



No mbr e de d u ma: Jhoani Lopez Vel azquez

No mbr e del pr of es or: Manuel a Ji ménez Pér ez

No mbr e del tr aboj a Resu men

Mat eri a Met odd og í a Tr aboj o Soci d l

Gr ada: 4To Cuatri mestre

Gr upo: "Úni co"

**RESUMEN DE LA UNIDAD
IV. “TECNICAS Y
SOPORTES
DOCUMENTALES”**

Unidad IV: Técnicas y soportes documentales

Un documento es un soporte de información el cual ilustra o acredita un hecho o circunstancia. Y 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. Debe cumplir con ciertas características que son las siguientes:

- **Formalizado:** Recoge y ordena información siguiendo unos criterios en base al uso que se pretenda dar.
- **Información significativa:** Relevante, útil para disponer de los datos más relevantes del "caso" y en su momento poder recuperarlos (recuperarlos) o para tomar decisiones.
- **Capacidad técnica:** Se trata de capacidad reconocida para observar, interpretar, valorar... los asuntos de que se trate.
- **Autoridad:** Se trata de estar legitimado para documentar un asunto concreto.
- **Efectos:** La documentación técnica, en cuanto reúne las cualidades antes descritas (formalización, capacidad técnica y autoridad) tendrá efectos en la esfera administrativa.

Utilidades: La documentación técnica es muy útil en tres ámbitos: en la organización, en la intervención directa y en la investigación.

- **En la organización** tiene su utilidad 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, además, sirve para el registro, para la toma de decisiones para la planificación, de igual forma la captura de información y la extensión de aplicaciones de uso compartido favorece esta accesibilidad. También sirve de registro y monitorización lo que permite hacer un balance de los procesos y resultados. Es un importante instrumento de gestión y evaluación.
- **Cuando se da la intervención directa** Es de utilidad como instrumento de intervención social. Es útil para informar, para demandar, acreditar, citar. para

informar a una autoridad, demandar a una entidad que se movilice de cara a atender un caso.

- Durante 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 relacionados en la actividad profesional. Busca obtener y tratar información que permita aumentar nuestro conocimiento sobre los asuntos en que se intervienen y sobre los efectos de tales intervenciones. La información recogida en la documentación técnica ayuda a incrementar y mejorar el conocimiento respecto a nuestro ámbito de actuación siempre y cuando se dé adecuadamente el proceso.

Cualidades de la documentación técnica: Son cuatro las cualidades que hay que tener en cuenta:

- Que sea objetiva: En grado suficiente. 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. Para que la información contenida en los documentos sea objetiva se suelen utilizar los indicadores sociales.
- Que sea válida: que resulte útil para el fin que se pretende. Tenemos que utilizar indicadores contrastados, validados (que hay sido acreditada su validez).
- Que sea fiable: que sea veraz, confiable, no falsado. Interesa registrar con la mayor fiabilidad lo que está sucediendo.
- Que sea precisa: clara, condensa, que no equivoque y no dé lugar a dudas en su interpretación.

Los indicadores son un instrumento de ayuda para mantener niveles altos de calidad de la información contenida en la documentación. El indicador es una variable, condición o atributo bien definido y delimitado, directamente observable y, en su caso, medible. Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico. Deber haber por lo menos un indicador por cada resultado. Existen indicadores simples e indicadores complejos, por ejemplo, la tasa de analfabetismo y el acceso al agua potable son indicadores sociales simples, ya que se refieren a atributos

cuya presencia o nivel calidad se puede constatar de forma simple y empírica. Hay conceptos extraordinariamente abstractos para el área de trabajo social que son las condiciones de vida adecuadas, capacidad económica, bienestar, autonomía-dependencia, seguridad, integración-exclusión y para trabajar con estos conceptos de manera rigurosa es preciso el uso de indicadores.

El informe social, la ficha y otros soportes de documentación: anteriormente Gordon Hamilton incorporó el registro como paso previo a la realización del diagnóstico social. 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.

Actualmente con la ayuda de aplicaciones informáticas, como el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SUS) utilizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en colaboración con las comunidades autónomas a través de convenios, facilita a los trabajadores sociales registrar de manera homogénea sus intervenciones profesionales y guardar dicha información de forma sistematizada, permitiendo tener información estadística, homogénea y fiable. “El informe social es el dato técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en trabajo social”.

El encuadre jurídico del informe social se rige bajo el código deontológico de Trabajo Social y contempla como instrumentos específicos de los trabajadores sociales: la historia social, la ficha social, el informe social y el proyecto de intervención social. 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 evaluación individual y familiar. La historia social es un documento más amplio, que permite conocer toda la problemática del cliente, con la secuencia histórica de su evaluación.

Las técnicas utilizadas para la elaboración del informe social son la entrevista y la observación y sus objetivos son variados, y son:

a) Gestión:

- Obtención de un recurso o prestación social.
- Acceso a un centro.
- Información profesional sobre una persona, grupo o familia para otros profesionales.

b) Intervención psicodocial

1. En relación a otros profesionales
 - Documento exterior donde conste la intervención psicodocial.
 - Diagnóstico profesional de la situación psicodocial.
 - Evaluación psicodocial para su consideración por otras profesionales o instituciones, mostrar la relación con los diéres y la ayuda recibida
2. En relación a la persona o diére: Ofrece información al diére permitiéndole una explicación de su situación actual para
 - Objetivar su situación desde un análisis profesional.
 - Tomar parte activa en la gestión de sus problemas.
3. En relación al propio profesional
 - Favorece la recogida de información o Sistematizando la recogida de datos.
 - Ordenando nuestras observaciones.
 - Ayudando a pensar d'aramente sobre las necesidades de nuestro diére
 - Permite analizar e interpretar los datos.
 - Favorece la toma de decisiones en la intervención psicodocial sobre criterios objetivos.
 - Mejora la intervención profesional a través de la adquisición del hábito de la observación y la descripción.
4. En relación a la institución
 - La experiencia enseña lo indispensable que es el registro de la información del caso para la protección del diére
 - El informe social, permite coordinar la intervención profesional artelar 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
5. En relación a la profesión
 - Ayuda al desarrollo de habilidades y al desarrollo de nuevos conocimientos.
 - Se fortalece la investigación y la intervención social.

