

COMO ELABORAR UN INFORME SOCIAL

Rosa M^o Alvarado y otras

DEFINICION DE INFORME SOCIAL

Informe Social, aplicado al Servicio Social de Casos, es un documento técnicamente escrito, mediante el cual se pone en conocimiento de una persona o institución la situación social del asistido (o aspectos de la misma) con el fin de informar, solicitar ayuda o con otros fines relacionados con el tratamiento del caso:

Es técnico, porque la persona que lo hace debe contar con conocimientos y adiestramiento profesional en la rama del Servicio Social. Como consecuencia, debe advertirse en todo informe completo el sello característico del Trabajador Social, a través del juicio interpretativo de los datos.

Se especifica que es escrito porque deberá reunir en todo caso este requisito, es decir, que las informaciones verbales que el profesional puede rendir de una situación determinada no podrán ser tomadas en cuenta como verdaderos Informes Sociales, sino simplemente como una entrevista de información.

FASES PREPARATORIAS DE LOS INFORMES SOCIALES

Antes de redactar un Informe social es necesario que el profesional considere ciertos requisitos que le permitan conocer a fondo la situación que va a exponer. Estos son:

1. Consideración por parte del Trabajador Social de la necesidad de elaborarlo, debiendo tener claro qué es lo que persigue, sobre qué aspectos debe informar en relación al objetivo del informe, cómo debe presentarse la información, a quién debe dirigirla.
2. Investigación dirigida a aquellos aspectos específicos alrededor de los cuales debe girar el informe. Es decir, el Trabajador Social debe tener bien definido lo que necesita investigar e informar.
3. Esta investigación se hace a través de los procedimientos siguientes: entrevistas, visitas domiciliarias, visitas colaterales, consul-

tas a fuentes de información, personas o documentos.

4. Evaluación y juicio interpretativo de la información recabada.
5. Redacción del documento.

PUNTOS BASICOS PARA LA REDACCION DE INFORMES SOCIALES

Los informes sociales deberán contener todos los datos necesarios para conocer y comprender con profundidad la verdadera situación del cliente. De ello dependerá la idea que capte la persona que recibe el informe y el cumplimiento del objetivo principal que el Trabajador Social lleve al redactarlo.

Se considera un informe social completo el que consta de los siguientes puntos:

1. Identificación de la agencia.
2. Fecha del Informe Social.
3. Asunto a que se refiere el Informe Social. Título del mismo. N^o del caso.
4. Datos referentes al destinatario.
5. Introducción. Objetivo del Informe.
6. Indicaciones sobre la referencia del caso, sobre el cual se informa.
7. Exposición de la situación, o aspectos de la misma, que sea necesario dar a conocer.
8. Análisis y evaluación profesional de la situación descrita.
9. Sugerencias.

NORMAS PARA LA ELABORACION DE INFORMES SOCIALES

La elaboración de los Informes Sociales está sujeta a ciertas normas, las cuales detallamos a continuación:

1. La redacción debe ser clara y precisa.
2. El estilo debe ser sencillo, natural y comprensible.
3. La exposición de los datos ha de ser lógica y ordenada.

4. Debe incluir los datos estrictamente necesarios.
 5. Cuando la información se agrupa en rubros éstos no deben mezclarse indistintamente.
 6. No debe detallarse cronológicamente la interacción entre Trabajador Social y asistido, ni los trámites realizados.
 7. Debe reunir condiciones de orden y estética en su presentación.
 8. La opinión del Trabajador Social deberá estar basada en los datos expuestos, sin agregar nueva información al momento de hacerla.
 9. Cuando la agencia a donde se envía el informe tiene pautas para Informes Sociales previamente elaborados y expresamente pide el empleo de éstas, el Trabajador Social puede ajustarse a ellas.
 10. En todo informe deberá aparecer siempre, la firma del Trabajador Social que lo envía.
 11. Tomando en cuenta los principios filosóficos y éticos de la profesión en cuanto al secreto profesional como garantía para el asistido y el derecho que tiene a la confidencialidad, éste debe tener conocimiento y permitir la presentación del informe y que los datos consignados sean exactamente los necesarios para alcanzar los fines propuestos, tomando siempre en cuenta la dignidad personal.
 12. La información, sea esta subjetiva u objetiva, deberá ser, en todo caso, obtenida estrictamente de la realidad; cuando sea necesario hacer suposiciones e indicar ciertas impresiones del Trabajador Social, como reacciones y actitudes del cliente, explicará claramente su condición.
- b) **De solicitud y ayuda:** Son los usados con el fin de obtener una ayuda para subsanar la necesidad del asistido, dando a conocer la situación en que se encuentra. La ayuda que se solicita puede ser de varias clases:
 - a) económica: monetaria o en especie;
 - b) atención médica y psiquiátrica;
 - c) atención psicológica;
 - d) atención jurídica;
 - e) atención a problemas y conflictos familiares;
 - f) atención de solicitudes de ingreso a instituciones, y
 - g) otras solicitudes específicas: becas, aparatos ortopédicos, etc.
 - c) **De cierre y transferencia de casos:** Se elaboran con el fin de informar a los jefes de una Agencia sobre la situación en que se encuentra el proceso de un determinado caso, llenando así una función administrativa.
 - d) **De transferencia:** Estos informes se elaboran cuando un Trabajador Social necesita pasar el caso a otra institución, o cuando dentro de la misma oficina, por algún motivo no se lo puede seguir tratando. Incluye sugerencias para el tratamiento que deberá continuarse.

