

EL INFORME SOCIAL COMO HERRAMIENTA IDENTITARIA DEL TRABAJO SOCIAL

THE SOCIAL REPORT AS AN IDENTITY TOOL FOR SOCIAL WORK

Ana Dorado Barbé. *Profesora Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense de Madrid*

Pilar Munuera Gómez. *Profesora Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense de Madrid*

Jesús M.ª Pérez Viejo. *Profesor Departamento de Trabajo Social. Universidad de Educación a Distancia*

Resumen: El informe social es un dictamen técnico elaborado exclusivamente por profesionales del Trabajo Social donde se recoge la información relevante de una determinada situación social, así como la valoración profesional y la propuesta de actuación. Su objetivo principal consiste en informar sobre una situación personal, familiar, grupal o comunitaria en base a un juicio profesional, con la finalidad de ofrecer respuestas adecuadas para mejorar dicha situación.

El presente artículo tiene como objetivo compartir con el ámbito académico y profesional reflexiones en torno a la importancia del informe social como elemento identitario del Trabajo Social, así como su relevancia en la visibilización de la profesión en el ámbito social desde las buenas prácticas profesionales. Asimismo, pretende proporcionar claves para su análisis y sistematización como práctica habitual en Trabajo Social.

Palabras Clave: Informe Social, Trabajo Social, Buenas prácticas profesionales, Sistematización documentos profesionales.

Abstract: The Social Report is a technical opinion drawn up exclusively by Social Work professionals where the necessary information on a specific social situation is collected, as well as the professional assessment and the intervention proposal. Its main purpose is to report on a situation of need, based on a professional judgement, with the aim of offering appropriate responses to improve the situation.

The aim of this article is to share with the academic and professional sphere reflections on the importance of the Social Report as an identifying element of Social Work, as well as its relevance in making the profession visible in the social sphere from the perspective of good professional practices. It also aims to provide keys for its analysis and systematisation as a common practice in Social Work.

Key Words: Social Report, Social Work, Good professional practices, Systematisation; Professional documents.

| Recibido: 21/02/2022 | Revisado: 31/03/2022 | Aceptado: 28/04/2022 | Publicado: 31/05/2022 |

Referencia Normalizada: Dorado, A.; Munuera, P. y Pérez, J. M.ª. El Informe Social como herramienta identitaria del Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy* 96 (7-22). doi:10.12960/TSH.2022.0007

Correspondencia: Ana Dorado. Profesora Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense de Madrid. Email: adorado@acordare.com

INTRODUCCIÓN

El Código Deontológico del Trabajo Social (2012) señala en su preámbulo, que las y los profesionales del Trabajo Social disponen de instrumentos específicos del Trabajo Social para desarrollar las funciones propias de la profesión. Entre ellos, aparece el informe social como dictamen técnico que sirve de instrumento documental elaborado y firmado con carácter exclusivo por la y el profesional del Trabajo Social.

El informe social es el instrumento específico profesional en el que se recoge una valoración diagnóstica en base al estudio de la situación de una persona, una familia, un grupo o una comunidad y se conecta con una intervención centrada y dirigida a mejorar la situación valorada. Se trata, en definitiva, de vincular el estudio y el diagnóstico social con propuestas de acciones concretas, articuladas en base al juicio profesional y vinculadas con los derechos fundamentales de las personas en relación con su bienestar.

La peculiar importancia del informe social se ubica en la realización de un dictamen o juicio profesional, que es emitido para producir modificaciones en la vida de las personas que afectarán al acceso a diferentes servicios o prestaciones o cambios en su situación personal, familiar o jurídica (Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias, 2020). De este aspecto, deriva la transcendencia de considerar la importancia de las buenas prácticas profesionales ubicadas en la rigurosidad, en el empleo del lenguaje, en la sistematización de la información, así como en la estructuración y pertinencia de contenidos. Y todo ello, desde los principios deontológicos profesionales y la perspectiva ética, y vinculado con la legislación referida a la protección de datos y el reconocimiento de los derechos de las personas recogidos en las leyes de Servicios Sociales nacionales.

