

The background of the cover is a painting of a boat's interior. It features a wooden frame with a yellow seat and a blue panel. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows, creating a sense of depth and texture.

Revista RedeS **servicios sociales**

N.º 3 Abril 1998

**AREA DE SERVICIOS SOCIALES
DIPUTACION PROVINCIAL DE HUELVA**

**Consejo de Redacción:**

Amalia Perianes Camacho
Miguel Calero Bermejo
Francisco Camacho Pizarro
Isabel Santana Moreno
M.ª Luisa Ormist López
Andrés Escalante Hidalgo

Portada:

Victor Pulido Lancha

Coordinación y Elaboración:

Area de Servicios Sociales.
D.L. H-166/96

Imprime:

Imprenta Diputación de
Huelva

Diputación Prov. de Huelva**Area de Servicios Sociales**

c/. Fernando El Católico
N.º 18-5.ª planta
21003 Huelva

Teléfono: 959 49 47 47

Fax: 959 25 04 78

N.º 3 - ABRIL 1998

PUBLICACION GRATUITA

REDES no se hace responsable ni
suscribe necesariamente las opi-
niones personales del o de los au-
tores de los artículos.

SUMARIO

Editorial 1

Reflexiones

- Directrices de Trabajo en el Acogimiento Residencial de Menores
Jorge Fernández del Valle 3
- Frente a la cronificación de la atención a la infancia
Fernando García Sanz 17

Experiencias

- El Informe Social. Aspectos a tener en cuenta
Emilia Súnico Vacas 35

Los Municipios en Directo

- La Universidad Popular de Cartaya
Lucio Zenón Flores 57

Legislación

- Servicios Sociales y Urbanismo:
La construcción de un sistema de protección
José María Morán Carrillo 63
- El delito de Malos Tratos a Familiares
M.ª Dolores Pastor de los Santos 73

EDITORIAL

Los Servicios Sociales Comunitarios viven, en este momento, lo que se pudiera considerar como una encrucijada histórica. Su creación y puesta en marcha, supuso un gran esfuerzo que debemos atribuir a la conjunción de una rara mezcla de entusiasmo y conocimiento, de afán renovador y visión histórica, más de diez años después, estamos en la coyuntura de su evaluación, y, a raíz de la misma, de su definitiva consolidación, con todo lo que esto supone.

A partir de que se han convertido en un instrumento de socialización y redistribución irrenunciable, la primera y más evidente constatación que podemos realizar es la de su evolución económica.

Y en este sentido comprobamos que, mientras las Administraciones Central y Autonómica han ido realizando subidas presupuestarias que como mucho podríamos calificar de tímidas, son las Administraciones Locales, Diputaciones y, en algunos casos, Ayuntamientos quienes han apostado con más rotundidad, en el terreno económico, por este servicio.

Así, pues, podemos establecer que esta apuesta que por lo social se realiza desde los Ayuntamientos y Diputaciones es razonable que tenga un correlato en cuanto a su ámbito competencial.

Posiblemente estamos todos de acuerdo en esto, y el debate se centra más bien en la forma, y el contenido de estas competencias: Cuáles y cómo.

Respecto a la primera de las cuestiones, hay ya manifestada una clara voluntad por parte de las Diputaciones de asumir las competencias de los servicios sociales comunitarios, con todos sus programas y prestaciones. No así los servicios especializados, que pensamos pueden tener un mayor desarrollo en el ámbito de la Administración Autonómica.

Y es que hay determinados temas en los cuales la sociedad se encuentra en conflicto consigo misma; es decir, que dependiendo del sector o el momento, puede decantarse hacia una cosa y su contraria.

Ejemplo paradigmático podría ser el de la atención a menores, en el cual el derecho del niño frente al de sus padres plantea un debate que no siempre se cierra a favor del menor. En estos casos conviene que quien ha de tomar

la decisión tenga el suficiente alejamiento como para no sentirse mediatizado por presión alguna.

Por el contrario, todas las tareas comunitarias han de estar lo más pegadas posible al territorio, la detección de problemas, la prevención, el aprovechamiento de los recursos naturales de la comunidad, la dinamización de la sociedad... son temas que no se pueden realizar desde lejos.

Y queda, para el debate, un cierto territorio en el que las competencias son difusas, temas que son, a veces atendidos por más de una administración, y otras por ninguna, pues que cada cual pensó que había de ser atendido por la otra, dependiendo de sus posibilidades económicas, o de su talante.

Respecto al cómo, es decir, de qué fórmula jurídica hemos de servirnos para delimitar las tareas y funciones de cada Administración, toma cada vez más fuerza el criterio de la asunción plena, por ley, de las competencias.

Hay muchas razones para ello: para pasar de un sistema de convenios suscrito con la Administración Autónoma al de asunción plena de competencia; la estabilidad del servicio y quiénes lo forman, el establecimiento, por ley de unas reglas de juego suficientemente claras y universales, la estabilidad en la financiación, en la cual habrán de hacer un esfuerzo importante las Administraciones supra-provinciales para, al menos, establecer la paridad económica con las locales...

Y hay, por último un argumento que nos parece esencial de cara al buen funcionamiento del servicio, y es su control.

Pudiera parecer que, si se realiza un Servicio a través de Convenio con otra Administración, estará más cuidado el control de calidad que si la Administración que lo realiza, lo hace a sus solas expensas, nada menos cierto.

El verdadero control, el más eficaz y más legítimo es el que ejercen los ciudadanos sobre sus Instituciones. Si una Administración está obligada por Ley a cumplir un servicio, y ha de hacerlo de determinada forma, y si hay claridad competencial, de manera que nadie pueda, ni ocupar el terreno ajeno, ni parapetarse tras de otro, los ciudadanos exigirán el cumplimiento con más vigor y eficacia que un batallón de inspectores.

Es por tanto de esperar que, por parte tanto del Gobierno de la nación como por el de Andalucía se haga esta apuesta de confianza en la capacidad y responsabilidad de las Diputaciones y Ayuntamientos.

Sinceramente pienso que nos lo hemos ganado.

