implicados en la recolección de datos.
		Preparar informes y documentos que sean fiables, comprensibles y accesibles.
		Compartir informes y documentos de forma apropiada.
		Revisar informes y documentos como respuesta al feedback.
	11.2 Trabajar con el sistema cliente para seleccionar la mejor forma de representarlo en las reuniones de toma de decisiones.	Trabajar con el sistema cliente para valorar sus necesidades.
		Identificar cualquier obstáculo que pueda dificultar la representación en las reuniones.
		Trabajar con el sistema cliente para identificar, negociar y seleccionar la mejor forma de representación.
	11.3 Presentar informes y ayudar al sistema cliente a entender los procedimientos y resultados de las reuniones de toma de decisiones.	Trabajar con el sistema cliente para clarificar que sucederá antes, durante y después de la reunión.
		Presentar informes de forma exacta, accesible y comprensible.
		Identificar cualquier obstáculo que pueda dificultar la representación en las reuniones.
		Asegurar que el sistema cliente comprende las decisiones tomadas y las implicaciones a corto, medio y largo plazo.
		Finalizar la relación apropiadamente y con sensibilidad, cuando el trabajador social no tenga un papel de continuidad.
	11.4 Capacitar al sistema cliente para involucrarse en las reuniones de toma de decisiones.	Trabajar con el sistema cliente de cara a que identifique sus derechos, responsabilidades y requerimientos legales.
		Ayudar al sistema cliente para que pueda aportar información complementaria en las reuniones.
		Revisar con el sistema cliente los resultados de las reuniones.

4. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
12. Establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo del sistema cliente.	12.1 Identificar y establecer la naturaleza del riesgo. Establecer y analizar las preocupaciones planteadas por el sistema cliente.	Establecer y analizar cualquier riesgo asociado con necesidades no satisfechas.
		Establecer y analizar el derecho individual a asumir riesgos por la probabilidad del daño.
		Establecer y analizar la situación y circunstancias asociadas al riesgo.
		Identificar las propias obligaciones legales y las del trabajador social con respecto a la prevención y promoción.
	12.2 Equilibrar los derechos y las responsabilidades del sistema cliente con el riesgo que llevan asociado.	Identificar y equilibrar conflicto de opiniones, conflicto entre el derecho de las personas a la autodeterminación y cualquier riesgo para sí mismo o terceros.
		Apoyar a la gente para que tome los riesgos apropiados.
		Registrar todas las fases del proceso de toma de decisiones y justificar los resultados preliminares y finales.
	12.3 Realizar el seguimiento, volver a establecer y actuar para resolver la situación de riesgo para el sistema cliente de manera regular.	Revisar e identificar los derechos y responsabilidades legales y organizativos para proteger a las personas del daño.
		Explicar las razones por las que se están usando determinados recursos y asegurarse de que las personas lo entienden.
		Buscar el apoyo de los poderes públicos para proteger del daño a las personas.
		Realizar el seguimiento del nivel de riesgo y renegociar la acción planificada cuando se producen cambios.
13. Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas.	13.1 Establecer el riesgo potencial para sí mismo y los colegas.	Revisar las buenas prácticas reconocidas que tengan que ver con la identificación del riesgo y su gestión en el contexto del trabajo social.
		Identificar, mediante escucha y discusión, el comportamiento, las situaciones y circunstancias relacionadas con los sistemas cliente que pudieran suponer un riesgo para el trabajador social y colegas.
		Establecer el nivel de riesgo previo a una situación de riesgo potencial.
	13.2 Trabajar en el marco de los procedimientos para el reconocimiento y gestión del propio riesgo y del de otras organizaciones y profesionales relevantes.	Revisar los requisitos legales y profesionales y guías para el reconocimiento del riesgo y su gestión.
		Revisar políticas organizativas y procedimientos para el reconocimiento y gestión del riesgo en el contexto del trabajo social.
		Informar a las personas apropiadas cuándo se producirán las ausencias del profesional y formas de establecer contacto.
		Establecer los principios de buenas prácticas para identificar posibles fallos de los procedimientos.
	13.3 Planificar, realizar el seguimiento y revisar los resultados y acciones para minimizar el stress y el riesgo.	Establecer medidas y procedimientos dentro de la propia práctica del trabajador social que apoyen los requisitos legales y organizativos para minimizar el stress y el riesgo.
		Identificar, planear y utilizar medidas para la reducción del stress y el riesgo.
		Hacer el seguimiento y revisar la efectividad de las medidas para reducir el stress y el riesgo.
