

10. Documentos básicos en Trabajo Social

Celsa Cáceres Rodríguez
Asunción Cívicos Juárez
Manuel Hernández Hernández
Berta Puyol Lerga

1. Introducción

Los profesionales del Trabajo Social, especialmente en el desempeño de las diferentes funciones en ámbitos institucionales, necesitamos de soportes documentales para sistematizar, organizar y gestionar adecuadamente la información que manejamos, tanto desde el punto de vista técnico como ético. El tratamiento de la información debe cumplir los requisitos de eficacia y eficiencia, de modo que su utilidad revierta en los usuarios del servicio, en la propia institución y en los profesionales implicados en los procesos de intervención.

El expediente nos ayuda a ordenar, recuperar y sistematizar la información referida a un usuario o unidad de convivencia, o de una familia. Se concreta en una carpeta de archivo donde se recogen y custodian todos los datos de la realidad atendida. Es la recopilación de todos los instrumentos con informaciones, tanto básicas como complementarias, correspondientes a la persona usuaria del servicio y a su entorno sociofamiliar, convivencial, vecinal, cultural, económico, laboral, institucional, etc. Se sabe que no es exclusivo de los trabajadores sociales, ya que otros técnicos del equipo, como psicólogos, educadores, etc., contribuyen a su construcción, sistematización, consulta y valoración.

El expediente debe estar integrado, fundamentalmente, por la ficha social; la historia social; el registro de entrevistas; la hoja-planilla de segui-

miento; el genograma o familiograma; el ecomapa; los informes sociales, psicológicos, médicos, etc; el registro estadístico de actividades; la ficha-directorio de recursos sociales utilizados y otros documentos de interés para el caso. Aunque son muchas las instituciones que mantienen los expedientes en soporte papel, cada vez es más frecuente hacerlo en soporte electrónico.

Conviene recordar la necesidad de equilibrio entre el exceso de burocracia y el tiempo dedicado a cumplimentar los instrumentos y los protocolos de registro de información que sean necesarios, desde el punto de vista técnico y ético, para una intervención adecuada.

En este capítulo nos centraremos en los tres documentos más específicos de la profesión: historia social, ficha social e informe social.

2. La historia social

La historia social es el primer documento utilizado por los trabajadores y trabajadoras sociales, desde una perspectiva histórica. Corresponde a Mary Richmond la propuesta de sistematizar el conocimiento de las personas con las que se intervenía y la confección de la historia social, haciendo dicho conocimiento más científico y eficaz (Pérez, 2000).

Se trata de una narración descriptiva y explicativa de la evolución experimentada por la unidad de análisis. Es el documento más básico e importante del expediente y facilita la comprensión de la trayectoria de la persona o familia con la que se trabaja, tanto en el momento actual, como en el futuro, a los trabajadores sociales que puedan hacerse cargo. «Naturalmente, la historia debe actualizarse periódicamente para que no pierda su utilidad», tal como indica uno de los autores del presente capítulo (Hernández, 2006: 584).

El Código Deontológico define la historia social como «el documento básico en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación sociofamiliar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y la subsiguiente intervención y la evolución de tal situación» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999: 8).

La historia social es una síntesis del pasado e incluso del presente más inmediato. Se apoya en los documentos primarios (declaraciones, registros de entrevista, historias de vida elaboradas por los propios afectados, entre otros). La historia social es un relato representativo de las variables centrales y de los acontecimientos experimentados. En definitiva, la historia social no es una mera descripción o enumeración de datos, agrupados de for-

ma acumulativa, sino un guión con sentido en el que se interrelacionan variables y se explica la vida o parte de ella de una persona, una familia, una comunidad o una organización. La historia social o cronología es «un documento en el que se recogen los datos de forma diacrónica o histórica de la situación de la unidad de análisis (usuario y entorno)» (VV.AA., 1990: 63).

En la confección de la historia social se deben tener en cuenta las técnicas de la entrevista, la observación, así como la recopilación y el registro de la información, como nos recuerda Pérez (2000). En este proceso se obtienen una serie de datos objetivos que posteriormente formarán parte de la ficha social y de los informes sociales que sean necesarios para la adecuada intervención y resolución de los problemas o dificultades que afectan a los usuarios.

La historia social pretende conseguir dos tipos de objetivos: por un lado, permite conocer todos los hechos, los sucesos y los episodios importantes en la vida de una persona o familia, tanto pasados como presentes y que influyen en las circunstancias actuales y la explicación de las mismas. Éste sería un objetivo a corto plazo. A largo plazo, este documento nos sirve para «elaborar el diagnóstico social, plantear o promover posibles actuaciones, facilitar el seguimiento profesional del cliente, permitir a otros profesionales conocer la valoración de su problemática concreta, y extraer los elementos necesarios para realizar los informes sociales que aconsejen el tratamiento a seguir» (Moix, 2006: 143).

Es necesario recordar la importancia que tiene la realización de la historia social y no confundirla con la ficha social o con el informe social. Aunque coincidan algunos epígrafes o contenidos temáticos, la finalidad, objetivos, tratamiento de los datos y proceso metodológico para su obtención son diferentes. La historia social recoge las raíces humanistas del Trabajo Social (Pérez, 2000). Cuando se trata de describir la vivienda, por poner un ejemplo, la ficha social y —en su caso— el informe social describen la vivienda actual, situación, dimensiones, existencia o no de barreras arquitectónicas, etc. La historia social, en cambio, reflejará las viviendas anteriores, el grado de satisfacción con la vivienda actual, así como las causas por las que viven en ella, etc. Otro rasgo importante de este soporte documental es que permite un registro literal de las circunstancias y vivencias de los usuarios, tal como lo cuentan, con las expresiones literales, rasgos culturales y otros matices cuya riqueza se pierde al seleccionar y sistematizar los datos estrictos y en el lenguaje técnico que la ficha o el informe sociales «exigen».