Las directrices generales de presentación de la información son: 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.

La documentación como soporte de la intervención profesional nos debe permitir:

- Asegurar la calidad de la comunicación.
- Garantizar la fiabilidad en la transmisión de la información.
- Evitar las transformaciones particulares que provoca el lenguaje hablado.
- Hacer consciente al cliente de que no es receptor pasivo de la información, sino agente participativo.
- Recuperar aspectos y variables específicas de cada intervención.
- Disponer de un sistema de información que permita monitorizar la actividad y las intervenciones.
- Establecer un cañino adecuado de propuestas a políticas sociales relacionadas con la demanda.
- Obligar al profesional a mejorar sus destrezas en interés de sus clientes.
- Obligar al profesional a ofrecer una intervención de excelencia como indicador del código deontológico.

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 estilo de redacción en el informe social: debe de recoger una descripción y valoración lo más objetiva posible, que el informe sea lo más breve posible usando un vocabulario profesional preciso y conciso.

El diseño de la presentación de la información: debe tener un formato de informe que se adapte a la finalidad y destinatario del mismo.

La estructura de informe social: debe recoger con claridad y precisión su identificación (autor/a, destinatario, motivo y a quién va referido), tener contenido de la información, y ser coherente, que la propuesta esté adecuadamente justificada en la valoración y suficientemente fundamentada en la descripción de los hechos. 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, y son:

- a) El encabezado.
- b) Datos de identificación del cliente.
- c) Características de la familia.
- d) Tipo de vivienda.
- e) Situación económico-laboral.
- f) Situación educativa y cultural.
- g) Salud.
- h) Entorno social.
- i) Valoración profesional jurídico profesional/diagnóstico.
- j) Propuesta o solución que se realiza al destinatario del informe.
- k) Lugar, fecha, firma del profesional y número de expediente.

Un buen informe será aquel que reúna las siguientes cualidades:

- Fiabilidad de la información.
- Precisión de términos.
- Claridad expositiva.
- Limitarse a la información significativa, según destino y finalidad del informe.
- No limitarse a las carencias y riesgos.

Una ficha social: Se trata de un soporte documental del trabajo social, en el que se registra la información sistematizada de la historia social. Su contenido esencial es el siguiente: con una identificación, referencias, vínculos a otros documentos, composición familiar, datos de la situación, datos sobre el tratamiento, evaluación y observaciones.

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 subsiguientes intervenciones y la evaluación de la situación.

La 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, cambios, etc. 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.

La hoja de registro de entrevistas: Es un documento donde se registran las entrevistas (no los encuentros) que se mantienen en torno a un caso.

Gran parte de la información que se maneja en los servicios sociales afecta a la intimidad de las personas y es obtenida mediante la relación profesional. Esta relación está afectada por la obligación de mantener la confidencialidad de la información recogida. Por eso se deben establecer límites para la obtención, registro y uso de la información confidencial para evitar conflictos entre el profesional y el cliente.

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 protegido jurídicamente y éticamente.

Así lo hace el art. 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: "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."

Para que una relación profesional entre cliente y profesional tenga buenos resultados, tiene que estar basada en la confianza. Para ello, el profesional tiene que dar la seguridad al cliente de que las informaciones que le revele dentro de la relación profesional se mantendrán en secreto.

Una cuestión fundamental en trabajo social es su compromiso con la defensa de los intereses de sus clientes y todas estas cuestiones, así como los valores y principios de los trabajadores sociales, se encuentran recogidos en el Código Deontológico del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y en el Código Ético.

En la profesión de Trabajo Social, es necesaria la implantación de una ley moral general, que dé respuesta a la comprensión ética y al altruismo de la que se vale nuestra profesión, bajo un único principio general.

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 diéres sólo pueden ser de ayuda.

BIBLIOGRAFÍA

Colaboradores de Wikipedia (2020, 3 noviembre). *Indicador social*. Wikipedia, la enciclopedia libre. https://es.wikipedia.org/wiki/Indicador_social

H E G (2014). *Diversidades y desigualdad del saber en las Generaciones Sociales y el Trabajo Social*. Medellín: Puño y Letra

Meneses, D. P. (2014). *Propuesta metodológica para trabajo social en intervención social y sistematización*. Chile: Garín S.A.

ONU Mujeres. (2010, 31 septiembre). *Indicadores*. [endvawnow.org](http://www.endvawnow.org).
<https://www.endvawnow.org/es/articulos/336-indicadores.html>

Trabajo Social y Gestión Comunitaria – UDS – Universidad del Sureste (s. f.). UDS.
Recuperado 2 de diciembre de 2020, de
<https://www.uds.edu.mx/licenciaturas/trabajo-social-y-gestion-comunitaria/>