DIRECTRICES DE TRABAJO EN EL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES

Jorge Fernández del Valle

Profesor Titular de Psicología Social, Universidad de Oviedo.

RESUMEN

En el período actual de cambio en la atención a los menores en residencias, en una transición desde los modelos macroinstitucionales, desgraciadamente recientes, hacia modelos educativos integrales, son muchas las variables y las materias a revisar. Este artículo aporta material a la discusión en forma de recogida de criterios y normas que otros autores han ido elaborando y que en la actualidad se están sometiendo a debate.

Durante mucho tiempo se ha estado discutiendo sobre la idoneidad de las medidas de ingreso de los niños en centros de protección de menores. En la actualidad, la discusión que en un principio llegó incluso a cuestionar si deberían seguir existiendo este tipo de centros, fue

derivando hacia la cuestión de cómo deben ser estas residencias para cumplir con su función de crear un entorno educativo adecuado para los menores que carecen de él.

En este artículo se analizarán algunas cuestiones referentes a las nuevas tendencias y criterios en el trabajo desde las residencias de menores.

El rol de educador

Un tema esencial y apasionante es la definición de lo que resulta ser un educador en una residencia de menores. Han quedado atrás los tiempos en que el cobijo y el alimento eran las funciones básicas de las residencias y, por tanto, el personal dedicado a los niños eran los «cuidadores» puesto que más que

educar se trataba de cuidar. Ha quedado claro que lo que el niño necesita es recibir una educación integral, en la que todas sus necesidades de desarrollo estén cubiertas.

Sin embargo, la tarea de educador sigue siendo un campo de discusión muy abierto en el que se van desarrollando algunos trabajos muy interesantes. Para comenzar podríamos citar el modelo de «padre terapéutico» desarrollado por Shealy (1995). Lo que este autor viene a plantear es que necesita asumir una responsabilidad directa, cercana e intensa sobre el niño, a la que se añade un trabajo de profesional para ayudar a superar los problemas que pudiera sufrir el niño debido a su pasado de privación o malos tratos familiares. Dicho de otra manera, las características de lo que es un buen padre y un buen terapeuta son las que debería reunir el educador. Veamos cuales serían estas características.

Características del buen educador

Las características de personalidad que definen al buen educador serían las siguientes:

Flexibilidad: Habilidad para responder de distintas formas dependiendo de la situación, el momento, los sujetos, etc. La flexibilidad también se muestra en las excepciones que se hacen de manera adecuada y justificada ante situaciones parecidas. El educador debe

evitar la rigidez normativa, el aferrarse a códigos estrictos. Los niños son diferentes y las situaciones también.

Madurez: Demostrada a través del auto control, el juicio equilibrado, y saber apreciar las necesidades de los demás. No se buscan conflictos típicos de rebeldía juvenil contra compañeros o estamentos, que se manifiestan en oposicionismo permanente.

Integridad: Necesidad de un comportamiento honrado, salvaguardando un código deontológico que en el caso de los educadores debería estar bien desarrollado y clarificado.

Buen juicio y sentido común: Habilidad para hacer lo correcto en cada momento, tomar decisiones adecuadas para el bienestar de los niños. Se trataría de saber tomar decisiones adecuadas cuando no existen reglas o normas indicativas de lo que se debe hacer. En muchas ocasiones el educador debe decidir por sí mismo por su propio sentido de lo que es adecuado.

Valores apropiados: Los valores del educador debe encajar con los objetivos y los propósitos del proyecto educativo que tiene que desarrollar en su trabajo. Algunos valores como la tolerancia, el respeto, al aceptación del otro, etc. Son esenciales para este trabajo.

Responsabilidad: Lleva sus tareas a cabo, cumple con sus obliga-

ciones establecidas. Demuestra iniciativa a favor de los menores en todo momento, asume su cuidado y educación en la plena extensión de la palabra.

Buena autoimagen: Se siente bien consigo mismo, es consciente de sus puntos fuertes y de sus debilidades o carencias (habilidades determinadas del trabajo aún por desarrollar, etc.). Trabaja intentando mejorar y corregir sus defectos.

Buena relación con la autoridad: Referido a la buena disposición para recibir instrucciones, asumir responsabilidades de dirección si es necesario, no responder a la autoridad a la defensiva y saber modelar estos comportamientos en los niños.

Habilidades sociales: Capacidad para comunicarse claramente, saber mediar en conflictos, habilidad para estar en grupo y trabajar con otros.

Estabilidad emocional: Equilibrio en las respuestas emocionales, tolerancia adecuada a las frustraciones, estrategias positivas ante los problemas.

Franqueza: Necesidad de no esconderse detrás del rol profesional, ser abierto, sincero y honesto con los menores.

Comportamiento coherente: A la hora de tomar decisiones con los menores según sus comportamientos es necesario ser coherente, que los menores sepan lo que va a ocu-

rrir. Los refuerzos o las sanciones deben estar en función de situaciones claramente definidas y evitar la arbitrariedad, la dependencia del humor de cada educador, etc.

Abierto a la crítica: No está siempre a la defensiva, admite sus errores y le gusta conocer la opinión de los otros sobre su trabajo.

Firmeza y afectividad: Combinación de lo que es la transmisión de afecto y empatía por los menores con una buena dosis de firmeza para establecer límites y controles. Evitar el típico rol tan cercano que pierde su papel de educador, o en el polo opuesto, el papel del educador distante y controlador que no entra en la relación personal con los menores.

Autoconfianza: El educador debe trabajar sobre la base de sentirse seguro de sus conocimientos y de los problemas que trae entre manos cuando realiza su trabajo. Reconocer que los menores reaccionan y se comportan en buena parte determinados por su pasado y no por el educador es un ejemplo de conocimiento que permite tomarse las cosas mejor. Saber que las relaciones personales con los menores son una plataforma para ayudarles y no un lugar para imponerse personalmente o para demostrar nada acerca de uno mismo, permite tomarse las cosas con más rigurosidad y equilibrio.