Queda patente que éste es uno de los documentos más importantes para los profesionales del Trabajo Social. Las unidades de análisis (casos individuales y familiares, grupos, comunidades, asociaciones, organizaciones, contextos sociales de mayor entidad...) presentan una cualidad de dinami-

dad. Al igual que no es posible la comprensión de los fenómenos y procesos sociales de las personas sin vincularlos a los sistemas y subsistemas donde se hallan insertas (de ahí la relevancia del genograma, del ecomapa o del análisis de condiciones estructurales), no parece lógica la comprensión de dichos procesos sin un análisis temporal o diacrónico (Hernández, 2006).

Partiendo de este enfoque sistémico, suscribimos la propuesta de Louise Johnson, s.f.r. Escartín (1998) y Pérez de Ayala (1999) y apostamos por la incorporación del siguiente modelo de historia social. Es obvio que en función del contexto institucional y sectorial o del modelo de intervención, entre otras variables que pueden influir, el modelo o esquema de historia social puede variar.

I. Identificación de la información

Nombres de los miembros de la familia. Fechas de nacimiento y, en su caso, de defunción.

Fechas de matrimonios actuales y anteriores.

Grupo étnico y cultural. Religión.

II. La familia como sistema

2.1. Estructura familiar:

- 2.1.1. Identificar todas las personas que funcionen dentro del sistema familiar, incluyendo a los miembros de la familia extensa.
- 2.1.2. Subsistemas. Describir las interrelaciones y funcionamiento del subsistema marital, parental, paterno-filial, fraternal, otros.
- 2.1.3. Cohesión familiar. Límites, alianzas. Esto debe incluir los resultados de las conexiones y separaciones entre los miembros de la familia. Especificación de las reglas y normas; clima emocional.
- 2.1.4. Describir el entorno familiar: estilo de vida de la familia; estatus socioeconómico; tipo de comunidad y vecindario donde vive la familia y las relaciones entre ambos; describir los recursos de la comunidad o vecindario y la implicación de la familia en su comunidad; grupo cultural de referencia e identificación con el mismo grado de influencia en el sistema familiar; recursos; responsabilidades y obligaciones de la familia para con él.

2.2. Funcionamiento familiar:

- 2.2.1. Modelos de comunicación.
- 2.2.2. Toma de decisión respecto a la asunción de estos modelos.
- 2.2.3. Asunción de roles: educación de los hijos; gestión y reparto de las tareas domésticas; miembros que sostienen el sistema familiar; estímulos para el desarrollo y cuidado de los hijos. Afecto.
- 2.2.4. Mecanismos de adaptación e imitación de la familia.

2.3. Desarrollo de la historia familiar:

- 2.3.1. Raíces, influencia del grupo cultural y generaciones anteriores en el sistema familiar.
- 2.3.2. Acontecimientos significativos en la vida de la familia.
- 2.3.3. Desarrollo de la vida familiar.

III. Las inquietudes, necesidades, problemas

- 3.1. Motivos por los que la persona o familia acude a la institución. Servicios que solicita.
- 3.2. Necesidades individuales de los miembros de la familia.
- 3.3. Necesidades de los subsistemas intrafamiliares (especial atención al subsistema marital y al parental. Identificación de los recursos, ayudas o cambios que precisa para su adecuado funcionamiento).
- 3.4. Necesidades y problemas del sistema familiar. Identificar problemas y bloqueos que impiden la satisfacción de necesidades; cómo influyen individualmente y en el conjunto del sistema familiar... Considerar la distribución de responsabilidades, expectativas y cualquier otro factor que influya en la familia como sistema.

IV. Recursos y limitaciones para responder a las necesidades

- 4.1. Expectativas de la familia con respecto a los resultados del servicio solicitado.
- 4.2. Ideas, intereses y planes de la familia, que sean relevantes para la prestación de la ayuda.
- 4.3. Motivación de la familia para pedir apoyo y para cambiar.
- 4.4. Capacidad de la familia para cambiar. Aspectos a rectificar.

- 4.5. Recursos internos y externos de la familia para soportar o mitigar el cambio.
- 4.6. Otros factores que afecten la motivación, oportunidad o capacidad del sistema familiar para cambiar.
- 4.7. Existencia o no, en la comunidad, de los recursos necesarios para ayudar a la familia a resolver sus problemas y cómo lo viven sus miembros.

3. La ficha social

La ficha social es otro instrumento profesional básico de sistematización de la información, obtenida por quienes ejercen el Trabajo Social en la relación que establecen con los usuarios en los procesos de ayuda. No incluye toda la información del caso, sino aquella susceptible de sistematización. Así, el resto de información producida en el proceso de intervención profesional quedará recogida en la historia social y en otros documentos de registro que configuran el expediente de la persona o familia demandante de atención en los Servicios Sociales y otros servicios de Trabajo Social.

En 1986, en el documento «Un modelo de ficha social. Manual de utilización», publicado por el Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, se plantea un modelo de ficha social y se indica que «la ficha social es un soporte documental de aplicación general en el sentido de que contiene todos aquellos datos comunes a cualquier usuario de los servicios sociales» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1986: 7).

