

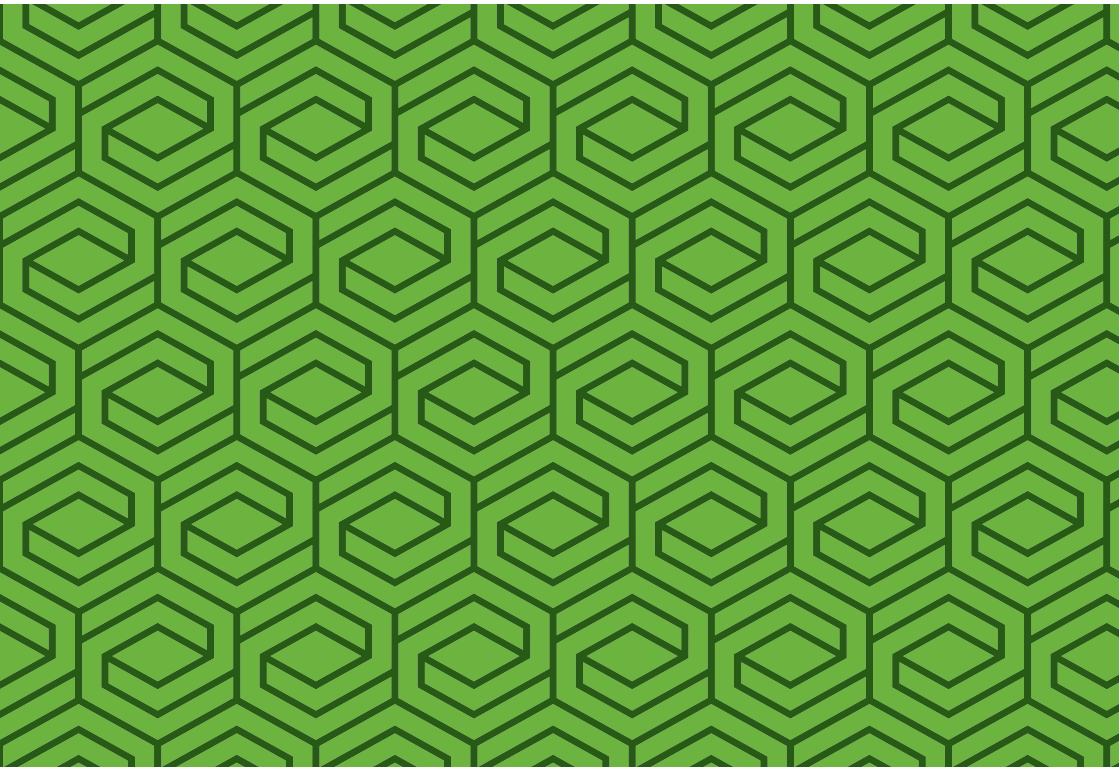


COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

Recomendación colegial para la confección y presentación de informes sociales

M. Teresa Massons Rabassa, Anna Mata Romeu,
Juan Manuel Rivera Puerto



Recomendación Colegial para la Confección y Presentación de Informes Sociales



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Equipo de redacción:

M. Teresa Massons Rabassa,
Anna Mata Romeu,
Juan Manuel Rivera Puerto

Diciembre 2018

Fundamentación

El Col·legi, de acuerdo con sus Estatutos, tiene la obligación de velar, entre otros, por los siguientes objetivos:

- Ordenar, de acuerdo con el marco legal aplicable, el ejercicio de la profesión en cualquiera de sus formas y modalidades.
- Velar para que la actividad profesional de la colegiatura responda a los intereses y las necesidades de la sociedad y al cumplimiento de las funciones generales del trabajo social.
- Garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas y de las obligaciones deontológicas de la profesión de trabajo social.

Por todo ello, y porque se ha detectado que los informes sociales no presentan una forma y un contenido adecuados, el Col·legi ha elaborado este documento para que los colegiados lo tengan en cuenta en el ejercicio de la profesión.