		Registrar, informar y compartir los resultados con colegas según las políticas y procedimientos legales y organizativos.

5. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
14. Administrar y ser responsable de su propio trabajo.	14.1 Administrar y asignar prioridades al propio volumen de trabajo de acuerdo con las directivas y prioridades de la organización.	Identificar las mejores prácticas y políticas para administrar el volumen y equilibrio de la propia carga de trabajo y los niveles de intervención.
		Informar mediante procedimientos intra e interinstitucionales donde las expectativas actuales difieran de las políticas y las prácticas de la organización y donde la política no esté clara.
		Utilizar supervisión para revisar los propios niveles de esfuerzo y carga de trabajo.
		Discutir las prioridades con los sistemas cliente.
		Utilizar supervisión y reuniones de equipo.
	14.2 Cumplir con las obligaciones mediante el juicio profesional responsable y el conocimiento basado en la práctica del Trabajo Social.	Identificar áreas donde la práctica esté regida por códigos, estándares y procedimientos.
		Identificar áreas donde se disponga de consejo y asesoramiento en organizaciones profesionales.
		Identificar áreas donde las valoraciones profesionales sean necesarias y fundamentales, donde los límites no estén claros o exista un conflicto.
		Trabajar dentro de las responsabilidades y prioridades de la propia organización.
		Proporcionar evidencia para las valoraciones profesionales, en un formato adecuado y accesible, que identifique las fortalezas y debilidades de las valoraciones realizadas.
		Utilizar supervisión y apoyo de los miembros del equipo para reorientar la intervención si su valoración profesional es persistentemente desatendida.
		Donde fallen la supervisión y el apoyo, buscar asesoramiento en organizaciones profesionales.
	14.3 Realizar el seguimiento y evaluar la eficacia del propio programa de trabajo en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la organización y las necesidades de los sistemas cliente.	Identificar las responsabilidades y requisitos nacionales y de la organización.
		Proporcionar información, e implicar a los sistemas cliente en el seguimiento y evaluación de los procesos, métodos y el efecto de su trabajo.
		Analizar, cotejar y evaluar el feedback sobre la propia eficacia con los sistemas cliente, colegas, otros profesionales y supervisor.
		Tomar medidas para mejorar las áreas de debilidad. (.../...)
	14.4 Utilizar apoyo y supervisión administrativa y profesional para mejorar su actuación.	Identificar las propias necesidades de desarrollo y apoyo al ejercicio profesional.
		Identificar y utilizar sistemas de desarrollo y apoyo administrativo para mejorar la actuación profesional.
		Identificar y utilizar otro desarrollo y apoyo profesional cuando no estén disponibles los sistemas de desarrollo y apoyo administrativo.
		Evaluar e informar sobre el valor y el resultado del apoyo proporcionado.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
15. Contribuir a la administración de recursos y servicios	15.1 Colaborar con los procedimientos implicados en la obtención y autorización de servicios.	Identificar la gama de servicios relevantes para el sistema cliente, incluida la provisión de costes, en su caso.
		Establecer responsabilidades en la gestión de recursos.
	15.2 Colaborar en el seguimiento de la eficacia de los servicios en cuanto a satisfacción de la necesidad.	Identificar las ratios nacionales sobre tipos, volumen y calidad de recursos para las personas que demandan servicios.
		Diseñar, mantener, dar seguimiento y controlar presupuestos mediante procedimientos y sistemas de la organización.
		Trabajar con terceros para obtener y comunicar información relevante sobre carencias de recursos, necesidades no satisfechas y riesgo asociados.
		Buscar asesoramiento en organizaciones profesionales acerca del curso de acción adecuado cuando no se están satisfaciendo los estándares nacionales.
	15.3 Participar en el seguimiento de la calidad de los servicios proporcionados.	Identificar los estándares nacionales sobre calidad de los servicios en su área de actuación.
		Identificar quién es responsable del seguimiento de la calidad en las organizaciones implicadas en la provisión de servicios.
		Analizar cómo su propia actuación y la de sus colegas: promueven el desarrollo humano, combaten las desventajas, discriminación y exclusión social.
		Planificar y realizar acciones para mejorar la práctica y la calidad de servicios.
	15.4 Contribuir a la gestión de la información.	Identificar los sistemas y procedimientos para recoger, analizar y evaluar información con el fin de mejorar la práctica y los servicios.
		Identificar las propias responsabilidades profesionales para gestionar y compartir información con otras organizaciones e individuos.
		Contribuir a garantizar que la información proporcionada sea accesible, utilizable y comprensible para los receptores.