La confección y publicación del modelo de ficha social anteriormente mencionada, supuso para el colectivo de profesionales del Trabajo Social el cumplimiento de una aspiración profesional, ya que se entiende que su puesta en marcha es un elemento de mejora de la práctica profesional y de consolidación de la disciplina. También se considera que los datos incluidos en la ficha social posibilitan la realización de estudios e investigaciones que aportan información suficiente para establecer comparaciones sobre el tipo de demandas presentadas en los servicios sociales, sobre los recursos utilizados y sobre las características de las personas que las realizan. Esta primera propuesta de ficha social, consensuada en el colectivo de trabajadores sociales, incluía los siguientes aspectos:

- Parte I: Datos del usuario.
- Parte II: Datos sociodemográficos.
- Parte III: Datos del hábitat.
- Parte IV: Datos de intervención social.

A su vez, esta primera ficha social contenía un apartado de anexos en el que se recogía: un modelo gráfico de ficha social, la definición de algunos términos utilizados, las definiciones de los indicadores de actuación y los códigos provinciales y municipales.

En el Código Deontológico, aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999, se define la ficha social como «el soporte documental del trabajo social, en el que se registra la información sistematizable de la historia social» (Código Deontológico, art. 3.2).

Así mismo, Pérez (2000) plantea que la ficha social «es la parte común sistematizable y cuantificable de la historia social. (...) Por tanto, al ser necesario el tratamiento conjunto de datos de la ficha, ésta se divide en dos partes:

- Una, que contiene los datos confidenciales de identificación personal, a la que sólo tiene acceso el centro que lo trata.
- Y otra, destinada a formar parte, además, del Banco de Datos General.

El contenido de la ficha social coincide esencialmente con el de la historia, sólo que, como se ha dicho, se extraen únicamente los datos cuantificables o sistematizables. Tiene un formato uniforme con respuestas codificadas» (Pérez, 2000: 87).

Podría indicarse que la ficha social «es una guía de obtención y registro de información y puede ser considerada una base de datos. De una misma ficha social se pueden extraer diferentes informes sociales, en función de las necesidades. Los objetivos que se pretenden fundamentalmente con este instrumento son: tener un conocimiento de la demanda y unificar el lenguaje en Trabajo Social para el estudio y el análisis de la realidad» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 30).

Entre otros objetivos, se podrían asignar a la ficha social el permitir tener un mejor conocimiento de la demanda en los Servicios Sociales. Es decir, del perfil sociodemográfico de las personas atendidas; de las dificultades, problemas y potencialidades que éstas presentan; de las solicitudes y necesidades planteadas y de las respuestas profesionales e institucionales.

Además de los objetivos indicados, podría destacarse que la sistematización de la información posibilita la evaluación del Sistema de Servicios Sociales y la reprogramación en los mismos. Favorece un mayor y mejor conocimiento de los territorios en los que se llevarán a cabo las intervenciones, facilitando la asignación de recursos. Todos estos elementos son

esenciales para los procesos de planificación, sobre todo en lo que se refiere a la investigación de la realidad y al diagnóstico, que constituyen la base de conocimiento sobre la que se edifica la intervención, transformadora de la realidad.

Considerando la ficha social como uno de los documentos básicos en Trabajo Social, el colectivo de profesionales, desde los años ochenta, ha realizado intentos para su homogeneización, entendiendo que la heterogeneidad y la diversidad de la misma tiene efectos negativos para la administración, los usuarios y los profesionales. Así, entre estos aspectos negativos se consideran los siguientes:

A) Retraso de la concesión de prestaciones y servicios (...). B) Imagen distorsionada de los trabajadores sociales. Fácilmente podemos ofrecer una imagen de «funcionarios administrativos» si no tenemos muy presente la importancia de las relaciones personales en nuestro trabajo. Hemos de tener clara la utilidad de los datos que pedimos y explicar, si es necesario, por qué necesitamos aquella información, ya que con nuestra actitud, o con los datos que pedimos, a veces creamos falsas expectativas que, al no ser satisfechas, crean una actitud de rechazo y de desconfianza hacia nuestros servicios (...). C) Mala información a los usuarios. Esta mala información da como resultado la carencia de respuesta adecuada a los casos atendidos, debido a los siguientes hechos: —En ocasiones prestamos más atención a recoger los datos de la ficha que al usuario. —Falta de perspectiva y desconocimiento de datos importantes (...) (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2003: 12-13).

Por otra parte, una ficha social uniforme permitiría la homogeneización de los instrumentos de trabajo de los profesionales del Trabajo Social y así poder acreditar la tarea profesional con más fiabilidad y rigurosidad. También permitiría el acercamiento a la realidad social, a las dificultades que presentan las personas, a las causas que las generan y a la validez de las respuestas sociales que se ofrecen.

Se plantean como objetivos específicos de este soporte documental:

1. Sistematización de la problemática atendida en los distintos servicios.
2. Sistematización de la carencia de recursos detectada.
3. Detección de los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos.
4. Garantizar una información correcta.
5. Establecer una correcta coordinación de organismos, instituciones o entidades, tanto públicas como privadas, prestadores de recursos y servicios sociales.
6. Prevenir desigualdades en la prestación de recursos y Servicios Sociales.

7. Realizar un correcto seguimiento de los problemas planteados en los servicios hasta la solución de los mismos.
8. Racionalizar la aplicación de recursos y servicios.
9. Facilitar el conocimiento de las dificultades o necesidades del usuario en la derivación de la demanda (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2003: 29-30).