El trabajo social, por varias razones, comparte herramientas y conocimientos con otras profesiones, a pesar de que lo que nos distingue y nos hace específicos como profesión es el objeto de intervención y la manera de aproximarnos a él. En este sentido, el informe social es una herramienta fundamental del

trabajo social y, del mismo modo que la entrevista y otras herramientas metodológicas o de intervención, no es exclusivo de nuestra profesión. El campo de intervención preferente del trabajo social es el sistema de bienestar y, más concretamente, su desarrollo y concreción en el sistema de servicios sociales, que a menudo se entienden en un sentido restrictivo a pesar de que está imbricado con otros sistemas, como por ejemplo los de salud, justicia, educación, etc., en los que el trabajo social, a pesar de no ser el eje, juega un papel importante.

Es un instrumento documental donde queda reflejada, en síntesis, la descripción de una situación social, su valoración y una propuesta de intervención. Es un dictamen técnico que puede tener muchas repercusiones en la vida de las personas; de ahí la importancia de elaborarlo de manera cuidadosa.

Desde el trabajo social consideramos el informe en términos de utilidad, porque nos permite sistematizar aquello que queremos decir, estructurarlo y plasmar de manera clara y ordenada la información que queremos traspasar.

Aun así, en la construcción de un informe es muy importante disponer de un buen tratamiento (previo) de la información, hacer un uso correcto del lenguaje profesional y tener claras las cuestiones relacionadas con la ética y el secreto profesional.

Un informe social se puede elaborar por iniciativa del mismo profesional, por demanda de otro servicio, por normativa legal que obligue o por protocolo del servicio o entidad donde se desarrolla la tarea profesional. También por deber ético, para denunciar un hecho constitutivo de delito, por requerimiento judicial, por cooperación entre entidades o por interés/demanda de los mismos usuarios.

En determinados ámbitos de intervención hay especificaciones propias en cuanto a los informes sociales que se emiten. Aquí se presentan las especificaciones básicas que tiene que contener un informe social y que hay que tener en cuenta para su elaboración. Sin embargo, este documento se irá actualizando con anexos en forma de ficha para cada una de las especificidades del informe social en función del ámbito de intervención (protección de menores, periciales, incapacitaciones, vivienda, entre otros).

Poner esmero en la redacción para conseguir unos informes correctos es muy importante porque:

- 1** Un informe social puede cambiar de manera significativa la vida de una persona y una familia.
- 2** Un informe inadecuado, mal hecho o mal redactado no solo puede perjudicar a la persona implicada, también puede perjudicar a otros miembros del grupo familiar o de la comunidad.
- 3** Un informe social que no se ajuste a un lenguaje, una estructura y un contenido correctos es un documento que perjudica al profesional que lo ha redactado y también al conjunto del colectivo profesional, dado que mediante el informe damos a conocer nuestra manera de hacer profesional a otras profesiones y a instituciones muy diversas. Un informe mal hecho mengua el prestigio de la profesión porque resta credibilidad a otros colegas.

Por todo ello, cuando se trata de elaborar informes sociales, tiene que hacerse con mucho esmero, hay que atenerse siempre a la veracidad, citar las fuentes de conocimiento de los hechos y tener siempre presente que se trata de un documento de redacción compleja y que, por lo tanto, hay que disponer del tiempo, las habilidades y la información suficientes para producirlo.

Cabe destacar que en el ámbito internacional también existe preocupación por el hecho de que los trabajadores y las trabajadoras sociales no hagan informes lo suficientemente cuidadosos. Es una cuestión reiterativa en la literatura profesional.



2

Concepto

El informe social es un documento que se centra en los aspectos sociales y hace una descripción/valoración atendiendo a unas circunstancias concretas. Un aspecto muy relevante a la hora de elaborar un informe es que hay que tener en cuenta que se tienen que coordinar las necesidades del sujeto y los recursos disponibles.