Promueve competencia perso-

nal: Anima a la independencia de los menores, les transmite valores de responsabilidad y autonomía, no genera dependencia.

Cooperación: Habilidad para trabajar en grupo con otros educadores, adquirir compromisos, respetar consensos, cooperar a construir un proyecto compartido y saber modificar las cosas cuando es necesario.

Buen papel como modelo: Mediante su comportamiento transmite valores, comportamientos y actitudes adecuados y útiles para los menores. Practica una filosofía de «hazlo así» dando ejemplo, mostrándolo mediante su propia conducta.

Características incompatibles con el rol de educador

Con respecto a lo que un buen educador debería evitar, aparecen las siguientes características.

Problemas de personalidad: Desórdenes de personalidad, especialmente cambios de humor drástico, impulsividad, agresividad, etc., conducen a estas personas a situaciones frecuentes de conflictos graves con el consiguiente riesgo para los menores.

Egoísmo: El educador antepone sus objetivos y necesidades a la de los menores.

Actitud defensiva: Rechaza críticas y siempre las proyecta hacia los que le rodean.

Falta de honradez: En su trabajo disfraza los hechos, no evalúa con fidelidad hacia lo ocurrido, sus registros son falseados, etc.

Actitud abusiva: Se impone a los demás por la fuerza, con agresividad verbal o física.

Problemas con el alcohol u otras sustancias: Excesivo consumo de alcohol que le coloca en una situación de falta de control para su trabajo.

Baja autoestima: Se siente incapaz de realizar bien su trabajo, no distingue lo que hace bien de lo que hace mal, no intenta mejorar.

Rigidez: Le cuesta ver las cosas desde varios puntos de vista, sopesar pros y contras, adaptarse a situaciones cambiantes, aplicar criterios complejos.

Falta de responsabilidad: No cumple con las tareas encomendadas, no toma iniciativa para resolver problemas, no supervisa a los menores cercanamente, se despreocupa, etc.

Actitud oposicionista: Actitud negativa ante propuestas de los demás, pesimista, hipercrítico hacia los demás, no sabe apreciar las partes positivas de los sujetos con los que trabaja.

Dificultades para establecer límites: No sabe distinguir el papel de amigo del de educador, no separa sus necesidades como persona de las que tiene como educador.

Falta de ética: No respeta principios de secretos profesionales y confidencialidad, no protege los derechos de los menores bajo su responsabilidad.

Inconsistencia: Su comportamiento es imprescindible, arbitrario o caprichoso, los menores no pueden anticipar sus reacciones.

Evasivo: No afronta los problemas o las dificultades, las deja pasar sin resolver.

Impermeable a la experiencia: No aprende de los errores, sigue cometiendo los mismos.

Modelo inadecuado: Sus comportamientos y palabras muestran patrones inadecuados para los menores. No actúa como corresponde a lo que recomienda o exige a los menores.

Todas estas características surgen de un análisis de lo que la investigación ha encontrado negativo en los padres para cuidar y educar adecuadamente a los niños, sumado a las características de las personas que saben o no ayudar a los demás.

Creemos que sería importante aportar a los educadores mecanismos de ayuda y supervisión para ayudar a tomar conciencia de los puntos fuertes y débiles de cada uno y poder mejorarlos. A fin de cuentas el educador no debe educar «tal como es» o guiado por su forma natural de ser, sino, como en cualquier profesión, guiado por criterios de eficacia profesional.

Una cuestión que podría añadirse aquí es la necesidad de aclarar las llamadas funciones educativas o asistenciales en las residencias de menores. En nuestra opinión, las actividades o tareas de una residencia no pueden ser divididas mediante esta categoría ya que educativo es, por definición, todo lo que se hace con la intención de generar conocimiento o aprendizaje. En este sentido no habría ninguna tarea en la que fuera imposible hacer una labor educativa. Por poner un ejemplo: en ocasiones los educadores se refieren a las tareas asistenciales como acompañar a un niño al colegio o al médico, comer con ellos o atenderles cuando se bañan (los más pequeños). Pues bien, justamente en esos momentos es donde una conversación más personal puede tener lugar, como acompañándole al médico, donde en el trayecto o en la espera se puede hablar de mil cosas personales, aprovechar para mostrar interés honesto y sincero, orientar, ayudar, etc. Lo mismo podemos decir de las comidas (espacio, por cierto, en el que las familias suelen dialogar más con los hijos) o acompañándolos mientras recogen su habitación.

En suma, no es el tipo o contenido de la actividad lo que delimita lo que es o no es educativo. Al hilo de lo dicho sobre características del educador se comprende que lo que define algo como educativo o no, es la actitud, la intención y el modo de comportarse del educador. Hay

quien no pasa de ser un adulto que «asiste» al niño en cualquier situación y hay quien educa al niño permanentemente. Probablemente las características citadas de responsabilidad, autoconfianza, honradez, etc., tengan mucho que ver con ser un cuidador asistencial o un educador integral.

Los ocho principios de calidad en la atención residencial

Otros autores han expuesto sus principios acerca de lo que entienden por una atención de calidad en las residencias de menores.

Uno de los más conocidos y citados en Europa es Skinner, (1993) que en su trabajo de inspección de las residencias de menores en Escocia dejó establecidos una serie de principios básicos de atención que pasamos a comentar. Se trata de ocho aspectos básicos como indicadores de la calidad de la atención residencial:

- Individualidad y desarrollo. Referido a la necesidad de que el niño sea tratado como un individuo con sus propias relaciones, experiencias, necesidades y futuro, sin tener en cuenta las del resto del grupo. Incluye la preparación para la independencia y la vida adulta.
- Derechos. Los menores y sus familias deben tener un informe claro sobre sus derechos y responsabilidades.

Debe existir la posibilidad de exponer quejas y reclamaciones de un modo confidencial.