Según Caballero y Fernández (2002), por su poder de gestión de la información, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se presentan como una herramienta básica en Servicios Sociales. Así, para que la información que se recoge en cualquier ficha social pueda tener una utilidad posterior, es necesaria su informatización y el diseño de una aplicación informática que permita: sistematizar la información obtenida en la relación con los usuarios, sistematizar las demandas presentadas y los procesos de evaluación-diagnóstico e intervención social. Con ello posiblemente se modifica y mejora la gestión de los Servicios Sociales.

Como se indica en la publicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: «Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del Informe y ficha social» (1985), en España han existido varios intentos de informatizar la actividad de los Servicios Sociales, con el fin de generar bases de datos homologadas y útiles en los procesos de investigación y de planificación. Así, desde esta aspiración nace el SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales), como resultado del esfuerzo conjunto del colectivo de profesionales del Trabajo Social, de otros profesionales implicados en los Servicios Sociales y de la colaboración entre corporaciones locales, CCAA y Administración central.

Actualmente el SIUSS es el sistema de información más utilizado en los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito estatal. Su origen es la ficha social, utilizada por el trabajador o trabajadora social de los Centros de Servicios Sociales y de las Unidades de Trabajo Social. Surge como soporte documental básico de los Servicios Sociales Comunitarios y permite la utilización de un gran volumen de datos, además de facilitar los procesos de gestión y poner a disposición de los profesionales una explotación de los mismos.

El soporte de este sistema lo constituye una aplicación informática basada en la ficha social de titularidad del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que a través de convenios específicos se cede para su explotación a favor de las Administraciones autonómicas y locales conforme al siguiente régimen:

- Sometimiento a la legislación de Función Estadística Pública y de Protección de Datos de Carácter Personal y en concreto a las órdenes ministeriales sobre creación y modificación de ficheros automatizados de carácter personal.
- Los datos especialmente protegidos, como los referidos al orden étnico, la salud, la vida sexual, la ideología, religión y creencias, sólo podrán ser recabados mediante consentimiento previo y por escrito del usuario, tanto en su recogida como en su tratamiento posterior.
- Como medida de protección y seguridad, el acceso a los ficheros automatizados sólo podrá ser posible a través de las claves de usuario y contraseña que se establezcan, que en todo caso serán secretas, personales e intransferibles.

Como se señala en «SIUSS V3. Manual de la aplicación informática» (2006): «El incansable afán de los profesionales de Servicios Sociales de todos los ámbitos: Local, Autonómico y Estatal por mejorar y ampliar el SIUSS ha producido desde su nacimiento la aparición de versiones renovadas, siempre basadas en la primera versión, pero con sustanciales avances y aportaciones novedosas que facilitan por una parte el trabajo de los profesionales y acortan, por otra, los tiempos de cumplimentación, además de abordar la gestión a través del SIUSS de las prestaciones que los Centros de Servicios Sociales ofertan a los usuarios del Sistema» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 11-12).

La versión de tercera generación intenta mejorar la recogida y registro de información, así como las posibilidades de explotación estadística o las garantías respecto a la protección de los datos.

Los objetivos específicos del SIUSS son:

- A corto plazo:
 - Agilizar la gestión.
 - Facilitar el almacenamiento de los datos.
 - Identificar el problema.
 - Recoger necesidades y recursos.
- A medio plazo:
 - Detección de necesidades.
 - Reorganización de los recursos.
 - Evaluación y planificación.

- A largo plazo:
 - Planificación, coordinación, impulso y evaluación de SS.SS.
 - Ordenación del crecimiento de los recursos sociales.
 - Conocimiento de la evolución de las necesidades sociales y adecuación de los recursos.

«Pero, además, desde el SIUSS se pretende una utilidad inmediata en el nivel de UTS:

1. Permitiendo una agilización de la gestión y el almacenamiento de gran cantidad de datos de sus usuarios.
2. Hacer que el propio trabajador/a social pueda realizar la explotación estadística de sus datos, lo que le posibilita y facilita un mejor conocimiento de los problemas de su zona y la elaboración de sus informes sociales.
3. Conocer el perfil socio-demográfico de la población que accede a los servicios sociales.
4. Detectar los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos de análisis y valoración.
5. Posibilitar la realización de un correcto seguimiento de los problemas planteados hasta la solución de los mismos» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 13).

La ficha social está compuesta por cuatro partes: Datos personales, datos socio-familiares, datos del hábitat y datos de intervención social (demanda, valoración, recurso idóneo y recurso aplicado).

Mediante la aplicación, los diferentes estamentos participantes de la misma disponen de una importantísima fuente de información, por cuanto «el SIUSS,

1. Facilita la recogida de información por parte de los profesionales.
2. Posibilita la obtención de estadísticas que permiten conocer la realidad sobre la que se trabaja en los cuatro niveles de instalación: UTS, CSS, CC.AA. y Ministerio.
3. Faculta para planificar los Servicios Sociales a partir de las necesidades detectadas con los datos obtenidos a través de las estadísticas.
4. Permite conocer puntualmente los cambios de necesidades que se van produciendo en la zona correspondiente» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 13-14).

El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales se estructura en cuatro niveles:

- Unidad de Trabajo Social (UTS).
- Centro de Servicios Sociales (CSS).
- Comunidad Autónoma (CA).
- Ministerio (MTAS).

«La configuración del Sistema se realiza de forma descendente para la instalación, ya que es el Ministerio el que instala en la CA, ésta la que lo lleva a cabo en los Centros y éstos los que la realizan en las UTS. En cuanto al transporte de datos, se efectúa de forma ascendente: los datos obtenidos en la UTS se trasladan al CSS, de éste a la CA y de ésta al Ministerio, siempre conservando la confidencialidad de los datos personales de los usuarios, que solamente serán conocidos por la persona o personas gestoras en el nivel de UTS.

