

CONSIDERACIONES ÉTICAS SOBRE LAS CONSECUENCIAS DE LA DANA DEL 29 DE OCTUBRE DE 2024 Y SU APLICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y URGENCIA SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL SISTEMA PÚBLICO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES

INFORME DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Comité de Ética de los
Servicios Sociales de la
Comunitat Valenciana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidencia Primera y
Conselleria de Servicios Sociales,
Igualdad y Vivienda

Esta obra está sometida a una licencia Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas 4.0 de Creative Commons. Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite el autor o autores y el editor, y no se haga un uso comercial de la obra original ni se creen obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y
Vivienda. Generalitat Valenciana.

Autoría del texto: Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.

Fecha: Marzo 2025.

ÍNDICE

Introducción.....	3
1. Es el momento de reivindicar el papel del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.....	4
2. La conciencia social es clave para la recuperación humana.....	5
3. Debe hacerse un uso adecuado de lo digital.....	6
4. Es necesario escuchar a las personas afectadas.....	7
5. Deben detectarse los colectivos con necesidades desarrolladas por la catástrofe....	7
6. Deben elaborarse protocolos adecuados relacionados con emergencias y catástrofes.....	8
7. Es necesario desarrollar reglamentariamente los servicios de urgencia social en la Valenciana.....	9
8. Debe reducirse la burocracia en el acceso a las ayudas.....	9
9. Deben impulsarse evaluaciones sobre cómo se reacciona en las situaciones de emergencia.....	10
Conclusiones.....	10

Introducción

El pasado 29 de octubre de 2024, una depresión aislada en niveles altos (DANA), afectó de manera devastadora a varios municipios de la Comunitat Valenciana. Algunos de los datos que ha recogido el Informe de Diagnóstico del Plan de Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana¹ son los siguientes:

103 municipios de la provincia de València estuvieron en estado de emergencia, aunque la afectación total fue de 337 municipios entre las provincias de Valencia y Castellón. Impactó a más de 306.000 personas, incluyendo 224 fallecidos y 3 desaparecidos; alrededor de 117.000 recibieron atención médica y 37.000 fueron rescatadas. Se calcula que hay más de 141.000 vehículos perjudicados; así como un total de 11.242 viviendas afectadas. En total son más 552 km² afectados, lo que sitúa esta DANA como una de las mayores catástrofes naturales ocurridas en la Comunitat Valenciana.

El impacto de dicho acontecimiento en la conciencia de los ciudadanos y ciudadanas tanto de la Comunitat Valenciana como del resto de España y del extranjero ha sido demoledor, generando una ola de solidaridad, pero también sentimientos de indignación.

Es necesario aportar reflexiones serenas que permitan afrontar de un modo ágil, responsable y justo situaciones catastróficas como la que ha golpeado a la sociedad valenciana. Pensamos que todas aquellas instituciones que puedan aportar consideraciones para mejorar la situación de las personas afectadas en la actualidad y para reducir la gravedad de acontecimientos de este calibre en el futuro, deben contribuir al bien de la sociedad mostrando dichas consideraciones.

El Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana desea realizar su aportación a través de este informe, enfocado al papel de los servicios sociales en los entornos de catástrofes, y de manera específica con las lecciones aprendidas como resultado de lo ocurrido durante la DANA.

¹ Vicepresidencia Segunda y Conselleria para la Recuperación Económica y Social, Generalitat Valenciana (Marzo 2025). Informe de Diagnóstico del Plan de Recuperación Económica y Social de la Comunitat Valenciana.

El objetivo de este informe es, por tanto, presentar algunas consideraciones éticas que puedan ayudar a reflexionar sobre el papel de los servicios sociales en nuestra sociedad y, especialmente, en situaciones de emergencia ocasionadas por catástrofes.

Con ello, el Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, cumple las siguientes funciones que le corresponden de acuerdo al Decreto 126/2022, de 30 de septiembre, del Consell por el que se crean y regulan los comités de ética del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales², y recogidas en el artículo 7:

7.1.a. Promover la adopción de principios éticos en las políticas sociales, en la provisión de los servicios sociales y en las actuaciones profesionales en servicios sociales.