Las causas por las cuales se transfiere un caso pueden ser: porque ya no corresponde a los fines o funciones de la Agencia, porque el Trabajador Social se retira de ella, o porque sus relaciones con el cliente se han vuelto tensas o muy amistosas.

INFORMES SOCIALES MAS USADOS Y OBJETIVOS DE LOS MISMOS

Los informes más usados en el tratamiento de casos sociales son y pueden ser presentados con los siguientes objetivos:

- a) **De información:** se elaboran con el fin de ayudar a aclarar ciertos aspectos sobre los cuales se necesita resolver, prescindiendo de solicitar ayuda u otros fines. Ejemplo: informes presentados a médicos, maestros, otros profesionales, agencias de empleo, etc.

Esta información puede algunas veces, limitarse a una de las etapas del proceso de casos, particularmente a la investigación.

- e) **De cierre:** Deberá elaborarse cuando el Trabajador Social ya no continuará atendiendo el caso. Esto puede ocurrir por haberse solucionado el problema por el cual se solicitó la ayuda, por capacitación del cliente para afrontar su dificultad, por falta de colaboración del asistido, porque la solicitud o nuevo problema presentado por el cliente está al margen de los fines de la institución, por agotamiento de los recursos para lograr la rehabilitación del cliente, dificultad para localizarlo, etc.

Para realizar estos tipos de informes se usa una variedad de pautas que deben adaptarse tanto al fin que se proponen como a las modalidades de trabajo de la Agencia que los envía y también de la Institución que los recibe.

Se desea aclarar que los anteriores informes pueden usarse con fines pedagógicos y de estudio presentados con el objeto de someterse al análisis y a la crítica constructiva en reunión de Trabajadores Sociales o estudiantes de Servicio Social, para advertir deficiencias en el proceso de tratamiento, o para demostrar la debida aplicación de las técnicas en sus distintas etapas.

INFORMACION QUE DEBERIA INCLUIRSE EN LOS DISTINTOS RUBROS DE UN INFORME SOCIAL

Con el fin de delimitar la extensión y contenido de los rubros más usados en los diversos informes sociales, nos permitimos presentar a continuación el enunciado en dichos rubros y lo que a nuestro juicio debería ir incluido en cada uno de ellos.

El empleo de este lineamiento tendría como ventajas: que los datos se circunscriban a sus respectivos rubros, sin que existan repeticiones ni interferencias entre ellos y que se unifiquen criterios en cuanto al contenido de los mismos.

a) **Introducción:** El informe se inicia por medio de algunas palabras de estilo, y en ella puede incluirse el objetivo específico por el cual se ha elaborado el informe, y los datos de identificación del caso y una idea general del problema. En algunas agencias se usa poner el objetivo del informe en rubro aparte.

b) **Motivo de solicitud:** En este rubro se especificará el motivo de la petición, concretando en qué consiste; si se refiere a solicitud de ayuda económica debe indicarse la cantidad aproximada de la misma, el tiempo que se necesitará, la forma en que el cliente hará uso de ella y otras características especiales.

c) **Datos de identificación:** Cuando el rubro se refiere a la identificación de la Agencia debe comprender: nombre, departamento y (o) Sección remitente y dirección de la misma.

Los datos indispensables en la identificación del caso son: nombre del solicitante, clase de solicitud y número de caso.

La identificación del cliente debe comprender: nombre del mismo (legal y social), edad, sexo, estado civil, nivel educacional y dirección.

En algunos informes específicos se incluyen también los siguientes datos: religión, nacionalidad, raza y otros.

d) **Referencia:** Comprende la fecha en que se comenzó a atender el caso y el motivo de la referencia, los medios por los cuales se presentó la solicitud inicial, que pueden ser: por iniciativa propia del asistido o referencia de otra persona o institución.

e) **Motivo de transferencia:** Como su nombre lo indica, comprende la causa por la cual se trasladó el caso a otro profesional dentro de la misma agencia o fuera de ella.

Se incluirán con claridad y en forma resumida las razones principales por las cuales se hace la transferencia y además el período de tratamiento.