		Registrar, almacenar y difundir la información de acuerdo con los procedimientos y requisitos legales, profesionales y de la organización.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
16. Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales.	16.1 Mantener historias e informes sociales completos, fieles, accesibles y actualizados.	Identificar, con apoyo administrativo, los procedimientos y políticas legales, organizativas e interdisciplinares para la elaboración de historias e informes sociales.
		Clarificar cualquier incertidumbre relativa a la elaboración de historia e informes, incluido el trabajo interdisciplinar.
		Utilizar procedimientos para la elaboración de historias e informes con el fin de que reflejen las mejores prácticas, sean precisos, objetivos, comprensibles y accesibles, promuevan la participación de los sistemas cliente en la planificación, realización y análisis de la efectividad de disposiciones y servicios.
		Documenten los conflictos, los desacuerdos y las necesidades insatisfechas.
		Mantener y actualizar las historias de acuerdo con los procedimientos y políticas legales y de la organización.
	16.2 Proporcionar pruebas para la toma de decisiones y valoraciones profesionales.	Documentar las decisiones y valoraciones profesionales con precisión.
		Documentar las evidencias en las que se han basado las valoraciones profesionales.
		Documentar dónde se basa la valoración profesional sobre la opinión fundamentada.
		Registrar otras evidencias e informes.
		Comprobar y concordar la precisión de las historias y evidencias con todos los implicados en el proceso de toma de decisiones.
	16.3 Implementar marcos de trabajo legales y de políticas para acceder a los historiales e informes.	Identificar los requisitos legales y organizativos relativos a la confidencialidad, acceso y seguridad de historiales e informes.
		Equilibrar los requisitos de confidencialidad con la necesidad de accesibilidad.
		Divulgar los historiales e informes de acuerdo con los requisitos legales y organizativos y los acuerdos con los sistemas cliente.
		Almacenar los historiales e informes de acuerdo con los procedimientos legales y organizativos de confidencialidad, acceso y seguridad. (.../...)
	16.4 Compartir historiales con los sistemas cliente y colegas profesionales.	Identificar los requisitos legales y organizativos para compartir la información, incluida la necesidad de preservar la intimidad, la confidencialidad y la seguridad de la información.
		Identificar los criterios para compartir la información incluidos el cómo se accederá y se compartirá la información y la frecuencia con la que se compartirá.
		Identificar los mecanismos de feedback y revisión para el sistema cliente.
		Compartir historiales con los sistemas cliente y colegas profesionales de acuerdo con requisitos legales y organizativos y los criterios establecidos.
		Recibir, discutir y adoptar acciones en respuesta al feedback de los sistemas cliente.
		Registrar opiniones sobre el progreso o la ausencia del mismo, las áreas de desacuerdo y conflicto y toda acción derivada del feedback recibido.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
17. Trabajar dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinares y multiorganizacionales	17.1 Desarrollar y mantener relaciones de trabajo eficaces	Identificar las propias responsabilidades y expectativas de su organización.
		Identificar las diferentes prioridades que existen para el trabajador social y su organización.
		Identificar los roles y limites legales, éticos y profesionales que deben establecerse y marcarse.
		Negociar y establecer las propias responsabilidades profesionales dentro de la relación.
		Negociar y establecer las propias expectativas con respecto a la relación, y las que otros tienen del trabajador social dentro de la relación.
		Asegurarse de que se resuelven las diferencias de poder y autoridad.
		Buscar asesoramiento, supervisión y apoyo en las áreas de confusión o conflicto.
	17.2 Colaborar en la identificación de fines, objetivos y duración máxima del equipo, red o sistema.	Colaborar en la identificación sobre cómo debería operar el equipo, red y sistema.
		Acordar el liderazgo y otras responsabilidades dentro del equipo, red y sistema, incluidos los casos en que se necesiten responsabilidades y acciones colectivas.
		Colaborar en la configuración, acuerdo de fines, objetivos y potencial duración del equipo, red o sistema.
	17.3 Colaborar en la evaluación de la eficacia del equipo, red o sistema.	Colaborar en la promoción de la participación de los sistemas cliente.
		Colaborar en el seguimiento de procesos y resultados en contraste con los objetivos.
		Colaborar en la evaluación del trabajo del equipo, red o sistema en el logro de sus objetivos.
		Colaborar en la identificación de cambios y mejoras que deben realizarse.
		La realización de cambios y mejoras que aumenten la calidad del equipo, red o sistema y las relaciones de trabajo entre sus miembros. (.../...)