- Buena asistencia básica. Referida tanto a las condiciones del edificio, seguridad y confort, la alimentación e higiene, vestuarios y equipamiento individual, etc.
- Educación. Programación y atención según necesidades y situaciones individuales. Búsqueda de recursos comunitarios apropiados.
- Salud. Incluye exploración médica inicial, controles de seguimiento, y atención adecuada. Igualmente se considera un aspecto importante la educación para la salud y la prevención.
- Relación con los padres. Se analiza la existencia de un trabajo con las familias que permita una continuidad en su implicación con respecto a los menores, siempre que los intereses de éstos no aconsejen otra cosa.
- Colaboración centrada en los menores. Todo el proceso de intervención debe estar guiado por un principio de coordinación entre todos los profesionales que en él toman parte, sea dentro del centro como fuera, especialmente los equipos interprofesionales de familia e infancia, pero también los profesores de los centros escolares, los

profesionales de la salud, etc.

- Sentimiento de seguridad. Una de las funciones esenciales de las residencias es constituirse en un entorno seguro y protector para muchos menores que han pasado por experiencias de indefensión y malos tratos. La seguridad incluye procedimientos que garanticen el contacto y la comunicación entre los menores y los profesionales externos a la residencia.

Los criterios de buena práctica de Tolfree

Otra clasificación diferente es el de la obra de Tolfree (1994) que también establece una serie de «criterios para la buena práctica» en residencias de menores. Para este autor los aspectos fundamentales a analizar serían los siguientes:

- Filosofía, objetivos y criterios de admisión. Se examina la claridad en el establecimiento de los fundamentos sobre los que trabaja la residencia, incluyendo la definición de la población atendida y de los procesos de admisión.
- Ambiente físico. Se analizan las condiciones materiales bajo el criterio de que exista un ambiente culturalmente normativo, evitando las condiciones espartanas tan características de otros tiempos y también, advierte el autor, algunos casos recientes de ambientes excesivamente generosos en su equipamiento. Las cuestiones materiales en este caso también incluyen los cuidados médicos, alimentación, etc.
- Patrones de vida cotidiana. Las actividades y ritmos deben responder a las necesidades del niño y a lo que se considera normativo en función de la cultura y de sus edades y no a las exigencias de control y funcionamiento de las propias organizaciones residenciales.
- Oportunidades educativas. Es necesario buscar en la comunidad los recursos educativos idóneos para cada caso teniendo en cuenta que en muchas ocasiones es necesario un esfuerzo especial para superar problemas de anteriores privaciones y trastornos relacionados con el aprendizaje.
- Contactos con las familias. El tipo de contactos establecidos con las familias y los esfuerzos por no dejarlas al margen es un aspecto básico de la evaluación.
- Integración comunitaria. Se trata de analizar las facilidades, apoyos y estimulación que el personal de la residen-

cia lleva a cabo para que los menores se integren en los canales de socialización de la comunidad. Estas prácticas incluyen los esfuerzos para evitar el rechazo y la estigmatización de la propia residencia por parte de la comunidad vecinal.

- **Dirección y coordinación.** En este caso se examina el papel de liderazgo que ejerce el director o coordinador de la residencia velando por los derechos de los niños y porque en la práctica se realicen los objetivos y la filosofía establecida.
- **La perspectiva de los menores.** En este apartado se establece la necesidad de que los menores tengan un estímulo para expresarse y participar en la vida de las residencias como paso previo para facilitar su integración social como ciudadanos activos. Tener en cuenta sus necesidades individuales y sus peculiaridades requiere un esfuerzo por buscar espacios de expresión y participación.

El principio de normalización a través del PASS-3

Finalmente, conviene destacar el principio de normalización como eje de actuación. Un buen ejemplo lo constituye el enfoque de evaluación de residencias de Wolsfenberger y Glenn (1982) llamado PASS-

3. Está destinado a evaluación de programas de servicios sociales de tipo residencial y un ejemplo de aplicación a las residencias de menores puede consultarse en Fernández del Valle (1993) y Fernández del Valle y Fernández-Ballesteros (1993) de los que pasamos a comentar algunos aspectos más relevantes.

Integración física

Un aspecto muy importante es el cuidado de la ubicación y emplazamiento para las residencias. Desde este instrumento se evalúa que estén próximas a una comunidad y no aislados de ellas. Muy relacionada con este aspecto es la existencia de recursos educativos, sanitarios, de ocio, etc., en la comunidad y que puedan ser utilizados por los menores.

El acceso en cuanto a seguridad, comodidad, transporte, etc., deber ser confortable porque los menores deben desplazarse con frecuencia a sus hogares, al igual que muchas familias se desplazan por visitas.

Si se trata de residir, la vivienda para los menores debe ubicarse en zonas donde existen otras familias de forma que se establezcan relaciones vecinales y amistades. En muchos casos los centros se han quedado en áreas de instituciones o industriales por estar en la periferia urbana (típico diseño tradicional).

Es importante que la comunidad sea lo suficientemente grande como

para poder contar con el mayor número de recursos para asimilar las necesidades de los menores sin que la comunidad se sienta «invadida». Por ejemplo, escolarizar a 40 menores en un pueblo de 1.000 habitantes puede generar la situación de que en la escuela hay demasiados menores de la residencia.

Interpretaciones socialmente integradoras

En este caso se trata de recomendar que el aspecto y la forma externa del centro no añada imágenes innecesarias asociadas con la caridad, el estigma o lo especial.

Un ejemplo es el uso de nombres o rótulos que señalan o resaltan la cualidad de asistencia benéfica («Casa de los Desamparados») y que pueden repercutir en problemas de integración de los menores (a veces incluso por sobreprotección o generar sentimientos de lástima en la comunidad).

La vivienda deber ser lo más normalizada posible. Esto significa que realmente tenga el aspecto de un lugar donde viven niños como en una familia y no el aspecto de un colegio, o mucho peor de un lugar de confinamiento (rejas, muros, puertas cerradas, etc.). Son imágenes que van a evocar en la comunidad ideas que no se relacionan con una casa normalizada.

Estructuras de programas socialmente integradoras

Las actividades que realiza la

residencia deben ser integradoras, buscar el contacto social y la inserción en la comunidad. Las actividades internas, deportes, ocio, talleres, etc., sólo deberían llevarse a cabo si en la comunidad no existe ninguna alternativa aprovechable. Los niños deben cubrir sus necesidades de ocio, relación y formación, en los mismos lugares comunitarios que cualquier otro niño.

