



Nombre del alumno:

Gustavo Antonio Méndez Surián.

Nombre del profesor:

Lic. Manuela Jiménez Nery.

Nombre del trabajo:

Resumen: Unidad IV. Técnicas y soportes documentales.

Materia:

Metodología Del Trabajo Social I

Grado:

4to. Cuatrimestre.

Grupo:

Único.

Pichucalco, Chiapas a 06 de diciembre de 2020.

INTRODUCCION

En este resumen veremos que los trabajadores sociales se comprometen con el bien público y aceptan los límites que marca. Los trabajadores sociales tienen deberes hacia sus clientes, hacia las instituciones donde trabajan, y hacia la profesión o sociedad en general, siempre que sean moralmente válidos, la documentación técnica puede ser una fuente de datos muy interesante para generar conocimientos a través de procesos de investigación. Es importante para conocer los fenómenos sociales con los que nos relacionamos en nuestra actividad profesional.

La experiencia enseña lo indispensable que es el registro de la información del caso para la protección del cliente. El informe social, permite coordinar la intervención profesional ante la movilidad o rotación del personal en trabajo social. El registro de los casos es una herramienta administrativa fuerte como fuente de recogida. La estructura del informe debe recoger cuatro apartados básicos de manera rigurosa, en cuanto al contenido de la información, y coherente, en el sentido que los contenidos de los diferentes apartados se relacionen y complementen entre sí.

Técnicas y soportes documentales.

4.1 Conceptos, utilidades y cualidades de la documentación.

Un documento es testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional.

La **documentación técnica** se encuentra en un soporte formalizado (tiene una construcción determinada) donde se vierte información significativa (información relevante sobre el uso que se le va a dar al documento) por personas dotadas de capacidad técnica (ese documento recoge información elaborada por alguien cualificado) y autoridad (reconocimiento de las competencias del autor) suficiente con efectos en la esfera administrativa.

La Capacidad técnica el documento técnico tiene valor en la medida que recoge información obtenida-generada por una persona con competencia (capacidad) para hacerlo. Se trata capacidad reconocida para observar, interpretar, valorar... los asuntos de que se trate.

En la organización en la práctica diaria (intervención directa) y en la gestión sirve como medio de comunicación entre el profesional y la organización. Es de utilidad para comunicarse la trabajadora social con el equipo humano implicado en la intervención. Sirve, además, para el registro, para la toma de decisiones (para hacer un seguimiento de los que está pasando y ayuda a tomar las decisiones), para la planificación (tomar decisiones de futuro, hacer planes...) para la evaluación (ver los efectos y resultados obtenidos).

Es más cotidiano que los profesionales compartan las informaciones relativas a los casos con los que trabajan. La informatización y la extensión de aplicaciones de uso compartido favorece esta accesibilidad. También sirve de registro y monitorización (tener un control-seguimiento de lo que está ocurriendo) lo que permite hacer un balance de los

procesos y resultados. De esta manera se usa para la toma de decisiones, para introducir cambios y corregir aspectos que no funcionen adecuadamente.

En **la investigación**, la documentación técnica puede ser una fuente de datos muy interesante para generar conocimientos a través de procesos de investigación. Es importante para conocer los fenómenos sociales con los que nos relacionamos en nuestra actividad profesional. Se trata de obtener y tratar información que nos permita aumentar nuestro conocimiento sobre los asuntos en los que intervenimos y sobre los efectos de tales intervenciones.

El dato no puede ser una proyección del observador, debe ser resultado de la observación directa o indirecta. El dato, la información debe reflejar las características del objeto (lo observado) y no tanto del sujeto (observador). La objetividad absoluta no existe, pero no quiere decir que no podamos intentar que la información ahí contenida sea información no afectada, no distorsionada por la mirada del sujeto que observa el objeto.

El indicador es una variable, condición o atributo bien definido y delimitado, directamente observable y, en su caso, medible. Habitualmente en intervención social se utilizan multitud de conceptos extraordinariamente abstractos: condiciones de vida adecuadas, capacidad económica, bienestar, autonomía-dependencia, seguridad, integración exclusión. Los indicadores relativos a asuntos con los que trabajan habitualmente los trabajadores sociales. Como ejemplo, se recogen algunos de los indicadores utilizados en la intervención social.