7.1.b. Favorecer la toma de conciencia profesional y ciudadana sobre la importancia de una reflexión ética en el marco de los servicios sociales.

Pero antes de mostrar nuestras consideraciones éticas, queremos, como no podría ser de otro modo, hacer llegar a las personas que se han visto afectadas por la DANA todo el apoyo del Comité en estos momentos. El Comité de Ética en su conjunto se pone al servicio de todas las organizaciones que precisen de nuestra colaboración. Ya, en su día, contactamos con los equipos de servicios sociales de los ayuntamientos afectados para mostrarles nuestro apoyo, y ahora volvemos a recalcar nuestra disponibilidad para colaborar en aquellos ámbitos que sean de nuestra competencia.

Las consideraciones éticas sobre las consecuencias de la DANA y sobre la previsión ante futuras catástrofes desde la perspectiva de los servicios sociales son las siguientes:

² Decreto 126/2022, de 30 de septiembre, del Consell, por el que se crean y regulan los comités de ética del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. DOGV Num. 9439 / 30.09.2022

1.- Es el momento de reivindicar el papel del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Es cierto que entre las medidas más urgentes están las de restaurar las infraestructuras que hacen posible la normalidad de las vidas cotidianas, pero también es cierto que entre las primeras medidas a tomar están las que tienen que ver con lo que llamamos "necesidades primarias", incluidas en la pirámide de Maslow: la subsistencia, la alimentación, la movilidad, el vestido, la higiene personal y de la vivienda, el descanso... Todo aquello que necesitan los seres humanos para su supervivencia. Y de esto se ocupan también los y las profesionales de atención primaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

A dicha labor se han dedicado desde el primer momento los equipos de servicios sociales de atención primaria básica y específica de carácter local en las localidades más directamente dañadas, y también numerosas profesionales que de forma voluntaria actuaron coordinadamente con ellos. Han llevado a cabo las más importantes tareas de localización de personas afectadas yendo domicilio por domicilio, consultando sobre vecinos y vecinas que pudieran necesitar ayuda, mediante la búsqueda de recursos, la activación de apoyos, la restauración de servicios perdidos (ayuda a domicilio, tele asistencia, reparto de alimentos a domicilio) y, cuando fue posible, traslado a centros de día o a otros recursos de la red de asistencia a personas con dependencia o discapacidad. También se ha estado asesorando y ayudando a la solicitud de las diferentes ayudas que se han puesto a disposición de la ciudadanía afectada.

Frente a esto, observamos que en los medios de comunicación o en las informaciones que los diferentes organismos facilitan sobre apoyos o contribuciones con los que se ha contado, el importante sistema público de los servicios sociales suele estar ausente, entendemos que de una forma injusta.

2.- La conciencia social es clave para la recuperación humana.

Ante nosotros hemos tenido la respuesta de una sociedad que de manera mayoritaria ha mostrado una grandeza moral y humana incuestionable. La ciudadanía,

especialmente la más joven, ha atravesado los puentes o se ha desplazado a los pueblos afectados con un único propósito: ayudar.

En ese contexto los servicios sociales han debido ser reforzados de forma urgente y conveniente. No entraremos aquí a valorar qué Administración local, provincial, autonómica o estatal era la responsable de activar de manera urgente un protocolo que permitiera el refuerzo inmediato de los servicios sociales, pero entendemos que ese refuerzo urgente y conveniente no se ha producido, con el consiguiente desgaste de los mismos.

A ello hay que unir la necesidad que ha habido desde el primer momento de refuerzo de los programas y los servicios que no siempre se ha dado. Por ello consideramos que es necesario que en los protocolos que se arbitren o en las propuestas que surjan, se debe tener en cuenta el importante papel que los servicios sociales prestan, tanto en lo que respecta a sus recursos humanos como en los de tipo social.