El Consejo General del Trabajo Social (CGTS) en 1985 lo definía así: “Síntesis explicativa en relación con una situación concreta, que emite el trabajador social como resultado de un estudio y valoración, para la obtención de unos objetivos determinados”.

En cuanto al contenido, hay que diferenciar tres momentos en el uso, el tratamiento y el traspaso de información:

- 1** La descripción: datos sociales basados en hechos y en lo que se ha observado.
- 2** La interpretación profesional de los datos.
- 3** La reflexión sobre qué implicaciones puede tener el informe en el propio usuario; la intervención social que se está llevando a cabo; las decisiones que otras instituciones pueden tomar a partir de este informe y sus consecuencias.

3

Principios éticos

Al hacer informes sociales, hay que tener siempre presentes los principios éticos del trabajo social. Con relación a la confección de informes, estos principios son:

- 1 Honestidad:** los informes tienen que incluir datos comprobados y objetivos. Hay que distinguir y manifestar si el conocimiento se ha obtenido de forma directa o puede ser comprobado o si se sabe por informaciones aportadas por terceros.
- 2 Respeto:** hay que tener siempre en cuenta la dignidad y la valía de toda persona.
- 3 Concreción:** tiene que pedirse e investigar solo lo que hace falta para establecer un plan concreto de ayuda a la persona.
- 4 Claridad:** se tienen que explicar de forma clara las posibilidades de utilización de recursos y las consecuencias de las decisiones del usuario.
- 5** Hay que mantener un trato de respeto y consideración que fomente la cooperación del usuario.

Es muy recomendable revisar el informe social con el usuario, porque, en muchos de los casos, es el propietario legítimo del contenido del informe y, además, esto nos permite debatir conceptos y puntos de vista, exponer lo que el profesional entiende de lo que él explica y avanzar en el proceso de intervención.

Compartir el informe social con el usuario, excepto en los casos en los que hay que denunciar un hecho delictivo o una omisión de deberes, aporta tranquilidad al profesional, genera coherencia profesional y contribuye a definir correctamente el rol profesional. También permite producir cambios y buscar un espacio de confianza con el usuario.

4

Características de un buen informe

- 1 Concisión.** Decir solo lo que se considera relevante por respeto a la persona. Una redacción concisa rehúye los párrafos largos, que fatigan al receptor del informe y dificultan su comprensión.
- 2 Claridad y simplicidad.** Realizar una selección de palabras cuidadosa y construir frases sin subordinadas. Mantener, si es posible, la estructura de sujeto-verbo-predicado.
- 3 Utilidad.** Recordar siempre cuando se está redactando cuál es el objetivo del informe. No incluir información no relevante, aunque sea interesante.

5

Tipos de informe



Los informes sociales pueden realizarse para:

- Acceder a un determinado programa/proyecto o recurso.
- Acceder a servicios especializados.
- Poner en conocimiento una situación de riesgo detectada.
- Solicitar prestaciones/ayudas dentro o fuera de la misma institución.
- Llevar a cabo seguimientos y comunicaciones informativas.
- Realizar derivaciones/coordinaciones entre varias entidades o servicios.
- Asesorar a otra institución en una toma de decisión (o sentencia en la administración de justicia).

No hay una única estructura unificada sobre los informes sociales. Sin embargo, sí que existe un amplio consenso en el mundo profesional y académico sobre los distintos apartados que debería incluir.

De manera genérica, nos referimos a: una introducción (para poner en relación quién emite el informe, a quién va dirigido y a quién se refiere); un apartado que indique las fuentes de información y la metodología profesional desplegada para poder elaborarlo; un apartado de descripción de la situación personal y social; un apartado de valoración de la situación, indicación del plan de intervención (si procede) y pronóstico, y un apartado final de valoración/propuesta.

Aun así, puede ser útil estructurarlo en bloques, para que el proceso de redacción sea más fácil con el objetivo de ayudar a la lectura que lleva a cabo el receptor.