4.2 El informe social y la ficha.

La información relevante del caso tiene que estar ordenada y registrada para poder ser analizada adecuadamente por los trabajadores sociales que están involucrados en el caso. La participación del cliente debe ser activa y conocer la información registrada sobre su situación. De esta forma el trabajo social de casos se convierte en un arte donde el cliente es actor participativo y activo.

El Informe social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en trabajo social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional.

El informe social es un documento específico de los trabajadores sociales que describe los acontecimientos pasados y presentes del cliente en su entorno familiar, social, económicos, etc. que son determinantes en la evolución individual y familiar. Supone una exposición escrita, que reúne total o parcialmente el conjunto de datos sociales sobre el proceso seguido por una persona, familiar o núcleo relaciona que presentan una situación específica que legitima la existencia de necesidad social o socio comunitaria.

La experiencia enseña lo indispensable que es el registro de la información del caso para la protección del cliente. El informe social, permite coordinar la intervención profesional ante la movilidad o rotación del personal en trabajo social. El registro de los casos es una herramienta administrativa fuerte como fuente de recogida. El análisis de la demanda ayuda a formular hipótesis, valoraciones, movimientos, cambios y pautas a seguir en el diseño de programas y planes de actuación.

4.3 Sistemas de información.

Informar es relacionar e interpretar los datos más significativos de las personas. Los datos elaborados por el trabajador social deben de ser transferibles, de modo que cada nuevo trabajador social no se vea obligado a comenzar de nuevo, con el correspondiente perjuicio para el cliente.

Un informe social se basa en informaciones basadas en observaciones y entrevistas adecuadas, donde el hábito de ser cuidadoso en el registro de los datos es de vital importancia. La claridad y la brevedad son cualidades básicas. Se debe de ser breve,

seleccionando los hechos significativos del caso, para proporcionar la esencia del asunto, criterios que den calidad a la documentación.

El formato del informe debe adaptarse a la finalidad y destinatario del mismo. La información contenida debe estar seleccionada en base a esa finalidad y teniendo en cuenta las necesidades de información del destinatario del informe. Los informes sociales deben recoger con claridad y precisión su identificación (autor/a, destinatario, motivo y a quién va referido), una descripción de la situación, una valoración del caso y una propuesta o solicitud al destinatario del informe.

La estructura del informe debe recoger **cuatro apartados básicos** de manera rigurosa, en cuanto al contenido de la información, y coherente, en el sentido que los contenidos de los diferentes apartados se relacionen y complementen entre sí. Es especialmente importante que la propuesta esté adecuadamente justificada en la valoración y ésta, a su vez, esté suficientemente fundamentada en la descripción de los hechos. Y, por supuesto, los contenidos de la descripción, valoración y propuesta deberán estar ajustados al objeto, objetivos y destinatario del informe.

El informe social suele tener los siguientes apartados cuya extensión depende de la selección realizada por el trabajador social, en base al objetivo y destinatario del informe. Sólo se recogerá en la informe información sobre estos apartados sin resultan significativos en función del destinatario y objetivos del informe. Datos de identificación del cliente, que serán: **Datos personales:** apellidos y nombre, números del DNI y de la seguridad social, estado civil, dirección, nacionalidad, etc. Cuando el caso lo requiera, los propios del centro o institución.

Resulta especialmente importante reflejar en el informe el modo o los medios utilizados para recoger la información, su procedencia, si se ha verificado o no y cómo, también es importante distinguir con claridad las aportaciones directas de informantes y las informaciones procedentes de la observación o verificación directa del profesional. Es necesario poner mucho cuidado en no proyectar en el informe juicios de valor o impresiones

personales no suficientemente fundamentadas en hechos objetivos. También es importante controlar y respetar la necesaria confidencialidad y obligación de reserva respecto de las informaciones obtenidas en el ejercicio profesional.

La historia social es el documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y la evolución de tal situación.

Hoja de seguimiento se trata de un documento donde se va recogiendo todo lo que acontece en relación a un caso. Contactos, gestiones, encuentros, entrevistas, cambio, se registra en una hoja donde se identifica el caso al que se refiere, sus vínculos con otros documentos y un cuadro con dos columnas donde a la izquierda aparece la fecha de registro del acontecimiento y a la derecha el contenido del cambio o acontecimiento registrado.