Interpretaciones y estructuras correspondientes a la edad

El diseño y la organización de la residencia, incluyendo horarios, ritmos, decoración, normas sobre prendas de vestir, etc., debe responder a la edad de los niños.

En cualquier familia las habitaciones de los niños varían enormemente dependiendo de las edades y etapas evolutivas. Se trata de que en la residencia no existan estándares de decoración o equipamiento que no tengan en cuenta estas diferencias.

Lo mismo cabe decir de la ropa que debe ajustarse a cada individuo y su edad, y no a cuestiones de precios o incluso donaciones recibidas.

Los horarios deben tener la flexibilidad de un hogar familiar. Por ejemplo, los fines de semana la hora de levantarse es bien distinta. Las necesidades del personal no pueden anteponerse para crear horario rígidos para los niños. La excepción, la variación y la sorpresa son parte inevitable de los ritmos familiares

que debe contemplarse en las residencias.

Los niños, según avanza la edad van teniendo posesiones y objetos que desean preservar de los demás. Las pertenencias personales deben estar a salvo de los demás y se hace necesario un lugar donde el niño tenga esta seguridad. Cajones con llave pueden venir bien para este fin, con el adecuado control y supervisión de los educadores.

Los derechos varían con la edad, así como las obligaciones y responsabilidades. La gradación que reconoce este hecho y sabe administrarlo es muy necesaria en el trabajo educativo. Diferencias en la hora de salir o regresar, de acostarse, de flexibilidad para el aseo o las tareas se deben manejar con diferencias entre edades distintas.

Los niños van creciendo y su comportamiento en todo lo que se refiere a la sexualidad va cambiando. Es importante reconocer este hecho y las necesidades de los menores. La información, el diálogo, la prevención de riesgos en este ámbito es un trabajo ineludible.

Interpretaciones y estructuras correspondientes a la cultura

Casi todo lo dicho antes acerca de la adaptación a la edad se podría repetir ahora sobre la necesidad de adaptarse a la cultura del niño. Los valores de lo que esencialmente domina se deben tener en cuenta. Desgraciadamente, a veces las modas y

las tendencias son difíciles de congeniar con algunos criterios educativos. Sin embargo, están ahí y se deben tener en cuenta. La forma de cortarse el pelo, el uso de pendientes, la ropa, el aspecto personal, etc., están sujetos a modas culturales del grupo juvenil que se deben tener en cuenta. Indudablemente existe un reto muy grande en formar críticamente hacia ciertas tendencias pero se haría muy mal educando en una campana de cristal.

Un aspecto que se ha discutido en este ámbito es el del mobiliario y equipamiento de los centros. No debe estar por debajo de lo que cualquier familia de clase media puede ofrecer. Pero, y esto a veces se olvida, tampoco debe estar por encima puesto que los menores tendrán fuertes experiencias de cambio extremo entre la residencia y sus hogares (no olvidemos que es donde la mayoría volverá).

Orientación de la superación y el desarrollo

Un objetivo de las residencias es velar por el desarrollo de sus usuarios. Se debe tener en cuenta que los menores tienen necesidades muy específicas e importantes derivadas del hecho de encontrarse en etapas de desarrollo. Es importante hacer un trabajo intensivo de estimulación, ofrecer experiencias, motivar hacia el conocimiento, etc. Esta intensidad es uno de los ejes esenciales del trabajo educativo ya que los menores van a pasar cada

vez menos tiempo en las residencias y los problemas y handicaps que traen consigo son mayores. Para ayudar en estas condiciones hay que hacer un trabajo programado e intenso.

Por otro lado se debe evitar la sobreprotección también muy característica de los modelos tradicionales de instituciones para niños. La sobreprotección social consiste en evitar contactos con otros niños o con la comunidad para no tener posteriores problemas. Al final por escapar de un problema se origina otro mayor. Lo mismo cabe decir de actitudes paternalistas de hacerles las gestiones o compras a menores que tienen edad suficiente para ello y coartar así el desarrollo de su autonomía y responsabilidad.

Calidad del medio

La calidad del ambiente en que vive el niño debe reunir las típicas características de cualquier hogar medio. Sin embargo, la calidad no es sólo el confort físico sino también el psicológico. Nos referimos a la necesidad de que el niño viva el espacio como propio y en cierta manera individualizado. Debe poder sugerir cambios en la decoración, añadir elementos distintivos y personales, etc.

Otro elemento de calidad ambiental es el clima afectivo y de protección que debe sentir el niño y que debe crear la organización y todo el personal.

Administración normalizadora y participativa

La residencia debe organizarse como un hogar en todo lo posible. Sin embargo, no deja de ser una organización, con sus órganos de gobierno, gestión y participación. Es muy importante la participación de los menores en las discusiones y decisiones que le afectan.

La administración de la residencia también debe hacer esfuerzos hacia fuera, trabajando los prejuicios de la comunidad y estableciendo contactos laborales o de otro tipo que puedan ayudar a los menores.

Orientación en ciencias humanas

Para prestar el servicio lo mejor posible es indispensable evaluar lo que se está haciendo, tomar medidas e interpretarlas para sacar conclusiones y corregir lo necesario. Las investigaciones y las cooperaciones con estudios rigurosos y que repercutan en la calidad de atención a los niños son muy importantes.

Debería existir un clima de investigación en las residencias, en el sentido de que los educadores tengan iniciativas por averiguar cosas útiles, por saber más acerca de su trabajo y como mejorarlo.

Consideraciones sobre el personal

El personal educativo necesita una formación intensa porque su trabajo es muy difícil y cambiante

(especialmente en estos últimos años). Se necesita una formación permanente y un buen sistema de apoyo a los educadores que les aporten confianza y seguridad en su trabajo.