Así, en el **primer bloque** deberían figurar:

- Entidad y profesional que emite el informe.
- Fecha y lugar.
- Motivo del informe.
- Origen de la demanda del informe o a quién se dirige.
- Datos de identificación de la persona de referencia. Sujeto del informe (nombre y apellidos, fecha de nacimiento, edad, lugar de nacimiento y dirección, nacionalidad).
- Datos de la unidad de convivencia. Genograma. Relación con el sujeto. Nombre, edad, trabajo, escuela, paro, etc.

En el **segundo bloque**, deberían aparecer las fuentes consultadas, las vías de obtención de la información, la metodología empleada, el tiempo que hace que se conoce el caso en la entidad o el periodo de investigación/estudio/diagnosis empleado, y los otros equipos o instituciones que han intervenido o con los que nos hemos coordinado para elaborar el informe social.

En el **tercer bloque**, se tendría que incluir una breve descripción de los antecedentes vitales del sujeto y de la situación actual. Puede contener los siguientes apartados (pero no hace falta que aparezcan siempre todos):

- Situación de salud.
- Situación socioeconómica y laboral.
- Situación sociocultural.
- Situación educativa y formativa.
- Dinámica familiar (núcleo y familia extensa).
- Relaciones sociales.
- Ocio y tiempo libre.
- Datos de vivienda y zona de residencia.
- Actitud psicológica/emocional.
- Utilización de servicios sociales, deportivos, sanitarios u otros.

Y el **cuarto bloque**, que es el que serviría como cierre del informe social. En este deberían figurar los elementos siguientes:

- Valoración profesional del problema o las necesidades descritas en el bloque anterior.
- Capacidad para resolver problemas, puntos fuertes de la personalidad, vulnerabilidades. Análisis en términos de debilidades/fortalezas de la persona.
- Autovaloración de la situación por parte del propio sujeto. Grado de aceptación del sujeto de las circunstancias que motivan el informe.

¿Está de acuerdo y acepta las propuestas del profesional? ¿Las rechaza?

- Pronóstico o pronósticos (escenarios) de evolución de la situación descrita y valoración de las posibles consecuencias de una u otra opción, decisión o intervención.
- Indicaciones sobre el plan de trabajo que se está implementando con el sujeto e ítems evaluadores de este trabajo.
- Recursos internos y externos que está recibiendo el núcleo de convivencia.
- Conclusión final.

Observación importante: el punto de vista que se expresa siempre tiene que ser el del trabajo social. Si, por ejemplo, se hace un informe sobre un joven en riesgo de exclusión o con problemas con el sistema judicial, hay que tener en cuenta que las versiones del fiscal y del abogado defensor no coincidirán. La visión del trabajo social no es nunca la del abogado defensor ni tampoco la del fiscal. El trabajo social aporta la actitud del sujeto sobre el hecho delictivo y las consecuencias sociales de una u otra decisión.

Proceso de redacción

Preparación

- 1** Antes de empezar la redacción de un informe hay que asegurarse que el profesional dispone de la información suficiente.
- 2** Hay que disponer de tiempo y el lugar adecuados y de las herramientas necesarias (papel, bolígrafo y ordenador).
- 3** Primero hay que elaborar un borrador con los datos relevantes y ordenarlos. Nos puede ser útil la información trabajada en el diagnóstico.
- 4** Tienen que establecerse las premisas básicas en cuanto al enfoque.
- 5** Hay que tener en cuenta la finalidad y a quién va dirigido. Puesto que muy a menudo los informes van dirigidos a profesionales que no son de trabajo social, hay que tener en cuenta el destinatario del informe y qué información es relevante, qué necesita saber, y, si no es un profesional de los servicios sociales, hay que evitar palabras propias de nuestro argot profesional, así como las siglas. Si cuesta entender el texto esto perjudicará al sujeto del informe.
- 6** Hay que tener en cuenta quién puede leer el informe: médicos, jueces, directores de servicio, y también usuarios (que pueden tener pocos conocimientos o necesitar un apoyo especial para su comprensión), la familia, abogados, etc. Un informe siempre puede ser cuestionado.