	17.4 Enfoque constructivo de los desacuerdos y conflictos dentro de las relaciones.	Identificar las causas y los modos en que deberían encararse los desacuerdos y conflictos.
		Utilizar mediación para asistir en la resolución de conflictos.
		Trabajar con otros para resolver desacuerdos y conflictos.
		Donde no sea posible la resolución, trabajar con otros para identificar cómo se gestionarán los conflictos y los desacuerdos.
		Buscar asesoramiento y consejo, supervisión y apoyo dentro y fuera de la organización cuando no pueden alcanzarse acuerdos y soluciones.

6. Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
18. Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social.	18.1 Revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.	Actualizar continuamente los propios conocimientos sobre los requisitos de procedimientos, políticas y legislación y los derechos humanos asociados.
		Actualizar los procedimientos, procesos de elaboración de historiales, y recursos de entidades.
		Comunicar, en formato adecuado y comprensible, los marcos de trabajo que conciernen a los sistemas cliente.
	18.2 Utilizar apoyo y supervisión profesional y de la organización para investigar críticamente y examinar la práctica basada en el conocimiento.	Utilizar la supervisión y el trabajo en equipo para identificar las diferentes fuentes de conocimiento que puedan formular las mejores prácticas.
		Identificar las áreas de ejercicio profesional que requieran un conocimiento más amplio, más profundo y actualizado.
		Utilizar procedimientos y prácticas, y asignar prioridades en el tiempo y compromisos, con el fin de garantizar que se tiene tiempo suficiente para: acceder y analizar bibliografía, acceder y analizar consejos sobre las mejores prácticas y evaluar la eficacia de la actuación en equipo.
		Analizar el efecto de la actuación con los sistemas cliente.
	18.3 Implementar métodos y modelos de trabajo social basados en el conocimiento con el fin de desarrollar y mejorar el propio ejercicio profesional.	Acceder y analizar el asesoramiento, con apoyo, sobre las mejores prácticas y los estándares de servicio y prácticas aplicables al trabajo profesional.
		Evaluar continuamente y aprender de: la propia actuación del trabajador social, la investigación actual y emergente y las aptitudes y experiencia de expertos en el área.
		Con la ayuda y apoyo y supervisión, planificar cómo transferir y aplicar las aptitudes y el conocimiento existente en contextos nuevos y no muy conocidos.
		Utilizar habilidades de transferencia para actuar de forma eficaz en contextos nuevos y poco conocidos.
		Examinar el conocimiento acerca de cuestiones de igualdad, justicia, acceso y prácticas antidiscriminatorias.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
19. Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del trabajo social y asegurar el propio desarrollo profesional.	19. Ejercer y justificar las valoraciones profesionales.	Aplicar las habilidades y conocimientos profesionales a los procesos de trabajo social de evaluación, planificación, intervención, seguimiento y análisis de la práctica.
		Identificar y justificar el fundamento de sus valoraciones profesionales, incluidas las basadas en métodos, modelos y teorías del trabajo social, las mejores prácticas basadas en el conocimiento, la evidencia y la opinión experta.
		Explicar y justificar (tanto verbalmente como por escrito) la razón fundamental de sus decisiones y valoraciones profesionales cuando se trabaja con diferencias en perspectiva de individuos demandantes de servicios y sus cuidadores, otros dentro de su propio equipo y organización y otros profesionales.
		Trabajar con tacto al tratar con cuestiones de diversidad.
	19.2 Utilizar la asertividad profesional para justificar decisiones y defender la práctica profesional, los valores y la ética del trabajo social.	Aplicar con eficacia la asertividad profesional cuando apoya sus decisiones y valoraciones profesionales, la gente está en desacuerdo u objeta sus decisiones y valoraciones, explica decisiones, hechos y resultados; se objetan las valoraciones y decisiones de otros donde puede existir un riesgo para los sistemas cliente, otros colegas o el propio trabajador social.
		Utilizar el poder y la autoridad de forma constructiva y apropiada
		Explicar las habilidades y la base de conocimiento de la profesión.
	19.3 Trabajar dentro de los principios y valores que sostienen la práctica del trabajo social.	Integrar los valores y principios del trabajo social en su propia práctica.
		Identificar y trabajar con los desacuerdos, conflictos y tensiones entre los principios y valores establecidos.
		Asegurarse de que, en los trabajos en equipo, los demás están al tanto de los principios y valores específicos del trabajo social.
		Evaluar los propios valores y principios e identificar todo conflicto y tensión que pudieran surgir, de forma general y al trabajar con casos específicos.