3.- Debe hacerse un uso adecuado de lo digital.

3.1.- La incorporación de lo digital presenta oportunidades que hay que fomentar.

La incorporación de lo digital a nuestras vidas supone oportunidades tanto comunicativas como organizativas. Multitud de acciones de ayuda se han generado y organizado desde las herramientas digitales. De hecho, muchas actividades, como las laborales o educativas, se han continuado desde el colchón tecnológico mientras las carreteras han estado impracticables. De igual forma, canalizar las ayudas y las gestiones administrativas digitalmente ha acelerado los procedimientos.

3.2.- Los entornos digitales también comportan serios riesgos que conviene reducir.

Desgraciadamente, en lo digital también hemos detectado dos riesgos:

3.2.a) La difusión de bulos.

Mostramos nuestra preocupación ante una sociedad en la que bulos y mentiras se difunden de forma viral por el espacio digital. Para cualquier decisión y evaluación exitosas necesitamos de un marco de información confiable por ser preciso y sincero.

Todo nuestro tejido de la realidad, el soporte irrenunciable de un ser humano en sociedad que se quiere relacionar con su contexto de forma eficaz, precisa de contenidos confiables. Además, del compromiso con la verdad surge la virtud de la veracidad, que da lugar a la confianza, por la que una sociedad obtiene vínculos más fuertes, y las acciones de la ciudadanía buscan el bien común. Cuando el espacio público se llena de mentiras desaparece la confianza, desactivando los espacios comunitarios y activando actitudes egoístas y recelos. Tememos que la polarización inducida en nuestras sociedades suponga un escalón más en las sospechas de una ciudadanía que observa las instituciones con escepticismo y desapego. Recuperar la confianza de la ciudadanía y dar a conocer las acciones que las instituciones realizan, especialmente en los servicios sociales, son necesidades que deben ser satisfechas para que el compromiso de la ciudadanía con sus instituciones no reduzca la capacidad de las mismas para que cada ciudadano/a vea satisfechas sus necesidades en situaciones de vulnerabilidad.

3.2.b) La brecha digital.

En el plano particular, corremos el riesgo de reconducir las ayudas, asesoramientos y escuchas a lo digital, olvidando que los servicios sociales se concretan en rostros que atienden a rostros, reivindicando y respetando a la persona. Además, la brecha digital, que innegablemente existe, deja a mucha gente fuera del cauce de las administraciones electrónicas, de los formularios digitales o de los cauces tecnológicos. Se trata de una situación de desigualdad de acceso a los cuidados que debe resolverse.

4.- Es necesario escuchar a las personas afectadas.

Muchas personas han sufrido, y quizá estemos realizando acciones compensatorias y de cuidado sin haberlas escuchado, sin atender a la voz de los afectados. De esta forma,

puede darse el caso de que nuestras respuestas como sociedad, aunque bienintencionadas, no estén respondiendo a las necesidades reales de las personas afectadas. En este campo, de nuevo, los servicios sociales son una herramienta útil para que podamos responder, ser responsables frente a las demandas concretas. Las personas afectadas, si queremos ser una sociedad valiosa, deben ser atendidas de forma personal, deben sentirse apoyadas. Que sean acompañadas en sus procesos de recuperación personal y en la gestión de las ayudas dará el nivel de éxito real en los procesos de ayuda y recuperación.

5.- Deben detectarse los colectivos con necesidades desarrolladas por la catástrofe.

Con respecto a las personas que están siendo objeto de atención por parte de los servicios sociales, hemos de tener en cuenta que es posible que surjan nuevas necesidades desarrolladas por la catástrofe que se ha vivido: personas que no sean capaces de recuperar su normalidad, autónomos que no puedan volver a ejercer su actividad habitual, personas mayores, personas en situación de dependencia, personas con discapacidad, ... que hayan agravado sus situaciones de partida, y especialmente las y los menores de quienes no se ha percibido con la relevancia que merece sus dramas vividos y su nueva vulnerabilidad adquirida.