En base a ello, el presente artículo tiene como objetivo dotar de protagonismo al informe social, como herramienta identitaria y reflexionar sobre su importancia como elemento que visibiliza la práctica profesional del Trabajo Social. Va dirigido tanto para aquellas personas que inician su trayectoria profesional y requieren unidades de análisis para elaborar con rigurosidad los Informes Sociales, como para las y los profesionales con experiencia, con relación al repensar y reflexionar sobre la importancia de los instrumentos propios del Trabajo Social en los espacios interdisciplinarios de intervención social.

EL INFORME SOCIAL COMO SOPORTE DOCUMENTAL EN LA INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

El Informe Social junto con la Historia Social y la Ficha Social han sido históricamente considerados como los documentos propios del Trabajo Social. De la historia del Trabajo Social se pueden extraer aportaciones que corroboran la importancia del registro profesional, tanto el proceso de elaboración como en la selección de los contenidos (Munuera, 2012).

La realidad profesional en la actualidad requiere actuaciones profesionales insertas en la sistematización de la intervención que se realiza con las personas usuarias. En este sentido, Del Caño et al., (2012), consideran que sería anacrónico cuestionarse la importancia del registro de las intervenciones profesionales como práctica cotidiana del Trabajo Social. El informe social parte de una fase de estudio recogida en la Historia Social a través de la técnica de la entrevista, visita domiciliaria, de la observación, de la revisión de documentos e informes, que permiten elaborar un diagnóstico social que se configura como eje medular de las intervenciones a realizar con la persona, familia, grupo o comunidad.

Barros et al., (1980) ya señalaban que informar no es únicamente relatar o recopilar hechos o datos, sino que supone relacionar e interpretar dichos datos en busca del logro de los objetivos formulados en relación con una determinada situación.

El informe social, desde esta mirada, constituye un enunciado en la práctica discursiva del Trabajo Social, reportando una serie de conocimientos, competencias, técnicas y herramientas que son necesariamente ubicadas en el ámbito profesional del Trabajo Social (Elichiribehety, 2012). Se trata del instrumento que legitima la práctica profesional, configurándose como una responsabilidad profesional propia e intransferible de las y los trabajadoras/es sociales. En tal sentido, Litjerman (2015) considera que es un instrumento indispensable en el repertorio metodológico de la formación e intervención en Trabajo Social y que se constituye como una práctica, ya que es producto de un proceso que comprende toda la intervención que se realiza con las personas usuarias.

Sin embargo, el que sea un instrumento profesional propio y una práctica necesariamente cotidiana, no significa que las y los profesionales cuenten con las competencias requeridas para analizar, seleccionar y sistematizar los contenidos que estructuran los informes sociales.

En este sentido, los Colegios Profesionales de las diferentes Comunidades Autónomas de España (Consejo General del Trabajo Social, 2016), realizan recomendaciones en

relación a la elaboración de los informes sociales, con el objetivo de fijar directrices y responsabilizar a las y los profesionales de los informes emitidos, desde la ética profesional y conforme a los principios recogidos en el Código Deontológico.

EL DESAFÍO DE LA MIRADA CRÍTICA

Se comienza recogiendo las reflexiones de Cobb (1996) en relación con la narrativa histórica del Trabajo Social ubicada en la externalización de responsabilidades en tareas propias de la profesión, y a la necesidad de efectuar ese movimiento reflexivo personal en torno a las competencias profesionales para desarrollar las funciones propias de la profesión.

Exceso de trabajo burocrático, falta de tiempo o ratios desmedidos de atención a personas usuarias, fundamentan en multitud de ocasiones el discurso profesional en torno a la justificación en la elaboración de informes sociales desde la ausencia o falta de rigurosidad profesional.

El informe social aparece inserto en las tareas denominadas *burocráticas* del Trabajo Social. Emitir informes sociales requiere tiempo de despacho y restringe, por tanto, el tiempo de escucha profesional. Dicha cuestión genera habitualmente malestar entre las y los profesionales del Trabajo Social, ya que se considera que el verdadero Trabajo Social se ubica en la escucha profesional y en la generación de vínculo relacional con las personas usuarias.