		Desarrollar estrategias para tratar con cualquier conflicto o tensión. (.../...)
		Buscar ayuda y asesoramiento sobre los valores y principios que no es capaz de integrar en su ejercicio profesional, tanto de forma general como cuando se aplica en casos específicos.
		Asegurarse de que se utilizan los valores, códigos y principios profesionales en su práctica, especialmente en relación con las actuaciones inclusivas y antidiscriminatorias; además cuando trabaja con colegas, tanto si lo hace en grupo o de forma individual.
	19.4 Reflexionar de forma crítica sobre su propio rendimiento y práctica mediante sistemas de apoyo y supervisión.	Realizar el seguimiento y evaluar los procesos, prácticas y resultados de su propio trabajo.
		Buscar feedback de los sistemas clientes, colegas y supervisores y miembros del equipo, cuando se evalúa el propio trabajo profesional.
		Identificar los propios logros, fortalezas, debilidades y necesidades de desarrollo, así como la mejora en las propias prácticas
		Analizar de forma continua y actualizar la propia práctica.
	19.5 Utilizar la supervisión y el apoyo para realizar acciones con el fin de responder continuamente a las necesidades de desarrollo profesional.	Analizar e identificar los requisitos de desarrollo profesional, apoyo y supervisión.
		Buscar y utilizar apoyo y supervisión profesional y de la organización.
		Realizar acciones para responder continuamente a las necesidades de desarrollo profesional.

Unidad de competencia	Realizaciones profesionales	Criterios de realización
20. Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos.	20.1 Identificar y evaluar los problemas, dilemas y conflictos que podrían afectar al ejercicio profesional.	Identificar los principales problemas, dilemas y conflictos y las fuentes de conocimientos que servirán de ayuda cuando el profesional se enfrente a dilemas éticos y de derechos humanos.
		Acceder y utilizar códigos y consejos de las organizaciones profesionales de trabajo social para hacer frente a los dilemas éticos y de derechos humanos que se dan habitualmente en el trabajo social.
	20.2 Diseñar estrategias para tratar con los conflictos, dilemas y cuestiones éticas.	Diseñar estrategias para acceder a la supervisión y el apoyo al tratar con dilemas éticos
		Identificar las formas en que el propio servicio puede estigmatizar y aumentar la exclusión de los sistemas cliente así como discriminar a miembros del staff y potenciales miembros del staff, para reducir la discriminación y promover la igualdad y diversidad.
		Utilizar la supervisión como fuente de apoyo y los consejos de la propia organización y organizaciones colegiales.
	20.3 Reflexionar sobre los resultados.	Evaluar la eficacia de las estrategias que se hayan diseñado y utilizado para hacer frente a dilemas éticos y de derechos humanos.
		Identificar dónde han funcionado las estrategias y qué debe modificarse para optimizarlas.
21. Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social.	21.1 Participar en el desarrollo y el análisis de las políticas.	Identificar contextos y procedimientos en los que puede colaborar en la política local y nacional.
		Contribuir al conocimiento de las mejores prácticas dentro de su equipo, organización y otras redes.
	21.2 Utilizar la supervisión y los sistemas profesionales y de la organización para formar un curso de acción en el que la práctica responda a los estándares requeridos.	Identificar, con el apoyo de terceros, los mejores sistemas profesionales y de organización para objetar las prácticas peligrosas y no profesionales.
		Evaluar las prácticas erróneas y peligrosas tanto en el ámbito individual como en la organización.
		Trabajar dentro y entre sistemas profesionales y de organización con el fin de garantizar resultados eficaces.
		Asegurarse de que todas las personas pertinentes se mantienen informadas sobre las acciones realizadas por el trabajador social y de que cumplen las acciones profesionales de acuerdo con los requisitos y sistemas legales, organizativos y profesionales.
		Registrar y justificar las valoraciones profesionales exhaustivamente y con las evidencias apropiadas.
	21.3 Trabajar con los colegas para contribuir al desarrollo del equipo.	Identificar los modos formales e informales que pueden utilizarse para contribuir y apoyar el desarrollo de los colegas.
		Clarificar los métodos y contextos más apropiados para contribuir al desarrollo de los colegas.
		Trabajar con los colegas para tratar la exclusión y discriminación institucional.
		Compartir las mejores prácticas con los colegas, implicando, donde corresponda, a los sistemas cliente.
		Evaluar las propias acciones y obtener feedback que mejores las aptitudes y habilidades como miembro del equipo.