Para comprender mejor la situación de las personas menores que han experimentado la catástrofe, debemos hacernos preguntas como las siguientes: ¿se ha tenido en cuenta el derecho de los niños y las niñas a expresar su opinión y ser escuchados/as después de la DANA, tratando de dar respuesta a las necesidades de cada caso? ¿Qué perjuicios les puede causar la pérdida o alteración de sus espacios y ámbitos cotidianos como casas, colegios, espacios para jugar, el desplazamiento forzado de ellos, de sus compañeros y amigos o los problemas económicos provocados en la economía familiar, etc.?

Es posible que estas niñas y niños desarrollen con el tiempo necesidades que son impensables ahora, cuando todavía están inmersos en la cotidianidad de la emergencia. Estas nuevas situaciones, y las anteriormente mencionadas, tienen que ser

tenidas en cuenta para dotar a los servicios sociales de las zonas más afectadas por la Dana de forma ajustada a la importancia del fenómeno.

6.- Deben elaborarse protocolos adecuados relacionados con emergencias y catástrofes

También consideramos que lo sucedido debe, de forma urgente, generar una reflexión que enfrente situaciones parecidas o que proyecte cómo responder en el futuro. Para ello, sería de enorme provecho generar protocolos, más especializados que los que ya existen, relacionados con emergencias y catástrofes que ayuden a la prestación de los servicios sociales de forma coordinada con el resto de equipos profesionales de vivienda, sanidad, educación y empleo, entre otros, con la concurrencia de diversas

profesiones de lo social (trabajadoras/es sociales, educadoras/es sociales, psicólogas/os, integradores/as sociales, sociólogas/os, maestras/os...). Solo así, se conseguirá que esa acción colaborativa pase a ser uno de los pilares para la construcción de la justicia social.

7.- Es necesario desarrollar reglamentariamente los servicios de urgencia social en la Comunitat Valenciana.

A este respecto, habría que recordar que ya la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana³, en su art. 70 Actuaciones ante situaciones de urgencia y emergencia social, señala en su apartado 5:

Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, reglamentariamente se constituirá un servicio de atención a las urgencias sociales complementario de la atención primaria y la atención secundaria. El servicio de urgencia social tendrá carácter permanente y se coordinará con los demás sistemas de protección social.

³ Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana. DOGV Núm. 8491 / 21.02.2019

Los municipios de más de 100.000 habitantes del territorio valenciano tendrán un servicio de urgencia social. Los municipios de población inferior a 100.000 habitantes podrán agruparse para constituir un servicio de urgencia social.

Los servicios de urgencia social tendrán una cobertura territorial y poblacional que será coherente con la planificación establecida en esta ley y que será desarrollada reglamentariamente.

Es cierto que este apartado no ha tenido hasta ahora desarrollo reglamentario, y que pocos ayuntamientos han implantado servicios de urgencia social, pero quizá este es el momento de impulsarlos por operatividad y por coherencia con principios éticos como el de justicia social del que antes hablábamos, el de dignidad, o el de igualdad en el acceso a recursos que deben de tenerse en cuenta de forma más prioritaria en estos momentos.

8.- Debe reducirse la burocracia en el acceso a las ayudas.

Con respecto a las ayudas que se están impulsando por parte del Estado, la Generalitat, Diputación, Ayuntamientos, etc., es necesario que se unifiquen en un solo acceso, de forma que se evite la dispersión y un exceso de burocracia. Esto desanima a muchas personas que no se ven con fuerzas para iniciar un itinerario de ventanilla en ventanilla, con informaciones cruzadas, solicitudes de justificación absurdas en momentos de catástrofe, etc. Algunas propuestas que ya se han impulsado en otros momentos, como la ventanilla única que evita el exceso de burocracia, pueden ser muy útiles en estos momentos. Sabemos que las diferencias políticas que existen entre las instituciones que impulsan esas ayudas, pueden ser insalvables, lo que no debe evitar que se haga un llamamiento en favor de la unificación de esfuerzos. El objetivo debe ser que las ayudas se aprueben, sean complementarias entre sí y lleguen a las personas. Es decir, eficacia.