La realidad social en la que se inserta la tarea cotidiana de las y los profesionales del Trabajo Social es compleja y conlleva históricamente un importante malestar profesional, ubicado en las contradicciones y tensiones que generan el aumento de las situaciones de necesidad y su heterogeneidad, así como la falta de recursos para ofrecer respuestas desde un escenario de derechos subjetivos (Estalayo y Nogués, 2017). Sin embargo, según señalan, ubicarse en la queja constante no permite avanzar en el compromiso profesional. Superar la dicotomía entre relación de ayuda y acompañamiento psicosocial versus gestión de recursos y tareas burocráticas resulta esencial en el desarrollo del Trabajo Social. Sin duda, entender la profesión desde la defensa de los derechos subjetivos sociales, obliga a una variedad de funciones burocráticas ubicadas en la búsqueda de respuestas adecuadas a las necesidades de las personas bajo criterios de justicia social y defensa de los derechos de la ciudadanía.

En otro orden de ideas, el informe social constituye un instrumento de poder, y de él se derivan consecuencias para la vida de las personas, de ahí la importancia de ubicarlo desde la perspectiva ética deontológica. Y ésta, no únicamente trasciende a la vera-

ciudad y a la selección de los contenidos, a la rigurosidad del diagnóstico social y a la adecuación del diseño de intervención, sino a la exigencia de insertarlos en las mejores prácticas profesionales. La acción profesional direccionada a la producción de un informe social (Gómez et al., 2022), supone una interpelación de la realidad y la vida del otro, que incide concretamente en su reproducción social. Este, es el eje fundamental que requiere de espacios para repensar que la acción profesional produce consecuencias en la vida de las personas.

El informe social es la vidriera de la profesión, siguiendo el planteamiento de Fotheringham y Vahedzian (2010), es decir, es la instrumentación del saber profesional específico y propio del Trabajo Social, que se comparte con otras disciplinas en contextos temporales y personales de la vida de las personas con las que se interactúa profesionalmente. Conviene considerar, en este sentido, que es a través de los Informes Sociales como el resto de las disciplinas conocen el Trabajo Social y ubican su objeto de estudio, de ahí su importancia como elemento identitario de la profesión. Compartir con otras profesiones documentación propia y exclusiva del Trabajo Social, obliga a la profesión a sistematizar y estructurar dicha documentación desde el rigor profesional. Y, por otra parte, debe permitir desarrollar la creatividad en la medida que facilite el desarrollo de las competencias y habilidades profesionales.

En este sentido, en los actuales y necesarios abordajes interdisciplinarios de las situaciones de vulnerabilidad o exclusión social, las relaciones profesionales se tornan como fundamentales. Hablar de interdisciplinariedad, con visiones holísticas, integradoras y pluralistas en las intervenciones sociales, supone rigurosidad y competencias específicas en cada disciplina con el objetivo de alcanzar los cambios deseados en la vida de las personas.

En base a todo ello, la formación académica requiere una profunda modificación curricular en base a las competencias profesionales conformadas por el saber, el saber hacer y el saber ser, que posibilite a las y los profesionales del Trabajo Social sistemas de acción social e intervención frente a las nuevas realidades. Se trata de capacitar a las/os futuras/os trabajadoras/es sociales desde propuestas integradoras, con currículos abiertos y flexibles que proporcionen las competencias necesarias para la práctica profesional en el actual escenario de interdisciplinariedad (Becerra et al., 2005).

CLAVES PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Según señalan Massons et al., (2018), el informe social, puede ser contemplado en términos de utilidad, porque posibilita sistematizar y estructurar aquella información que se necesita trasladar a otras u otros profesionales sobre la situación de una persona,

familia, grupo o comunidad. En tal sentido, resulta necesario incidir en la importancia de las buenas prácticas profesionales en la elaboración de los informes sociales. Entendiendo éstas, como acciones sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles y flexibles que realizan profesionales de una organización, de acuerdo con sus criterios éticos, y que responden a una necesidad y suponen una mejora de los estándares del servicio (FEAPS, 2007).