Los informes de esta clase, que se elaboran para que el caso sea atendido por otro Trabajador Social dentro de la misma oficina, son conocidos como informes de casos pendientes, aunque en realidad sean verdaderos Informes de Transferencia.

f) **Motivo de cierre:** Presenta las causas por las cuales se cierra el caso (sin detallar la situación, pero dejando claramente establecidas las razones para hacerlo).

g) **Información específica en el área que interesa a la persona que solicita el informe.**

Esta información puede ser de los siguientes tipos: familiar, económica, médica, psiquiátrica, psicológica, de vivienda, laboral escolar, jurídica, administrativa y social.

h) **Presentación de la situación encontrada:** Es la parte central de los informes sociales y puede contener los siguientes aspectos:

i) **Situación familiar.**

Puede mencionarse en esta parte el grupo familiar, conteniendo información acerca de cada uno de los miembros: padres, hijos y allegados, como abuelos, tíos, etc. Los datos que se dan acerca de ellos: nombre, edad, sexo, estado civil, parentesco, escolaridad y ocupación.

Por otra parte se mencionan las relaciones que existen entre estos miembros, describiendo los rasgos sobresalientes de esas relaciones de acuerdo a la índole del informe.

j) **Situación social.**

Aun cuando se puede considerar como "social" toda la información proporcionada, algu-

nas agencias usan un rubro especial que puede contener: adaptación del individuo al grupo familiar, relaciones con los vecinos, la influencia del ambiente en las características individuales y viceversa, capacidad de relacionarse, condiciones personales que afectan su desenvolvimiento en el hogar y en el medio ambiente, etc.

k) **Situación económica, profesión y oficio.**

Comprende la situación actual de los miembros del grupo, el lugar de trabajo, el salario que devenga (mensual, quincenal o semanal), el trabajo que desempeñan, adaptación al mismo, relaciones con los patrones, otros ingresos familiares, ahorros, presupuestos, capacidad de manejarlo.

En cuanto al desempleo, deben anotarse las causas, tiempo del mismo, repercusiones económicas, deudas, posibilidad de colocación.

l) **Vivienda y condiciones ambientales.**

Se describen las condiciones, características, y clase de vivienda, si es propia o no, vecindario, condiciones sanitarias del sector, y una descripción de la situación ambiental en general.

m) **Salud.**

Este rubro comprende los datos relacionados con el estado de la salud del asistido y su grupo familiar, tanto en el aspecto físico como en el mental. Dentro del aspecto físico se incluye la situación nutricional y antecedentes de salud, sobre todo cuando tienen repercusiones en el presente.

n) **Diagnóstico Social.**

Es la interpretación hecha sobre la base de los datos significativos recopilados del récord social; consiste en el juicio referido a la personalidad del cliente de acuerdo con sus potencialidades y a la naturaleza y extensión de sus dificultades o problemas, con miras a un tratamiento social.

o) **Tratamiento realizado.**

En este rubro se hace una distinción de la labor objetiva y subjetiva que el Trabajador Social ha realizado relatando las prestaciones que se han logrado para servicio y reajuste del asistido, como asimismo del uso

que dio a la prestación, la asimilación del proceso educativo y lo que el cliente ha conseguido por su propia iniciativa.

Debe tenerse especial cuidado de no omitir datos importantes, porque de este rubro dependerá en gran parte la comprensión del estado actual del caso y la aceptación que posteriormente se logre para los informes sociales, de parte del destinatario.

p) **Evaluación y opinión del Trabajador Social.**

En este rubro se incluye la apreciación general que el Trabajador Social se forja de los datos presentados, evaluándolos de acuerdo al análisis interpretativo que se haga de cada uno de los hechos encontrados a través del Informe Social.

Esta parte es de las más importantes en el Informe Social, ya que a través de ella es posible apreciar no sólo el aspecto objetivo de la información, sino también el subjetivo, que es sumamente necesario.

Aquí el Trabajador Social imprime las características singulares en todo Informe Social, lo cual logra a través de su preparación. La opinión que emita el profesional acerca de la situación presentada tendrá que estar siempre de acuerdo a la evaluación, y en los informes específicos de transferencia se darán sugerencias para el tratamiento que se recomienda seguir.

OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ELABORACION DE INFORMES SOCIALES

Un informe social bien hecho también depende de otros factores:

1. Del Asistente Social

- a) Eficiente capacitación del Trabajador Social.
- b) Grado de profundidad de la investigación hecha en cuanto a la situación de la cual se informa
- c) Precisión y técnica con que se interpreta y evalúa la información proporcionada.
- d) Presentación y redacción del Informe Social.

2. De la organización

- a) Características de la organización.
- b) Fines y reglamentos de la organización.

- c) Objetivos y funciones del Servicio Social.
- d) Relaciones profesionales del Trabajador Social con el personal que tiene injerencia en el curso que se da al documento.