Planificación, programación y evaluación

En síntesis, el sistema de trabajo residencial debe descansar en sistemas de evaluación y programación, tanto al nivel de la residencia como en lo que respecta a cada caso (programa individual) no debe ser un trabajo espontáneo y de mantenimiento de los menores, sino una intervención técnica y cualificada que descansa en el famoso ciclo de evaluación-programación-intervención-valoración de resultados.

Conclusiones

Nada está cerrado y el debate está servido. Las residencias de menores son servicios cuya existencia data de siglos. En nuestro país la situación de grandes internados con modelos de trabajo obsoletos ha permanecido como acción dominante hasta hace muy pocos años. Los cambios han ido produciéndose de manera desigual por todo el país.

El problema no es saber que tenemos que modernizar la atención a los menores en las residencias, sino saber en qué dirección. Este artículo sólo pretende ser una muestra de ideas e ingredientes a introducir en la discusión.

De todas las razones expuestas destacaríamos dos. La necesidad de definir al educador como persona capacitada y comprometida en ayudar a menores en problemas, por encima de obstáculos (que los hay, y muy grandes, en ocasiones derivados de escasez de recursos ausencia de regulaciones y criterios, etc.). Esto es, destacar el rol humano y de profunda responsabilidad que encierra el trabajo de educador.

En segundo lugar, la normalización de la atención de los menores, haciéndoles vivir como cualquier otro niño, respetando sus derechos, que no son menos que los de los niños que viven con sus familias y educándoles en estrecho contacto con la comunidad.

De estos dos grandes principios se podrían derivar todos los demás. Sería un buen ejercicio de debate para los que trabajan en residencias.

BIBLIOGRAFÍA PARA SEGUIR EL DEBATE

BOWLBY, J. (1951): *Cuidados maternos y salud mental*. Ginebra: OMS.

BRONFENBRENNER, U. (1989): *La ecología del desarrollo humano*. Madrid: Paidós.

BULLOCK, R.; LITTLE, M.; y MILHAM, S. (1993): *Residential Care for Children. A review of the research*. London: HMSO.

CASAS, F. (1993a): Spain. En M.J. Colton y W. Hellincks (eds.): *Child care in the EC*. Aldershot: Arena.

CASAS, F. (1993b): Instituciones residenciales ¿hacia dónde?. En asociación Madrileña para la prevención de los Malos Tratos en la Infancia (ed.): *III Congreso Estatal sobre Infancia Maltratada*. (pp. 29-47). Madrid.

FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. (1992): Evaluación de programas residenciales de servicios sociales para la infancia. Situación actual y aportaciones de los enfoques ecopsicológicos. *Psicothema*, 4, 2, 531-542.

FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. (1993): Una aplicación del PASS-3 para la valoración de programas residenciales de menores. *Intervención Psicosocial*, 6, 89-102.

FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. (1995): Evaluación de programas en servicios sociales. En R. Fernández-

Ballesteros (ed): *Evaluación de Programas. Una guía práctica*. Madrid: Síntesis.

FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. (1996): Roles y estrategias en evaluación de programas. *Intervención Psicosocial*, 14, 9-23.

FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. y FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, R. (1993): Influencia del contexto fisco-arquitectónico sobre variables psicosociales y conductuales en programas residenciales de protección de menores. En Fornis, M. y Anguera, M.T. (eds.): *Contribuciones recientes a la evaluación psicológica*. Barcelona: PPU.

FERNÁNDEZ-BALLESTEROS (1983): Evaluación del ambiente. En R. Fernández-Ballesteros (ed.): *Psicodiagnóstico*. Madrid: UNED.

FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, R. y STAATS, A. (1992): Paradigmatic behavioral assessment, treatment and evaluation: Answering the crisis in behavioral assessment. *Advances in behavior research and therapy*, 14, 1-28.

FUERTES, J. (1991): Los internados y los procesos de desinstitucionalización. Ponencia presentada al II Congreso nacional de Infancia Maltratada. Vitoria.

FUERTES, J. (1992): Tendencias actuales en la atención a la in-

fancia en centros residenciales de protección. *Intervención psicosocial*, 2, 31-45.

FUERTES, J. y FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. (1996): Los recursos residenciales. En J. De Paül e I. Arruabarrena (eds.): *Manual de Protección a la Infancia*. Barcelona: Massons.

SCRIVEN, M. (1972): The methodology of evaluation. En C.H. Weiss (ed.): *Evaluating action programs: readings in social action and education*. Boston: Allyn and Bacon.

SCRIVEN, M. (1991): *Evaluation Thesaurus*. Newbury Park: Sage publications.

SHEALY, C.N. (1995). From Boys Town to Oliver Twist. *American Psychologist*, 50, 8, 565-581.

SKINNER, A. (1993): *Another kind of home*. Edinburgh: HMSO.

SPITZ, R. (1945): Hospitalism: an inquiry into the genesis of psychiatric conditions in early childhood. *Psychoanalytic study fo the child*, 1, 153-172.

TIZARD, B.; SINCLAIR, I.; y CLARKE, R. (1975): *Quality of residential care for retarded children*. London: Routledge and Kegan Paul.

TOLFREE, D. (1994): *Roots and Routs*. London: Avebury.

TYLER, R. (1935): Evaluation: A challenge to progressive education. *Educational Research Bulletin*, 14, 9-16.

WHOLEY, J. (1979): *Evaluation: Promise and performance*. Washington: Urban Institute.

WOLSFENBERGER, W. y GLENN, L. (1982): *PASS-3: Programa de Análisis de Sistemas de Servicios*. Vitoria: SADMA.

FRENTE A LA CRONIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN A LA INFANCIA

Fernando García Sanz
Diputación de Sevilla

Pero si nuestra óptica sistémica es un modelo interpretativo de la realidad, una clave de lectura, debe entonces proporcionar las herramientas de comprensión y de intervención, incluso en las «fronteras» no terapéuticas de nuestro trabajo.

(S. Cirillo, 1990).

RESUMEN

Este artículo presenta una lectura crítica del modo de actuar con los niños y sus familias desde los servicios sociales. Parte de la consideración de los requisitos del cambio en el contexto de atención para, tras un breve recorrido por los modelos desarrollados en las últimas décadas, llegar a la propuesta de una metodología que incluye, lo que a juicio del autor, son factores correctores de la cronificación en el proceso de atención.