Conviene destacar que los informes sociales pueden ser elaborados desde diferentes premisas de partida. Así, aparecen informes preceptivos o facultativos solicitados en procesos administrativos o judiciales; informes elaborados para solicitar o promover recursos sociales; informes solicitados por otras/os profesionales o entidades en procesos de intervención; informes a petición de las propias personas usuarias, o informes elaborados por iniciativa de la propia o propio profesional, ya sea por cierre de la intervención o por cuestiones derivadas del Código Deontológico Profesional.

Por otra parte, dependiendo del nivel de intervención, existen Informes individuales/familiares, grupales o comunitarios. En relación con el diseño, aparecen informes con estructuras tipificadas o diseños que se elaboran sin modelo previo.

A pesar de ello, si bien es cierto que existen ámbitos de intervención que requieren de especificaciones técnicas en la elaboración de sus Informes, como pueden ser los informes periciales, informes de extranjería, informes de apoyos o informes de exclusión social, entre otros, es indudable que existen consideraciones básicas y generales que deben guiar la elaboración de cualquier informe con independencia del contexto en el que se generen.

Por otra parte, es imprescindible antes de la realización de un informe social tener respuestas profesionales a las siguientes cuestiones (Novillo y Sanz, 2018):

- Sobre qué se quiere informar.
- A quién se va a informar.
- Cuál es el objetivo de informar.
- Accesibilidad a la información necesaria.
- Obligatoriedad del consentimiento de las personas sobre las que se emite el informe social.
- Obligatoriedad de informar a las personas sobre las que se emite el informe social.

Cuando estas cuestiones están resueltas, comienza el proceso de elaboración del informe social. A continuación, se recogen claves básicas a tener cuenta desde la buena praxis profesional, en relación con:

Objetivos

Determinar el objetivo del informe social a realizar es el primer paso para poder seleccionar las variables sobre las que resulta necesario proporcionar información. En este sentido, los objetivos pueden ubicarse principalmente en:

- Informar sobre una situación social para facilitar o promover el acceso a servicios, recursos o prestaciones (a iniciativa de la/del profesional de referencia o por petición de otras/os profesionales).
- Aportar información en procesos judiciales o toma de decisiones en órganos colegiados.
- Compartir información sobre una situación personal, familiar, grupal o comunitaria para mejorarla y/o evaluarla para su consideración por otras/os profesionales o instituciones (a iniciativa de la/del profesional de referencia o por petición de otras/os profesionales).
- Sistematizar información sobre situación a petición de la persona o personas usuarias.

Técnicas y fuentes de información

Elaborar un informe social implica una metodología en la recogida de información, siendo necesario tomar decisiones en torno a las técnicas seleccionadas, fuentes de información, agentes implicadas, indicadores y todo ello ubicado en un proceso temporal y espacial.

En el informe social es muy relevante seleccionar la/s técnica/s con la que se recogerá la información. Principalmente, se realizarán entrevistas, visitas domiciliarias, coordinaciones con profesionales o entidades y búsqueda de documentación asociada al objetivo del informe.

La entrevista puede ser contemplada como técnica de recogida de información, pero a su vez, es el proceso a través del cual se genera el vínculo con la/s persona/s usuaria/s. Generar espacios de respeto, confianza, participación y empoderamiento resulta esencial en las intervenciones profesionales, y, por ende, relevante en la buena praxis encaminada a la elaboración de los informes sociales.