Esto determina el ambiente específico en que el profesional se desenvuelve al preparar el documento y el que prima en la oficina donde es recibido, lo que influye facilitando o dificultando el fin general que se propone el Trabajador Social.

Creemos conveniente hacer algunas consideraciones sobre estos puntos:

- e) Objetivos de la organización donde el Trabajador Social se desempeña. Cuando una organización tiene sus objetivos bien definidos, se cumplen y son del conocimiento del Trabajador Social; éste tiene una guía sobre la meta que persigue con el documento y por qué lo está elaborando, lo cual le servirá para proceder con mayor seguridad en el logro de su propio objetivo.
- f) Objetivos de la Oficina de Servicio Social y de otras organizaciones que constituyen recursos. En relación con los fines de la institución se hallan los propios de la oficina de Servicio Social. Mientras más claros se encuentran y estén siendo llevados a la práctica, más afectivo será el aporte del Trabajador Social a la situación que atiende, ya que sabrá cómo ayudar al cliente y limitar la atención que le ofrece.

Es igualmente importante que el Trabajador Social conozca los recursos de la comunidad y los fines principales de cada una de las instituciones, porque sabrá a dónde dirigirse y cómo conseguir lo que se propone.

- g) Influencia de los jefes administrativos de las oficinas de Servicio Social. Por su parte, los jefes tienen influencia en la efectividad de la labor del Trabajador Social, puesto que si comprenden los objetivos básicos que el Servicio Social tiene en su institución, el trabajo asignado y las atribuciones encomendadas estarán de acuerdo con su preparación y en lo que el Trabajador Social pueda rendir en la institución.

Cuando se ha logrado unificación de criterios entre los jefes y el Trabajador Social, los primeros solicitarán informes sociales en los casos en los que realmente se necesitan y se basarán en ellos para tomar sus decisiones. La unificación de criterios depende de la buena relación que exista entre ellos, del interés que ponga el Trabajador

Social en divulgar e interpretar sus funciones y de la comprensión que obtenga.

La confidencialidad que los jefes guardan de los informes tiene especial importancia, pues, contando con ella, el Trabajador Social no manifestará reservas excesivas que en caso contrario tendría que tomar. Estas reservas a veces constituyen un perjuicio al cliente, ya que no se presentaría su situación tal cual es.

- h) Reglamentos internos de las instituciones: La existencia y observación de los reglamentos de las instituciones, tanto como la comprensión que el Trabajador Social tenga de ellos, contribuyen a la eficacia del trabajo, ya que ellos establecen limitaciones de tiempo, de transporte y otras disposiciones:
 - i) Informes Verbales: En algunas oficinas que dependen de instituciones que no son de Bienestar Social y donde el Servicio Social se inicia, posiblemente se dé importancia a los informes verbales por falta de conocimiento de los procedimientos de trabajo y de las funciones del profesional.

Algunas de las razones que se aducen para hacer uso de esta clase de informes son: horarios de trabajo, escasez de tiempo, exceso de atribuciones, la brevedad del tratamiento con los jefes, pero en todo caso deberá procurarse vencer todos los obstáculos para que se adopte el verdadero sistema de informes sociales.

GUIA PARA LA ELABORACION DE INFORMES SOCIALES

1. Identificación de la organización. El membrete que identifica a la institución debe aparecer al margen izquierdo de la primera página del documento.

En aquellas instituciones en las cuales no se use membrete que las identifique, puede sustituirse éste, escribiendo los datos correspondientes.
2. Fecha del Informe. Esta debe aparecer al margen derecho de la página.
3. Asunto de que trata el informe. Puede consignarse bajo la fecha, y en él puede incluirse el título del informe y número del caso.
4. Cargo del Destinatario. Nombre completo y dirección, lo cual debe anotarse al margen izquierdo.
5. Introducción. Saludo, objetivo del informe y datos de identificación del caso.
6. Referencia.

7. Exposición de la situación o aspectos de la misma que sea necesario dar a conocer. Enfoque del problema principal. Relación de éste con otros problemas concomitantes cuya exposición se justifique. En esta parte del informe pueden incluirse al grupo familiar y los datos de identificación de cada uno de sus miembros.
8. Análisis y evaluación profesional de la situación descrita. Enumeración de hechos importantes. Opinión del Trabajador Social.
9. Sugerencias adaptadas a los diferentes tipos de informe, dejando en claro lo que se preten-

de con la presentación del mismo, pero permitiendo que la persona que lo recibe emita la resolución.

A nuestro juicio, esta guía determina cuál debe ser el contenido de un Informe Social para que sea completo, lo cual no significa que no se pueda variar el orden y colocación de los rubros según el criterio del Trabajador Social, de acuerdo al problema. Lo importante es que, a través del Informe Social, se dé a conocer en forma clara la situación que se desea exponer y que se ordenen los datos en forma lógica.