- 7** El encabezamiento tiene que ser claro. Tiene que incluir: el motivo del informe, a quién va dirigido, y la presentación del sujeto con nombre, edad y domicilio. En cuanto a la familia, sus miembros tienen que mencionarse siempre en relación con el sujeto del informe (por ejemplo, si el sujeto es un niño con padre y madre, no se puede hablar del padre y después de la madre como esposa del padre).
- 8** Hay que ordenar los diferentes apartados de manera clara y relevante.
- 9** Un informe no es solo una descripción de hechos, tendría que incluir un análisis de los hechos, saber entender qué significan y explicarlo.

Consejos de redacción

- 1** La redacción tiene que ser clara y concisa, mencionando lo que es relevante, evitando el uso, si es posible, de frases subordinadas o muy largas. Las frases deberían tener entre 15 y 20 palabras, dado que si son muy largas dificultan la comprensión del texto. Si se puede poner punto, mejor.
- 2** Un informe es un documento formal, en la redacción se tienen que evitar expresiones propias del lenguaje oral coloquial.
- 3** Todas las personas mayores de edad que se mencionen tienen que tener un trato respetuoso (el Sr. o la Sra. seguido del apellido). En cuanto a los niños, es suficiente mencionarlos por el nombre, pero en según qué casos hay que añadir el apellido.
- 4** El contenido puede variar en función de la finalidad y del destinatario del informe.
- 5** Hay que distinguir entre hechos probados, conocidos por el mismo profesional, o sabidos porque se los han explicado. Se tiene que mencionar la fuente de información.
- 6** Hay que escribir todo lo que hace falta, pero hay que evitar todo lo que no es significativo para el caso. No se tienen que hacer descripciones ni comentarios superfluos. En resumen: no hay que poner de

más ni de menos. Hay que ser preciso con la terminología y la redacción tiene que ser metódica y ordenada; que exprese lo esencial, reduzca vaguedades y economice los términos.

- 7** La argumentación tiene que ser didáctica (causa-efecto).
- 8** Hay que ceñirse al objetivo del informe.
- 9** Tiene que expresarse de manera positiva y evitar, si es posible, las valoraciones negativas y, sobre todo, las valoraciones subjetivas. Hay que concentrarse mayormente en los puntos fuertes del sujeto y no tanto en sus puntos débiles, sin que esto implique ignorar o minimizar las vulnerabilidades.
- 10** A menudo hay que realizar un pronóstico de futuro, como previsión de aquello que puede acontecer en una situación social, a partir de los indicadores detectados. Recordemos que hay que explicitar, muy claramente, las variables que hemos conocido e identificado, y en las que nos basamos para emitir el informe.
- 11** Para redactar, si hace falta, se puede usar un diccionario de sinónimos. Hay que consultar el libro de estilo de la institución, si existe.
- 12** También sería útil disponer de modelos de informes de trabajo social.
- 13** Hay que concluir con la recomendación profesional.



Finalización/Revisión

- 1** Hay que releer con cuidado lo que se ha escrito, pasar por el texto algún programa del ordenador que revise la ortografía. Hay que releer el informe para encontrar posibles errores después de haber pasado el programa de ortografía. Hay que asegurarse que se entiende lo que quiere decirse.
- 2** Debe incluirse “encabezamiento” y “pie de página”. En el encabezamiento puede incluirse “confidencial” y en el pie, el número de página.
- 3** Preferentemente, hay que firmar con el nombre y el número de colegiado o colegiada, pero en cualquier caso se pueden considerar otras fórmulas que preserven la identidad del profesional en el caso de que le pueda suponer un riesgo.