Estructura

La estructura facilita la recogida de la información y su presentación en el informe social. Aunque cada entidad, institución o profesional pueden disponer de estructuras de informes sociales estandarizados, deben contemplar al menos, las siguientes cuestiones (Novillo y Sanz, 2018):

- a. Identificación del informe social: Fecha, institución desde donde se emite el informe, persona profesional que lo realiza con su número de colegiación, institución o profesional receptora y motivo del informe.
- b. Datos de identificación de la persona: Familia, grupo o comunidad. En este apartado se puede utilizar genograma de la unidad familiar o ecomapas para sintetizar las relaciones con el entorno.
- c. Metodología utilizada: Se debe explicitar las técnicas de recogida de información, así como todas las actuaciones profesionales realizadas indicando la fecha de su realización (entrevistas, visitas domiciliarias, coordinaciones, visitas a entidades entre otras). Igualmente, se recogerá toda la documentación visualizada como vida laboral, nómina, informes médicos o escolares y documentación jurídica, entre otros.
- d. Cuerpo del Informe: En este apartado se recogerá toda la información de manera descriptiva en relación con el objeto del informe. Para ello, se analizará la información disponible en la Historia Social y se indagará en torno a aquella información necesaria y no recogida en la Historia Social. En cualquier caso, se debe proporcionar información sobre la unidad de convivencia o situación sociofamiliar, salud, contexto económico, laboral, educativo, vivienda y entorno y cuestiones relacionales ubicadas en el motivo del informe.
- e. Intervención profesional: En el informe social, también se han de incluir las actuaciones profesionales realizadas con la persona, familia, grupo o comunidad en relación a su objetivo. Recoger tanto las actuaciones exitosas como aquellas que no han conseguido producir cambios, aporta información relevante en torno al proceso de intervención.
- f. Diagnóstico y Propuesta: Valoración profesional a partir del análisis de la información recogida, teniendo en cuenta los factores de protección y de riesgo contextuales y personales de la situación valorada. Debe incluirse la percepción de las personas usuarias en torno a su situación, así como una propuesta de intervención cuando sea requerida. En este apartado es relevante la utilización de indicadores estandarizados como ETHOS, AROPE, o cualesquiera que fundamenten con rigurosidad el diagnóstico social.
- g. Finalización del Informe: El informe social tiene que estar obligatoriamente fechado, incluyendo el número de colegiación y firmado en todas sus páginas.

Redacción y uso del lenguaje

A continuación, se recogen aspectos relevantes en torno a la presentación de la información en los informes sociales (Munuera, 2012):

- a. El orden de la información debe presentar una lógica discursiva clara y permitir a la persona a la que va dirigido el informe social comprender la situación de la persona, familia, grupo o comunidad.
- b. La información recogida debe ser veraz y fiable, es decir, se debe incluir exclusivamente información verificada previamente e información acreditada documentalmente.
- c. Debe constatar hechos objetivos, evitando interpretaciones y/o posibles valoraciones subjetivas. Exclusivamente, en el apartado del diagnóstico se realizará una valoración e interpretación subjetiva profesional en base al análisis de la información objetiva recogida en el informe social.
- d. Deben recogerse las fuentes de información siempre, es decir, reflejar si son verbalizaciones de personas o agentes sociales, si provienen de documentación revisada o si son observaciones realizadas por la persona emisora del informe social.
- e. El lenguaje debe ser técnico y riguroso, evitando el uso de la primera persona en la redacción, así como la utilización de adjetivos calificativos o cualquier otra cuestión que reste valor científico al informe social.
- f. Los contenidos estarán fundamentados en la identificación de la realidad social objeto del informe, de tal manera que la información sobre cuestiones que no se relacionen con dicho objeto, no serán incluidas.

La participación de las personas usuarias

La participación de las personas usuarias en todo el proceso de intervención es una premisa incuestionable que determina su protagonismo y relevancia en cada una de las fases, promoviendo su responsabilidad en sus procesos de cambio. Dicho protagonismo, tanto en el diseño de intervención como en la toma de decisiones, posibilita el empoderamiento de las personas a partir del principio de autodeterminación. Por ello, informar y solicitar consentimiento en todas las acciones a desarrollar fomenta el desarrollo de un escenario de corresponsabilidad, implicación y participación en el proceso.