Palabras clave: infancia, familia, prevención, modelo sistémico.

1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios Sociales constituyen posiblemente uno de los con-

textos, distinto de la terapia, en el que es más específica la importancia de la promoción del **cambio**.

Históricamente, una de las funciones «clave» de tal contexto ha sido justamente generar cambio. Así, los profesionales que nos dedicamos a ellos, los trabajadores de los servicios sociales, hemos sido llamados agentes de cambio. A través de las más variadas estrategias se ha intentado promocionar cambio, en multitud de cosas: el cambio de la demanda, el cambio de las condiciones sociales, el cambio de las vivencias de marginalidad, y, en definitiva, hasta de las concepciones mismas en que han ido basándose los propios Servicios Sociales.

Podríamos decir que, en su propia constitución, los servicios socia-

les significan algo cambiante y cambiante. Ambiguamente inestables; influidos por modas (sociales y políticas) en las que, por cambiar, hasta los profesionales permanecen menos tiempo que los cambios que se emprenden.

Con todo, hablar de cambio en Servicios Sociales, conlleva un riesgo particular: de tan usada esa palabra no sabemos muy bien a qué se refiere; está vaciándose de contenido.

Conviene, por tanto, hacer una pequeña reflexión en torno al CAMBIO: parece indiscutible que al hablar de cambio referimos, implícita o explícitamente, tres elementos:

- * La situación actual (cualquiera que fuere, general o específica)
- * El proceso a emprender para provocar la variación, que debe contener *tantas acciones diferentes de las utilizadas hasta el momento*, como pasos se definan en él, y
- * La situación diseñada (como alternativa).

Entonces «realizar-un-cambio» debe ser entendido como el resultado de la presencia de tales tres elementos y su desarrollo en el tiempo.

En Servicios Sociales esto no

siempre es así. Frecuentemente el *proceso (de cambio)* es convertido en un *estado*, con lo que el elemento más importante (el que está constituido por los objetivos parciales y las estrategias para conseguirlos) acaba haciéndose tan rígido que es incapaz de acoger las posibilidades que las modificaciones necesitan. La «situación diseñada» se toma, erróneamente, como punto de partida, o bien desaparece del campo de visión, y lo que se supone una motivación pasa a ser un impedimento¹. Con frecuencia se desplaza a otros la responsabilidad de efectuar los cambios, en tanto nuestro comportamiento se circunscribe a hacer «más de lo mismo».

Todo esto, que no pretende más que apuntar una cuestión fundamental muy extensa, nos sirve en esta ocasión para justificar la importancia de la promoción del cambio en el proceso de atención a la infancia y la familia dentro del contexto de los servicios sociales.

Antes de procurar «el-cambio» en un contexto no terapéutico (usando palabras de S. Cirillo), habremos de analizar y fomentar «el-cambio-del-contexto-no-terapéutico» de que se trate, para hacer congruente, de principio, estructura y finalidad.

1 En nuestra práctica es frecuente que tratemos a las familias como *poco capaces* para modificar las condiciones que hicieron necesaria la actuación de los servicios sociales; aunque a la vez actuamos como si hubieran de conseguir «el cambio» por el simple hecho de que se lo solicitemos. En pocas ocasiones seguimos una intervención escalonada, en la que cada una de las dificultades previstas, tenga una propuesta estratégica para resolverse.

2. LA INFANCIA Y LOS SERVICIOS SOCIALES:

La atención a la infancia, si bien cuenta en la actualidad con renovados intereses y recursos, ha sido desde el comienzo de su implantación uno de los *sectores* omnipresentes en todas las construcciones y diseños de los servicios de atención social.

Mucho antes de la propia existencia de estos servicios, e incluso mucho antes de la Beneficencia o del Auxilio Social, la sociedad procuró asistencia para los niños que, por una u otra razón se veían carentes de familia o que aún teniéndola, la situación que les rodeaba pudiera significar un «riesgo» para su desarrollo. Es, por tanto, un campo en el que existe información y experiencia acumulada desde hace mucho tiempo.

Paralelamente a esta atención, ha ido desarrollándose lo que podríamos llamar la línea investigadora. En efecto, el interés por la vida de los niños no se circunscribía a «asistirlos», sino que también se procuraba, aún de forma privada, el estudio y la comprobación de las condiciones y repercusiones de la asistencia que se les daba.

El principal fruto de estos estudios vino a ser la aparición de una serie de movimientos dirigidos a promocionar reformas en la atención ofrecida en cada momento. De hecho, desde hace más de medio

siglo, la asistencia a la infancia en servicios sociales ha estado debatiéndose, en paralelo, entre el quehacer cotidiano y su contestación.

Es posible que en todo ello haya influido de forma más que notable el componente socio-político que en gran medida tiene; sin embargo, la perspectiva técnico-profesional que daban los resultados de los estudios aludidos, hacía más que conveniente el impulso de los cambios desde todos los ámbitos.

En términos generales, las evaluaciones que se han venido conociendo hasta fechas recientes coinciden en los aspectos fundamentales al señalar que el tipo de atención desde medidas segregadoras (internamiento) provocaba, entre otras cosas, en el niño:

- Carencia de sentido de pertenencia a un núcleo familiar.
- Crisis en el desarrollo armónico integral.
- Ausencia de patrones constantes de identificación.
- Deterioro psicológico y personal.
- Segregación del medio socio-cultural del que proceden.
- Y, lo que es más importante: con tal atención *no se modifica el medio al que irremisiblemente han de volver cuando la institución acabe su acción «protectora».*

Frente a esto, también las prospecciones realizadas hasta fechas

recientes coinciden en anotar, entre otras, las siguientes premisas:

- Importancia de la familia como agente socializador, agente de madurez y equilibrio psicoafectivo.
- La solución definitiva pasa por el núcleo familiar. Solo cuando ello no sea posible habría que buscar alternativas.
- Estas alternativas tienen también formato familiar:
- Familia extensa
- Familia ajena como «acogedores» o «adoptantes».