Hoja de registro de entrevistas es un documento donde se registran las entrevistas (no los encuentros) que se mantienen en torno a un caso. Cuando se mantienen sucesivas entrevistas con una misma persona o en un mismo caso, resulta imprescindible tener registrada la información más relevante de cada entrevista de cara a poder preparar las siguientes.

4.4 Límites en la obtención, registro y uso de la información confidencial.

Esta relación está afectada por la obligatoriedad de mantener la confidencialidad de la información recogida. El manejo de información en el ámbito de la intervención social está afectado por el conflicto entre el imperativo de reserva (preservar la intimidad y la vida privada de las personas) y la función de informar – valorar asuntos relativos a personas y familias.

El problema tiene que ver con la forma de gestionar los límites en la obtención, registro y uso de la información confidencial, ya que a la gente no le gusta que sus asuntos privados se hagan públicos. Esto representa un importante conflicto en Trabajo Social, ya que los trabajadores sociales tienen una función de informar, es decir, tenemos que decir cuáles son las circunstancias que implican la necesidad de esa demanda que se plantea, tenemos que acreditar que la persona tiene tal situación para recibir esa ayuda, y eso supone de alguna manera una injerencia en su intimidad.

El derecho a la intimidad y vida privada es un derecho reconocido universalmente y obliga a la no injerencia y a la no publicidad de información íntima y/o confidencial. Este derecho se deriva del reconocimiento de la dignidad de la persona, constituyéndose en un derecho protegible jurídica y éticamente. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su correspondencia, ni de ataques a su honra o su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

La intimidad es un bien protegible ético y jurídicamente en la medida que afecta a la dignidad de las personas y supone: el derecho al control sobre la información que nos concierne. Conocer y decidir sobre cuándo y quién puede percibir y utilizar información sobre aspectos relativos a nuestra persona y vida personal. Es un derecho muy controvertido por la dificultad de delimitarlo y compatibilizarlo con otros derechos.

La Administración General del Estado se organiza y actúa, con pleno respeto al principio de legalidad, y de acuerdo con los otros principios que a continuación se mencionan: De organización Jerarquía, descentralización funcional, desconcentración funcional y territorial, economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, coordinación.

De funcionamiento: Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, programación y desarrollo de objetivos y control de la gestión y de los resultados, responsabilidad por la gestión pública, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades

materiales de gestión, servicio efectivo a los ciudadanos, objetividad y transparencia de la actuación administrativa, cooperación y coordinación con las otras Administraciones públicas.

Obligaciones de los trabajadores sociales en el derecho a la intimidad de las personas: Salvaguardar el derecho del cliente o usuario a una relación de confianza: en la relación profesional la confianza es básica, esto es muy importante en la intervención social, una falta de seguridad en que la información va a ser confidencial rompería esa relación de confianza, intimidad y confidencialidad, así como al uso responsable de la información la obtención y difusión de información o datos sólo debe realizarse en función de un servicio profesional.

No se divulgará información sin el conocimiento y consentimiento previos del cliente o usuario, excepto si éste usuario no es responsable y se tendrá que pedir el consentimiento a la persona responsable, o se puede perjudicar gravemente a otras personas. El cliente tiene acceso a los expedientes de trabajo social que le conciernen.

Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social las normas y criterios que regulan el uso de la información íntima de los clientes ha sido siempre una preocupación prioritaria en la historia del Trabajo Social, ya que se basa en una serie de principios y valores que son lo más importante en nuestro entendimiento de lo que es un correcto trato entre profesional y cliente.

En cuanto a los valores y principios presentes en los deberes de confidencialidad, cabe decir que los trabajadores sociales dan gran importancia a la protección de la intimidad y de la información personal, y a la idea de que las personas tienen derecho a controlar y elegir cuándo y cómo quieren compartir su información. Esto lo consideran así porque es fundamental para su concepción de la dignidad de las personas y de la libertad como ciudadanos. Todo esto conforma los principios morales-profesionales de respeto por las personas y de autonomía de las personas.