En este sentido, los informes sociales forman parte de la cotidianeidad de las actuaciones profesionales, y es oportuno, desde el derecho que les otorga a las personas usuarias, ser las propietarias legítimas del contenido del informe, ser informadas sobre el contenido del informe, el motivo por el que se ha elaborado, a quién va dirigida esa información y que efectos puede tener en sus vidas.

Compartir y revisar el informe social con las personas usuarias asegura que sus contenidos son entendidos y aceptados, y permite modificar cuestiones a partir de la experiencia personal de la vivencia por parte de las personas usuarias.

Dicha revisión, a excepción de los casos que constituyan hechos delictivos, forma parte del proceso de aprendizaje transformativo para las personas usuarias, tanto en la adquisición de conciencia sobre su situación personal y social, como de su propia responsabilidad en su proceso de cambio. Además, garantizar la participación activa permite la creación de espacios de confianza, generados a partir de la coherencia profesional y contribuye a definir el rol profesional (Massons et al., 2018).

Enfoques transversales insertos en la justicia social

Aunque los enfoques transversales propios del Trabajo Social no hayan sido incluidos habitualmente en la práctica profesional de los informes sociales desde la literatura académica y profesional, se considera relevante incluir voces para su incorporación en la praxis profesional. En tal sentido, a continuación, se recogen los principales enfoques transversales a considerar en la elaboración de los Informes Sociales:

- a. Enfoque de derechos humanos: Reconociendo la responsabilidad de los estados en la protección, garantía y promoción de los derechos humanos y, por ende, el derecho de las personas a recibir la atención que garantice que puedan ser disfrutados y reparados cuando se haya dificultado y/o dañado el acceso a los mismos. Dicha perspectiva, obliga a considerar a las personas usuarias como sujetos de derechos.
- b. Enfoque de género: Permitiendo considerar la situación de discriminación que viven las mujeres, por el mismo hecho de serlo, generando un riesgo añadido en cualquier circunstancia social y personal y una mayor vulnerabilidad para vivir situaciones de dificultad social.
- c. Enfoque interseccional: Analizando la situación de las personas, grupos o comunidades a partir de las diversas variables que atraviesan e interconectan en la realidad de las personas y que pueden generar múltiples discriminaciones en base a la edad, clase, género, discapacidad, situación económica, orientación sexual, etnia, raza, nacionalidad, o religión, o cualquier otra condición que aumente la situación de riesgo y/o vulnerabilidad social.
- d. Enfoque basado en el empoderamiento: Diseñando los diagnósticos y las intervenciones profesionales a partir de las capacidades de las personas para dirigir sus vidas, para participar en la toma de decisiones y centrados en la visión positiva de dichas capacidades para activar sus recursos personales para hacer frente a las adversidades.

Creación de espacios profesionales insertos en el respeto, la confianza y el interés por el otro

Las habilidades profesionales conformadas a partir del saber, del saber hacer y del saber ser resultan de especial relevancia para manejar todo el proceso de vinculación y de recogida de información con la persona usuaria. La creación de espacios profesionales de confianza que permitan a las personas sentirse respetadas, tranquilas, con intereses profesionales insertos en la búsqueda de soluciones a partir de sus necesidades, permitirán generar vínculos que faciliten la emisión de informes sociales a partir del análisis y la reflexión conjunta.

Conviene destacar la importante tarea profesional, muy presente en la elaboración de los informes sociales, de transformar contextos coercitivos de las personas usuarias en contextos de colaboración.

En este sentido, informar sobre el proceso de elaboración del informe social, solicitar su colaboración, dotar de protagonismo a sus necesidades y experiencias personales, respetar los tiempos de la persona, realizar escucha activa permitiendo que la persona se exprese libremente, evitar juicios de valor, solicitar permiso sobre cada acción a desarrollar como estrategia para otorgar control a la persona, mostrar interés y utilizar habilidades comunicacionales para que la persona se sienta escuchada y comprendida, se muestran como cuestiones relevantes en la creación de espacios colaborativos en la práctica profesional.