De estos cuatro niveles, sólo el correspondiente a la UTS tiene entre sus funciones la toma de datos, dependiendo todos los demás de éste para obtener las explotaciones correspondientes. Por otro lado, los niveles superiores a la UTS serán los que garanticen, mediante el mantenimiento de la aplicación, la homogeneización de las tablas de codificación y buen funcionamiento del sistema» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 15).

«Una vez instalado el programa en las Comunidades Autónomas, Centros de Servicios Sociales y UTS, y recibidos los volcados de datos de todo el territorio, se podrán obtener, mediante tratamiento de los mismos y explotaciones estadísticas correspondientes, los siguientes resultados:

- Perfil de los usuarios de Servicios Sociales.
- Perfil de usuarios de cada una de las prestaciones básicas.
- Información sobre demandas y evolución temporal.
- Información sobre intervenciones profesionales y recursos aplicados.

Con toda la información obtenida, se podrá realizar:

- Estudios de necesidades y recursos.
- Reordenación de los recursos sociales.
- Evaluación del sistema.
- Desarrollo y promoción de los Servicios Sociales (Guinot, 2008: 196-197).

Existen diferentes modelos de ficha social, como el sugerido por el Consejo General de Trabajadores Sociales o la propuesta SIUSS y otras fichas elaboradas por diversas instituciones. Entre las propuestas presentadas mencionamos la indicada por uno de los autores de este texto, Hernández (2003: 555-588). La ficha recoge, además del número de expediente y la fecha de realización y de las posteriores actualizaciones, los siguientes aspectos:

1. Fuentes y técnicas de obtención de información.
2. Datos de identificación de la persona de referencia.
3. Datos de la unidad de convivencia.
4. Situación de salud de la unidad de convivencia.
5. Situación socio-económica y laboral.
6. Situación formativa y cultural.
7. Dinámica familiar o del núcleo de convivencia.
8. Estilo educativo y pautas de crianza.
9. Relaciones sociales, participación e implicación social.
10. Ocio y tiempo libre.
11. Datos de la zona de residencia y vivienda.
12. Historia social.
13. Recursos, necesidades y problemática de la unidad de convivencia.
14. Diagnóstico y pronóstico preliminar.
15. Opciones viables de coordinación de recursos.
16. Vías posibles de intervención y posibles recursos a aplicar.
17. Posibilidades de cooperación o compromiso con la unidad de convivencia.
18. Posibilidades de evaluación (mecanismos posibles de seguimiento, temporalización estimada...).
19. Otros datos de interés y observaciones.
20. Anotaciones de informes realizados con los datos de esta ficha.

Para el Trabajo Social, para sus profesionales, para las instituciones donde desarrollan su actividad, para los usuarios de los Servicios Sociales y para el desarrollo del bienestar social en nuestro país, éste es un tema de gran relevancia. Como se ha ido indicando a lo largo del apartado, contar con una ficha homogénea en los Servicios Sociales permite «muchas cosas», pero sin duda la más relevante es que ayuda a una mejor comprensión de la realidad social, aportando información y datos que justifiquen la toma de decisiones y posibiliten actuar. Conocer las necesidades que presentan las personas y sus potencialidades para hacerles frente, de una forma real, veraz y científica, ayudará a los ciudadanos, a las comunidades y a los pro-

fesionales a actuar partiendo de objetivos adaptados a la realidad social cambiante.

Aun entendiendo que los datos y la información estadística es muy relevante, será preciso no perder de vista que en los Servicios Sociales se trabaja con personas y cada una de ellas presenta una historia socioambiental única, que compartirá con el profesional del Trabajo Social en la medida que éste demuestre su profesionalidad y capacidad de ayuda, y en la medida en que las instituciones cuenten con credibilidad, disposición y recursos que permitan a los profesionales realizar su labor con dignidad y respetando la dignidad de los usuarios.

Por último, indicar que a lo largo del apartado se han enumerado una serie de finalidades que presenta la utilización de la ficha social, así como su informatización. Así, se ha hecho referencia a que la utilización de la ficha permite un mejor y mayor conocimiento de la demanda y de las respuestas profesionales e institucionales a la misma. El reto actual en relación a este instrumento ha de ser el que tenga entre sus objetivos la capacidad de valorar la calidad de las acciones de respuesta, y para ello será preciso introducir en la misma los elementos que lo permitan.

4. El informe social

El Diccionario de la Real Academia Española (1992) define el informe como «noticia o instrucción que se da de un negocio o suceso, o bien acerca de una persona». Se refiere también a la «acción y efecto de informar o dictaminar».

Desde la perspectiva profesional, «el informe social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en trabajo social/asistente social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y de la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999: 8).

El propio Consejo General define este instrumento profesional como «una síntesis explicativa respecto a una situación dada, que emite el trabajador o trabajadora social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales 1985: 47).

Sus objetivos son los siguientes:

- «1. Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de paliarla o modificarla.
2. Aportar información para el dictamen profesional.
3. Obtener recursos sociales ya establecidos.
4. Promover recursos sociales.
5. Facilitar información a otro trabajador social» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales 1985: 47).

La elaboración de este documento requiere de un proceso de selección de los datos registrados en la historia social y sistematizados en la ficha social. «Como es evidente, la confección del informe social se produce con posterioridad a determinadas intervenciones profesionales y es el resultado de tratar de ordenar la información recabada, realizando un proceso racional de interpretación que conduce a la emisión de un juicio profesional» (Brezmes, 2001: 71).