En este sentido, es útil conocer lo que regula el artículo 18 (apartado 5) del Decreto 27/2003, de 21 de enero, de la atención social primaria, en relación con la posibilidad de utilizar un código para sustituir los datos nominativos del profesional: “Como medida de protección de los profesionales de servicios sociales que intervienen en los diferentes procedimientos administrativos derivados de la prestación de servicios sociales de atención primaria, el ente local podrá asignar un código identificativo a cada uno de dichos profesionales que sustituirá sus datos nominativos en los informes de diagnóstico o en otras actuaciones que realicen de forma presencial, necesarias para la elaboración de dichos informes”.

- 4** Puede resultar útil leerlo a un colega para asegurarse que se entiende bien antes de entregarlo.
- 5** Si el informe se junta con el de otros profesionales (por ejemplo, con el de psicólogos o médicos), es conveniente que el responsable o la dirección del servicio esté en el caso e incluso que el envío se realice en nombre del servicio. Ahora bien, es importante que el envío se limite a una presentación conjunta y que quede claro –y no se preste a confusión– quién es el responsable del contenido de cada informe.

Consideraciones finales

- Debemos ser conscientes del posible uso partidista a que puede someterse un informe social. Incluso, podemos ser objeto de demanda por parte de un usuario o mediante un representante suyo (por ejemplo, un abogado) para conseguir un beneficio. Es una situación que debería ser infrecuente, pero, si sucede y se acepta la demanda, hay que recordar los principios éticos, especialmente la honestidad en cuanto a los datos, y también que la finalidad del trabajo social no es la defensa de un usuario, independientemente de las circunstancias. Nuestro objetivo es siempre que la decisión que se tome como consecuencia del informe sea justa. Lo que implica que hay que realizar unos planteamientos muy objetivos. El hecho de no mantener estas coordenadas puede significar faltar a la deontología profesional y perjudicar la correcta visión que la sociedad debe de tener del rol, la función y el rigor que son propios de nuestra profesión.
- Detrás de un buen informe encontraremos siempre un buen profesional; cuidadoso con la obtención, la contrastación y el uso de la información recibida por parte del usuario. El informe, a menudo, nos permitirá llevar a cabo un buen proceso de acompañamiento a un usuario o grupo familiar.
- El informe social nos da, también, la oportunidad de mostrar la buena praxis profesional a la persona que lo recibe.

Algunas referencias bibliográficas que pueden ser útiles

Aguilar Idáñez, M. J. (2013). Trabajo social. *Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo.

California University. *The Social Assessment Report*. Consultado: 15 diciembre 2018, desde <http://www.csub.edu/~rmejia3/The%20Social%20Assessment%20Report.ppt>

Del Caño, C., Escoda, E., Herraiz, A., Poyatos, A., y Rejas, L. (2012). *El Informe social: teoría y práctica*. Valencia: Tirant Humanidades.

Dunlap, K. (1997). Write On! Practical Suggestions for Preparing Social Work Records. *The New Social Worker*, 4(4). Consultado: 15 diciembre 2018, desde https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/Write_On%21_Practical_Suggestions_for_Preparing_Social_Work_Records/

Fernández, A. M., y Jiménez, A. M. (2006). *El informe social. Cuestiones a debate*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomadas y Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga.

Fernández, T., y Ponce, L. (2012). *Trabajo social individualizado. Metodología de intervención*. Madrid: UNED; Ediciones Académicas.

Guinot, C. (Coord.) (2009). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo social*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Kent, S. (2015). *10 Top Tips for Successful Report Writing*. Locum Today, 10 diciembre. Consultado: 15 diciembre 2018, desde <http://www.locumtoday.co.uk/article.php?s=2015-12-10-10-top-tips-for-successful-report-writing#.XBgiu2M8aCg>

Pati, A. (2010). *How to Write a Good Report*. Community Care. Consultado: 15 diciembre 2018, desde <https://www.communitycare.co.uk/2010/07/28/how-to-write-a-good-report/>

South Australia University. *Social Work: writing a report for placement*. Consultado: 15 diciembre 2018, desde https://lo.unisa.edu.au/pluginfile.php/511336/mod_resource/content/2/Social%20Work%20-%20report%20writing%20for%20placement%20April%202016.pdf



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