Por otra parte, los espacios y ambientes desde donde se acompaña e interviene en torno a las necesidades y derechos de las personas usuarias, constituyen un elemento activo relevante para el proceso de relación. Así, pueden facilitar o dificultar los complejos procesos de interacción entre trabajadoras/es sociales y la persona usuaria. Tenerlo en cuenta, y en la medida de lo posible, procurar crear espacios y ambientes adecuados, alejados de espacios institucionalizados, y burocratizados, pueden mejorar la experiencia de la persona usuaria y contribuir al proceso de elaboración del informe social.

Un espacio cuidado y adecuado, constituye un elemento más del proceso de intervención, y se convierte en un lugar de protección y cuidado que mejora la experiencia emocional y facilita la vinculación. Así, espacios con diseños confortables, con luz natural, colores cuidados, con una climatización adecuada, mobiliario cómodo y estético, generan un importante impacto en las personas usuarias y aportan calidad y mejor vinculación emocional.

Cuestiones éticas y respeto al Código Deontológico Profesional

El Trabajo Social está sujeto a su Código Deontológico Profesional (2012) y actúa desde los principios del derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional recogido en su Artículo 11. Además, el Artículo 41 establece que la/el profesional del Trabajo Social, en relación con la organización y el trabajo en equipo, tenga en cuenta que la documentación profesional está sujeta a criterios de confidencialidad, por lo que su uso queda limitado por y para el objetivo profesional de que se trate.

Por otra parte, el Artículo 44 establece que la/el profesional del Trabajo Social velará por que los Informes realizados, a petición de su entidad o cualquier otra organización, permanezcan sujetos al deber y al derecho general de la confidencialidad. En cualquier caso, la entidad solicitante quedará obligada a no darles difusión fuera del objetivo concreto para el que fue recabado.

Asimismo, se deberá contar con el consentimiento informado de la persona usuaria en todas las acciones que se desarrollen para la recogida de información.

Legislación

Existe una legislación de referencia que debe tenerse en cuenta en los procesos de elaboración de los informes sociales, en relación con el tratamiento de datos de carácter personal (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales), y al procedimiento administrativo común (Ley 39/2015 del procedimiento común de las administraciones públicas).

CONCLUSIONES

Se comienzan las conclusiones constatando la necesidad de sistematizar procedimientos que ofrezcan regularidad a la práctica profesional. El informe social como documento exclusivo profesional en cualquier contexto de intervención, requiere seleccionar, relacionar e interpretar las cuestiones más relevantes y significativas de la vida de las personas. En este sentido, se requieren competencias en torno a decisiones profesionales sobre las técnicas de recogida de información, la selección de los datos que se correspondan con el objetivo del informe, así como cuestiones relativas a estructura, lenguaje y redacción y todo ello ubicado en cuestiones éticas que respeten los derechos de las personas.

Asimismo, se requiere reflexionar sobre la externalización de responsabilidades por parte de la profesión en funciones inherentes al Trabajo Social, repensar la dicotomía existente en el discurso profesional ubicada en tareas profesionales de gestión vs tiempo de escucha y contemplar el poder que emana de los informes sociales y sus consecuencias en las vidas de las personas con las que se interviene profesionalmente. Dichas cuestiones aparecen como elementos relevantes en el afrontamiento de las funciones propias de la profesión.

Considerar a los informes sociales como la vidriera de la profesión permitirá abordar dicha tarea desde el compromiso profesional, resultando imprescindible incidir en la sistematización del conocimiento y en el perfeccionamiento de los procesos metodológicos. Visibilizar el Trabajo Social desde las buenas prácticas profesionales, y más concretamente, desde los informes sociales, aparece como una cuestión medular para el futuro de la profesión. El reconocimiento de la profesión debe partir del compromiso profesional y de la ruptura de ciertas actitudes profesionales que impiden contemplar funciones y tareas propias del Trabajo Social como verdaderos objetivos de nuestras intervenciones profesionales.