A diferencia de la historia social, que es una, podrá haber tantos informes sociales como sean necesarios para el tratamiento y resolución del caso. El informe social es el documento cuya finalidad es informar a otros profesionales o responsables de programas, servicios o instituciones externas, acerca de la situación de una persona o familia con la que intervenimos, y para la que estamos solicitando una intervención técnica específica de mayor complejidad, especialización y adecuación a las necesidades de dicha persona o familia. El motivo puede ser la solicitud de una prestación social económica, material o de otra índole; una vivienda social; ayudas para la rehabilitación de la vivienda y eliminación de barreras arquitectónicas; determinadas ayudas técnicas para la promoción de la autonomía y prevención de situaciones de dependencia; informar favorable o desfavorablemente una situación de acogimiento o adopción de un menor; recomendar y justificar el ingreso de una persona mayor en un centro sociosanitario. Éstos son sólo algunos de los muchos supuestos en los que el trabajador o trabajadora social debe emitir un informe.

Añadimos la definición que reproduce Moix (2006: 144), indicando que el informe social es «el documento elaborado por el trabajador social en el que consta, en síntesis, no sólo el resultado del estudio o valoración de la situación del cliente, sino también el consiguiente dictamen y la oportuna propuesta de actuación profesional».

El informe social proporciona a los técnicos una valiosa oportunidad de depurar, ordenar e interpretar los datos más relevantes, lo que favorece e incrementa la precisión del diagnóstico y la eficacia y eficiencia de la intervención. Es un medio para comunicar sistemáticamente a otros técnicos e instituciones el conocimiento alcanzado sobre una determinada situación

social. Facilita, además, la transmisión interna de los datos y evita que en el futuro otros profesionales tengan que «partir de cero» y duplicar el esfuerzo de las instituciones y de las personas, familias o grupos implicados (Hernández, 2006).

Es conveniente establecer modelos de informe social adaptados a las diferentes circunstancias de cada institución y a las necesidades o problemas comunes que afectan a los sectores de población atendidos, una vez probada y demostrada su utilidad y validez científica y técnico-profesional. Esto sirve también para una investigación sistemática de la práctica, de interés para conocer las actuaciones de los profesionales en los sistemas públicos de protección social; detectar las necesidades y demandas más frecuentes; conocer las propuestas de intervención y los recursos que se recomiendan y utilizan con mayor frecuencia. Todo ello facilita mejores diagnósticos, planificar la implantación de recursos sociales necesarios y la intervención profesional más adecuada.

A continuación, se presenta una propuesta de informe social, que puede ser útil, con el ánimo de contribuir al debate y a la mejora de sus posibilidades. Hay que tener en cuenta que existen muchos tipos de informes. Depende del motivo del mismo, de los objetivos que se persigan, del tipo de intervención que se esté realizando, de la institución en la que se esté trabajando o del tipo de problemática a abordar.

Se proponen, a modo de sugerencia, las siguientes pautas como modelo general básico de informe social, desde el nivel individual/familiar. Además, se incorpora a dicha propuesta, el Protocolo General Básico de Obtención y Registro de Información (PGBORI), resultado del trabajo en equipo realizado por Barranco, Cívicos, Enríquez, Hernández y Tejedo para la Dirección General de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias (1995).

Logotipo de la institución.

Nº de expediente o código de referencia.

Fecha de realización.

Emitido por.

Dirigido a.

Motivo del Informe:

0. Modos de obtención de datos y contraste de la información.
1. Datos de identificación de la persona de referencia.
2. Datos básicos de la unidad de convivencia.
3. Situación de salud.
4. Situación socio-económica y laboral.
5. Situación formativa y cultural. Nivel de instrucción.

6. Relaciones sociales, ocio y tiempo libre.
7. Dinámica familiar o del núcleo de convivencia.
8. Datos de la vivienda y de la zona de residencia.
9. Historia social.
10. Valoración técnico-profesional: diagnóstico, pronóstico.
11. Recursos internos propios de la familia o núcleo de convivencia.
12. Propuesta de intervención.
13. Evaluación, seguimiento y temporalización.

El Informe social debe llevar **la firma** del trabajador o trabajadora social, el **n.º de colegiado/a** y el **sello de la institución**.

El Protocolo General Básico de Obtención y Registro de Información (PGBORI) contiene los mismos epígrafes que se especifican en la propuesta de informe social, pero se añaden aquellas variables e indicadores que desarrollan cada apartado y cuyo uso se recomienda sólo siempre y cuando sea estrictamente necesario para el éxito de la intervención.

- 0. Modos de obtención de datos y contraste de la información:** Técnica: entrevista, observación y visita a la vivienda y zona, auto registro, consulta de documentos, informe de terceros, otras. Fecha. Fuente.
- 1. Datos de identificación de la persona de referencia:** Nombre y apellidos. DNI o n.º de pasaporte. Fecha y lugar de nacimiento. Nacionalidad. Sexo/género. Estado civil. Nivel de instrucción. Profesión, ocupación. Domicilio, Teléfonos de contacto.
- 2. Datos básicos de la unidad de convivencia:** Nombre y apellidos. Vínculo de parentesco. Nivel de instrucción. Profesión, ocupación. Genograma.
- 3. Situación de salud:** Nombre y apellidos. Vínculo o parentesco. Enfermedades, intervenciones médico-quirúrgicas de relevancia. Antecedentes significativos que han podido influir en el estado de salud/enfermedad: hábitos, saludables y nocivos, factores de riesgo. Tratamientos en curso. Cumplimiento de revisiones, tratamientos, etc. por parte del paciente. Cobertura sanitaria. Discapacidad: física, psíquica o sensorial. Valoración: Grado. Requerimiento de rehabilitación, ayudas técnicas: prótesis, órtesis. Alimentación, higiene, etc.
- 4. Situación socio-económica y laboral:** Nombre y apellidos de cada integrante de la unidad familiar. Ingresos mensuales. Situación de empleo; empresa; tipo de contrato; fecha de inicio y término del contrato; antigüedad. Satisfacción laboral. Personas en situación de

desempleo; tiempo y prestaciones recibidas: inicio/término; cuantía. Trayectoria laboral, preferencias, acciones de inserción laboral realizadas. Ayudas y prestaciones de otro tipo solicitadas: cuantía, duración, beneficiarios. Propiedades, otros ingresos económicos. Gastos ordinarios y extraordinarios, deudas pendientes. Otros aspectos relacionados de interés para el caso.