Una cuestión fundamental en trabajo social es su compromiso con la defensa de los intereses de sus clientes en contra de los factores personales, sociales y culturales que dan origen a la discriminación y opresión de estos colectivos. Los deberes de confidencialidad forman una serie importantísima de valores sociales y morales, que se convierten en valores profesionales.

Los trabajadores sociales se comprometen con el bien público y aceptan los límites que marca. Los trabajadores sociales tienen deberes hacia sus clientes, hacia las instituciones donde trabajan, y hacia la profesión o sociedad en general, siempre que sean moralmente válidos. Es decir, estos profesionales no pueden tener derechos que estén prohibidos al resto de las personas. Si esto fuera así, las actividades de los trabajadores sociales no se regirían por las mismas leyes morales que el resto de las actividades humanas.

Los derechos morales de esta profesión están basados en dos grandes derechos: el derecho a la libertad y el derecho al bienestar. Cuando entra en conflicto el derecho a la libertad y el derecho al bienestar, tiene prioridad, independientemente de a quién le corresponda ese derecho, el derecho al bienestar. Las relaciones de los profesionales y sus clientes sólo pueden ser de ayuda.

La presentación clara de los deberes sirve para que el cliente sepa lo que el trabajador social le puede proporcionar, y los trabajadores sociales deben actuar de acuerdo con las expectativas que ha generado, cumpliendo así con su deber de responsabilidad. Este es el único modo a través del cual el profesional puede hacer ver al cliente que su punto de vista le importa y que no vulnera su confianza.

Los trabajadores sociales son conscientes de que el deber de confidencialidad no siempre se puede cumplir, porque hay ocasiones en las que es necesario revelar

información confidencial, aunque también saben que tiene que existir una relación de confianza entre el profesional y el cliente.

Los trabajadores sociales suelen tener problemas en las relaciones con otros profesionales e instituciones, si revelan información de sus clientes, puede que estos no obtengan la ayuda que requieren, y si no la revelan, puede estar perjudicando a terceros, se trata de problemas que ponen de manifiesto la vinculación entre los deberes de confidencialidad y la concepción de identidad profesional. La respuesta a estos problemas nos la daría la concepción exclusiva de la identidad profesional, según la cual, los únicos deberes que tiene el trabajador social son los deberes hacia los clientes.

La concepción inclusiva de la identidad profesional reconoce tanto deberes hacia los clientes como deberes hacia las instituciones, de manera que los profesionales pueden alegar lealtad a ambos. El trabajador social tendrá que evaluar según un criterio racional general, cuál de los deberes prevalecerá en cada caso.

Las reglas contra daños básicos a las precondiciones necesarias de la acción (tales como la vida, la salud, el alimento, el cobijo, el equilibrio mental) tienen prioridad sobre reglas contra daños tales como mentir o revelar información confidencial o riesgos de pérdida de bienes adicionales, tales como el ocio, la educación o la riqueza.

El secreto profesional de los trabajadores sociales se extiende a toda información confidencial cualquiera que sea la manera en la que se haya recabado. Se entiende por información confidencial aquella que es de carácter personal y que la persona usuaria no quiere que se revele. El profesional del trabajo social informará a la persona usuaria durante las intervenciones sociales significativas de su derecho a la confidencialidad de la información obtenida y de los límites del secreto profesional.

CONCLUSIÓN.

Aprendimos que la documentación técnica puede ser una fuente de datos muy interesante para generar conocimientos a través de procesos de investigación. Es importante para conocer los fenómenos sociales con los que nos relacionamos en nuestra actividad profesional. La información relevante del caso tiene que estar ordenada y registrada para poder ser analizada adecuadamente por los trabajadores sociales que están involucrados en el caso.

Encontramos también que el informe social es un documento específico de los trabajadores sociales que describe los acontecimientos pasados y presentes del cliente en su entorno familiar, social, económicos, etc. que son determinantes en la evolución individual y familiar. Un informe social se basa en informaciones basadas en observaciones y entrevistas adecuadas, donde el hábito de ser cuidadoso en el registro de los datos es de vital importancia.

Cabe mencionar que vimos que la intimidad es un bien protegible ético y jurídicamente en la medida que afecta a la dignidad de las personas y supone: el derecho al control sobre la información que nos concierne. Conocer y decidir sobre cuándo y quién puede percibir y utilizar información sobre aspectos relativos a nuestra persona y vida personal.