Se trata, en definitiva, de romper con ciertas actitudes rutinarias de la profesión, que en definitiva impiden evidenciar la dinámica social y desarrollar nuevas formas de trabajo que permitan dar respuesta a las realidades sociales, más allá de los condicionamientos institucionales a los que como profesionales, estamos sujetas/os (Gómez et al., 2002).

Finalmente, son los contextos formativos universitarios desde donde se debe enfatizar en la importancia de los Informes Sociales y desde donde se debe dotar de competencias a las futuras y futuros profesionales del Trabajo Social. En los planes de estudio de las universidades españolas se debe contemplar la magnitud de la documentación propia de la profesión y procurar desde un abordaje transversal la adquisición de las competencias necesarias para la elaboración de los informes sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barros, G., Penas, F. y Simonovich, S. (1980). *El informe en Servicio Social*. Hvmantas.
- Becerra, J., Pallarés, D. y Bustamante, S. (2005). Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social. *Tendencias y Retos* 10(1) , 115-127.
- Cobb, S. (1996). Prólogo. *En Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas* (pp. 15-21). Barcelona: Paidós.
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias. (2020). *El Informe Social instrumento*

- propio y exclusivo de la profesión de Trabajo Social*. <https://www.cgtrabajosocial.es/asturias/noticias/el-informe-social-instrumento-propio-y-exclusivo-de-la-profesion-del-trabajo-social/6258/view>
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico
- Consejo General del Trabajo Social. (2016). *¿Qué son los colegios profesionales y para qué sirven?* https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/GUIA_COLEGIACION.pdf
- Del Caño, C., Escoda, E., Herráiz, A., Poyatos, A., Rejas, L. (2012). *El informe social: teoría y práctica. Documento, método, fuentes y técnicas*. Tirant Lo Blanch.
- Elichiribehety, S. (2012). El Informe Social, un enunciado en la práctica discursiva del Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*, 51(1) 458-468.
- Estalayo, M. y Nogués, L. (2017). El Trabajo Social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales. *Florianópolis*, 20(3), 335-343. doi: 10.1590/1982-02592017v20n3p335.
- FEAPS (2007). *Buenas prácticas FEAPS*. <http://www.plenainclusionandalucia.org/sites/plenainclusionandalucia.org/files/4-queesbbpp.pdf>
- Fotheringham, M. y Vahedzian, C. (2010). El Informe Social: vidriera de una profesión. *MIRIADA* 5(1) 143-149.
- Gómez, M., Mas, P., Pérez, S., y Russo, S. (2002). *Informe social, análisis y perspectivas*. Secretaría Académica del Colegio de Trabajadores Sociales. Distrito la Plata. https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/informe_social__analisis_y_perspectivas.pdf
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (2018). Boletín Oficial del Estado, núm. 294, de 6 de diciembre de 2018. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673>
- Ley 39/2015 del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas. (2015). Boletín Oficial del Estado, núm. 236, de 2 de octubre de 2015. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10565
- Litjerman, E. (2015). ¿Quiénes escriben los informes sociales? Un análisis de la conflictividad y el malestar en el despliegue de la 'técnica'. Sistematización de una experiencia de intervención. *Documentos de Trabajo Social*, 56(1), 241-261.
- Massons, T., Mata, A. y Rivera, J. M. (2018). *Recomendación colegial para la confección y presentación de informes sociales*. Colegio Oficial de Treball Social de Catalunya. <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/castellon/files/INFORMES%20SOCIALES%20TSCAT-CAST.pdf>
- Munuera, M.^a P. (2002). Gordon Hamilton y la importancia del registro. *Trabajo Social Hoy*, 35(1), 143-152. ISSN 1134-0991.

- Munuera, M.^a P. (2012). El Informe Social: imagen de la intervención psicosocial en la documentación profesional del Trabajador Social. En J. Fombuena (Coord.), *El Trabajo Social y sus instrumentos*, 151-170. Nau Llibres.
- Novillo, B. y Sanz, C. (2018). *El informe social. Aportaciones desde la práctica diaria*. [Material no publicado]. Colegio de Trabajo Social de Madrid.