5. **Situación formativa y cultural. Nivel de instrucción:** Datos escolares/académicos de los menores especificando nombre y apellidos, centro, curso, edad de comienzo en la escuela, nivel de rendimiento, dificultades de aprendizaje, problemas de integración, nivel de asistencia, repetición cursos, actividades extraescolares, asistencia a comedor, satisfacción escolar, apoyo escolar, director/tutor. Implicación familiar. Otros miembros de la unidad de convivencia que realizan o han realizado acciones formativas: nombre y apellidos, tipo de acción formativa, duración y resultado. Hábitos y actividades culturales en los que participan los integrantes del núcleo de convivencia.
6. **Relaciones sociales, ocio y tiempo libre:** Personas más significativas fuera del entorno convivencial. Tipo de relaciones y frecuencia de interacción con familia extensa, amigos, compañeros de trabajo, grupos deportivos y culturales, redes vecinales, etc. Participación en asociaciones, clubes, sociedades, etc. Intereses y aficiones. Uso de recursos de ocio y tiempo libre. Actividades y lugares de esparcimiento.
7. **Dinámica familiar o del núcleo de convivencia:** Relación de pareja, tiempo de convivencia, nivel de comunicación: frecuencia, calidad, tono positivo o negativo, nivel de afecto. Participación de cada miembro familiar en las tareas domésticas. Aspectos favorables y mejorables de cada miembro de la pareja. Núcleos de conflicto: temas que originan enfrentamientos, antecedentes, separaciones, etc. Acciones de mejora. Situaciones de agresión física, psíquica o ambas presentes o pasadas; frecuencia y duración. Víctima agredida y agresora; tratamientos que reciben o han recibido: tipo, duración y resultados positivos o negativos. Relaciones padres/tutores e hijos menores tutelados; nivel de comunicación: frecuencia, calidad, tono positivo o negativo, nivel de afecto; estilos educativos —paterno y materno— predominantes: autoritario, permisivo, perfeccionista, democrático, asistencial/personalizado; concordancia/coherencia de estilos; premios y castigos que se emplean, así como quién los aplica. Núcleos de conflicto. Situaciones de agresión: física, psíquica o ambas presentes o pasadas; frecuencia y duración. Víctima agredida y agresora; tratamientos que reci-

ben o han recibido: tipo, duración y resultados positivos o negativos. Tipo concreto de maltrato: físico, psicológico, abandono, negligencia, abuso sexual, desnutrición, etc. Antecedentes familiares. Acciones de mejora. Opiniones de los hijos o menores acerca de sus padres/tutores/acogentes. Relación entre hermanos y/o menores acogidos o residentes. Relación con otros familiares adultos dentro y fuera del hogar. Datos sobre separaciones familiares, custodia de los menores, régimen de visitas, manutención. Relación con familia de origen tanto paterna como materna; frecuencia: positivas o negativas. Antecedentes o datos de la historia familiar más significativos: mudanzas, nacimientos, fallecimientos, enfermedades en los hijos, etc.

8. **Datos de la vivienda y de la zona de residencia:** Referencias de la vivienda: tipo de vivienda, régimen de tenencia, cuota de alquiler o hipoteca; dimensiones, número de habitaciones y otras dependencias; condiciones de habitabilidad; servicios: agua, luz, aseos, etc. Equipamiento y mobiliario; número de camas. Obras a realizar o realizadas. Factores de riesgo de la vivienda. Referencias de la zona de residencia: tipo de barrio, recursos, servicios existentes, actividad económica principal, problemática y potencialidades de la zona.
9. **Historia social:** Datos de la historia familiar relevantes para la finalidad del informe.
10. **Valoración técnico-profesional:** Diagnóstico, pronóstico: análisis sintético de la situación y de los problemas objeto de intervención.
11. **Recursos internos propios de la familia o núcleo de convivencia:** Se refiere a las potencialidades, capacidades, competencias, medios o recursos internos y externos, propios de la familia o núcleo de convivencia.
12. **Propuesta de intervención:** Gestiones/acciones realizadas por el profesional y otros recursos técnicos e institucionales. Alternativas y medidas de intervención sugeridas o recomendadas. Dictamen y orientación final. Compromiso de las partes.
13. **Evaluación, seguimiento y temporalización:** Evaluación de la intervención realizada o a realizar, que incluye los mecanismos de seguimiento y temporalización.