9.- Deben impulsarse evaluaciones sobre cómo se reacciona en las situaciones de emergencia.

Y no olvidemos la importancia que tiene para proyectar el futuro, la existencia de evaluaciones que será necesario impulsar cuando las máximas emergencias estén

siendo superadas. Ayudarán a valorar lo hecho y a señalar por dónde continuar. Desde ese punto de vista pueden ser útiles las auditorías éticas aplicadas a situaciones de emergencia que permitirían conocer hasta qué punto se han aplicado los principios éticos en la práctica de atención a la situación de emergencia. El objetivo final sería señalar una vía de mejora de la calidad de la intervención a la vista de los resultados que esa auditoría o evaluación proporcionen.

Desde el Comité consideramos que estas líneas pueden ayudar a generar espacios de reflexión, incorporando cuestiones de ética, justicia y solidaridad a las acciones institucionales, especialmente en los servicios sociales en entornos de emergencia como los vividos durante la DANA.

Conclusiones.

De acuerdo a las reflexiones expresadas, solicitamos, por ello, que se promueva la adopción de las siguientes orientaciones éticas en las políticas sociales, en la provisión de los servicios sociales y en las actuaciones profesionales en servicios sociales, en entornos de catástrofes:

- 1.- Reivindicación del papel de los servicios sociales.
- 2.- Cultivo de la conciencia social.
- 3.- Uso adecuado de lo digital.
- 4.- Escucha de las personas afectadas.
- 5.- Detección de nuevas necesidades de diversos colectivos.
- 6.- Elaboración de protocolos adecuados.
- 7.- Desarrollo reglamentario de servicios de urgencia.
- 8.- Reducción de burocracia.
- 9.- Impulso de evaluaciones.

El contenido de estas orientaciones, que ha sido someramente apuntado en este informe, debe profundizarse y convertirse en una parte irrenunciable de los criterios a tener en cuenta para guiar las políticas públicas relacionadas con los servicios sociales en previsión de futuras catástrofes.

Pensamos que seguir estas orientaciones conduce a una sociedad del cuidado, en la que la vulnerabilidad tendrá que ser atendida desde visiones creativas y novedosas que, en ningún caso, olviden la importancia de la ética en la sociedad y cómo nuestros servicios sociales, sus recursos y funcionamiento, son el reflejo de una sociedad que se toma en serio la dependencia humana.

Este informe ha sido elaborado por el Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Comunitat Valencia, y aprobado por dicho comité en su sesión plenaria celebrada el día 26 de marzo de 2025

Personas miembros del Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana:

Presidente:

Juan Carlos Siurana Aparisi

Vicepresidenta:

María Fuster Blay

Vocales:

Salvador Almenar Cotino

Cristina Calvo Felip

Jesús Conill Sancho

Agustín Domingo Moratalla

Josep Salvador Dubón Pont

María Jesús Felipe Tío

José Luis García Martínez

Elsa González Esteban

María Antonia Jiménez de Aldasoro

José Félix Lozano Aguilar

Luz Lozano Salvador

Isabel Miguel Montoya

Álex Miró Sánchez

Inmaculada Pérez Escoto

Maria José Román Añon

David Taroncher Redondo

Eduardo Zafra Galán

Ramón Andrés Feenstra

Victoria Belis Herreras

Carlos Felipe Carreres Sanz

Bárbara del Mazo Pulido

María José de la Asunción Rosas

Inmaculada Griñó Cantarell

Inés Gutiérrez González

Carolina Llobell Buigues

Natalia Lucia Bueno

Noelia Martí Beltrán

Amparo Monzó Miralles

Elena Nájera Pérez

Martha Rodríguez Coronel

Joan Rovira Prats

Secretaria Técnica:

Ana Calvo Sierra

Fecha: 26 de marzo de 2025