Cada informe social es distinto y debe adaptarse a las circunstancias que motivan su realización y a la finalidad que persigue. En este sentido, nos parece oportuno hacer algunas recomendaciones y sugerencias, retomando las propuestas hechas por Hernández (2003):

- a) La primera es que debemos evitar y superar el sesgo *negativista* que caracteriza a muchos informes. Se debe hacer referencia, sobre todo, a las potencialidades, a las posibilidades de cambio y a los recursos, tanto internos como externos de la persona, familia o grupo, y que resulten aprovechables para la búsqueda de soluciones. Difícilmente conseguiremos mejorar la situación, empoderar a las personas, elevar su autoestima y fomentar su autonomía si nos centramos únicamente en sus dificultades, carencias o problemas.
- b) El informe debe ir más allá de la mera descripción cuantitativa, antes bien, «tiene que incorporar una componente analítica, interpretativa, diagnóstica y de pronóstico, así como una propuesta de intervención o un plan de trabajo y sugerir el procedimiento y tipo de evaluación subsiguiente» (Hernández, s.f.r. en VV.AA., 1996: 170).
- c) El informe social debe ser el resultado de un profundo trabajo de investigación, valoración y diagnóstico, que preceden al pronóstico de evolución del caso —si no se actúa— y al dictamen profesional con la propuesta de intervención más adecuada a las circunstancias.
- d) La mayoría de los informes sociales pecan de insuficiencia o, por el contrario, de exceso en las categorías de observación. Algunos sólo tienen datos de identificación del usuario y familia, descripción de la vivienda y síntesis de la problemática. No incluyen otros apartados significativos del informe, no informan de las técnicas e instrumentos empleados, ni de las fuentes de información, y no explicitan las vías de contraste de la información utilizadas. Otros, en cambio, se exceden en la profusión de detalles ajenos al interés que motiva el informe y, lo que es peor, faltando al deber ético y deontológico de salvaguardar la intimidad de los afectados. Si se trata de solicitar una ayuda para rehabilitar y acondicionar la vivienda, carece de valor describir y explicar las relaciones intrafamiliares, las pautas y estilos educativos paternos o el nivel de instrucción de los usuarios, por poner algún ejemplo. En cambio, si el informe viene motivado por la solicitud de idoneidad para la adopción, está justificado que se detallen cada uno de los epígrafes propuestos como modelo de informe y que se abunde en aquellos datos relativos a la dinámica de las relaciones familiares, la situación de salud/enfermedad de los miembros de la pareja y todos aquellos factores que influyan en el bienestar del menor adoptado.
- e) Las etiquetas que califican al usuario, a la familia, al grupo..., son un recurso lingüístico que se debe evitar, ya que pueden estigmatizar, culpabilizar y, en definitiva, perjudicar a la persona.

- f) También es muy importante cuidar la redacción y la ortografía. Un proceder descuidado en este sentido pone en entredicho la buena imagen personal y profesional, no sólo de quien ha realizado el informe, sino de toda la profesión. No hay que olvidar que la mayor parte de los informes van destinados a profesionales ajenos al Trabajo Social. Hay informes que tienen carácter probatorio ante un juez, un tribunal médico o un responsable técnico o político de cualquier institución.

5. Referencias bibliográficas

- Brezmes, M. (2001): *La intervención en Trabajo Social: Una introducción a la práctica social*, Salamanca, Hespérides.
- Caballero, A. y Fernández, J. (2002): «Nuevas tecnologías y Servicios Sociales», en Fernández, T. y Ares, A. *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial.
- Colom, D. (2005): *Libro verde de Trabajo Social: Instrumentos de documentación técnica*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985): *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*, Madrid, Siglo XXI.
- (1986): *Un modelo de Ficha Social. Manual de utilización*, Madrid, Siglo XXI.
- (1999): *Código deontológico de la profesión del diplomado en Trabajo Social*, Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- (2003): *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*, Madrid, Espacio.
- Díaz, A.; Piñero, A. y Restrepo, P. (1986): *Un modelo de ficha social: manual de utilización*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Diccionario de la Lengua Española* (1992): Madrid, Real Academia de la Lengua Española.
- Escartin, M. J. (1998): *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*, Alicante, Aguaclara.
- Guinot, C. (coord.) (2008): *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*, Bilbao, Deusto.
- Hernández, M. (2006): En Fernández, T. y Alemán C. (coords.) *Introducción al trabajo social* (pp. 555-588), Madrid, Alianza Editorial.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2006): *SIUSSV3 Manual de la aplicación informática. Versión 2006*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Moix, M. (2006): *La práctica del Trabajo Social*, Madrid, Síntesis.

Pérez de Ayala, E. (1999): *Trabajando con familias. Teoría y práctica*, Zaragoza, Certeza y Consejo General de diplomados en Trabajo Social.

Pérez Rivero, L. (2000): La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 13, pp. 75-90.

11. Fuentes documentales de información para el Trabajo Social

Celsa Cáceres Rodríguez
Asunción Cívicos Juárez
Manuel Hernández Hernández
Berta Puyol Lerga

1. Introducción

El capítulo que presentamos tiene por objeto dar a conocer las principales fuentes de información documentales relacionadas con el Trabajo Social. Para cualquier ciencia, el conocimiento y acceso a las fuentes documentales constituye una herramienta imprescindible. Nos informan del estado en que se halla un tema o asunto objeto de estudio y facilitan el avance y desarrollo del mismo, ya sea a través de la investigación, de la docencia o del ejercicio profesional.

1.1. Conceptos previos

Se considera fuente a cualquier documento que nos proporcione un conocimiento útil para la construcción de una disciplina. En general, son facilitados por entidades, centros u organismos especializados en un ámbito de trabajo y destinados a proporcionar información directa sobre documentos primarios, secundarios o terciarios.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la palabra fuente en sentido figurado significa «documento, obra o materiales que sirven de información o de inspiración a un autor». Así, «beber de buenas fuentes» indicaría «recibir conocimientos de buenos maestros o de buenas obras».