A partir de estos momentos, la mayor parte de los programas de atención tienen como rasgo más significativo la inclusión del elemento familiar en su configuración. De esta manera, los programas de trabajo son de «alternativas familiares», los grupos de internamiento se pasan a llamar «grupos familiares», la opción principal de tratamiento consiste en la «reintegración familiar», etc, etc.

Pero ¿cuál es el sentido y el alcance de la incorporación de la dimensión familiar?

El modelo de servicio social «modernizado» de atención a la infancia marginada se decantó ante todo por el alejamiento de la óptica puramente asistencialista. A partir de la aparición de diversas publica-

ciones psico-evolutivas y socio-evolutivas se comenzaron a incluir en los idearios de los servicios (en forma de fundamentos de sus programas) consideraciones del tipo:

- Las experiencias del bebé y del niño son principalmente determinadas por la estructura familiar.
- En la familia se realizan los procesos primarios de desarrollo psicológico y socialización.
- La importancia de una adecuada integración familiar es decisiva.
- Todo niño tiene derecho a una familia, y tiene derecho a que ésta le proporcione el clima afectivo y las condiciones físicas necesarias para un correcto desarrollo.
- En nuestro modelo de sociedad, ninguna otra institución puede suplir los cometidos que la familia tiene.

A partir de estas consideraciones y de una fuerte actitud crítica respecto de modos «tradicionales» de asistencia, se concluía en *«la necesidad de potenciar, por encima de todo, el trabajo con la propia familia del niño y, en los casos en que esta situación pueda perjudicar al menor, la opción tiende a ser siempre la búsqueda de una familia acogedora»*.²

2 En *«Integración socio-familiar y marginación infantil»*. Diputación Provincial de Zaragoza. Servicio de Infancia 1990. Pág. 43.

Con este componente, los modelos que se proponen desde diversos servicios de infancia, coinciden en reivindicar a la familia como «unidad primaria de atención.» y a diseñar programas que, de diversos modos, recogen en sus enunciados esta nueva terminología. A modo de ejemplo, se trata de programas «tipo»:

- Programas de intervención familiar a cargo de educadores familiares.
- Programas de apoyo a las familias desde Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.) Ayuda Económica (A.E.).
- Programas de Terapia Familiar (?)
- Programas de captación y selección de familias para adopción.

De todo esto podemos suponer que el «alcance» comienza a ser importante. Sin embargo, **lo familiar**, significa las más de las veces únicamente el esfuerzo de reasignación de recursos administrativos (principalmente A.E.) o asistenciales (SAD; E.F.) ante el «alto riesgo» de los niños; y las menos de las veces un intento bien construido de tratamiento de la familia de procedencia.

En este sentido, coincidimos

con S. Cirillo cuando afirma que «*sólo ahora, en experiencias aisladas, se orientan (los hábitos asistenciales) a la recuperación de la familia socialmente problemática a la que se ha arrebatado el menor*»³.

Es, por tanto, un trabajo para-familiar, en muchos casos meta-familiar, que señala «lo que se va a hacer» o «qué cosas va a hacer qué profesional», pero que casi nunca dice CÓMO va a hacerse. Por ello, como en otras tantas actividades, habremos de estar más atentos a lo que se hace que a lo que se dice, ya que como asegura M. Marcioni «*hay una gran diferencia (en Servicios Sociales) entre las declaraciones y la praxis real*»⁴.

3. UN SERVICIO PARA LA INFANCIA Y LA FAMILIA. TEORÍA Y PRÁCTICA:

El conocimiento que proporciona la experiencia cotidiana indica que, a pesar de los cambios que han comenzado a incluirse -en muchas ocasiones precedidos de impulso social más que de aplicaciones técnicas-, la opinión más generalizada entre los profesionales que nos dedicamos al sector, es la de que aún se está más que lejos de ofrecer un

3 Cirillo, S. (1976) «*Familia en crisis y acogimiento familiar. Guía para los trabajadores sociales*». M.º de A.A.S.S. Madrid 1993. Pág. 11

4 Marcioni, M. «*Reflexiones en torno a la metodología de la intervención social en las nuevas condiciones de hoy*». Rev. Documentación Social, n.º 69 Octubre-Diciembre 1987. Pág. 61.

marco asistencial, probado y contrastado, que garantice unos niveles suficientes de expectativas para un número cada vez más elevado de niños-familias claramente necesitados de ayuda.

¿A qué es debido esto?, ¿cómo se construye una situación tal en la que «lo que se hace» no tiene casi nada que ver con «lo que se sabe» (o lo que se dice que se sabe)?, ¿cuán alejadas están teoría y práctica?

Durante los años 60 y 70 comenzó a desarrollarse el llamado modelo de ACCIÓN COMUNITARIA. Las premisas que defendía venían a poner en crisis el esquema anterior en el que la distancia entre profesional y cliente era muy grande. Se intentaba sobre todo modificar el método basado en el «modelo médico» (clínico), y equilibrar la importancia del protagonismo de los propios afectados en determinar tanto qué ocurre como qué hacer con ello. Se analizaba el concepto de «dependencia», y se procuraban la emancipación social y la adquisición y el desarrollo de capacidades sociales propias, en vez de la administración de recursos por los profesionales.

Destacamos algunas de sus características:

- La acción social incluye desde el principio la partici-

pación de los propios afectados.

- Los afectados proyectan sus propias acciones y las llevan a cabo.
- La comunicación es el medio inexorable para mejorar su capacidad de acción.

Poco después, años 80, comienza el auge del modelo ECOLÓGICO, según el cual «la mayor parte de los problemas de la vida nace de la deficiente o insatisfactoria interacción de las personas entre sí o con el entorno»⁵.

Este modelo defiende una «intervención» por fases:

- * Fase de inicio: exploración de los problemas y formulación del contrato que determine los objetivos de la intervención y las tareas a realizar.
- * Fase de trabajo: en la que se van cumpliendo las tareas por los individuos, grupos o familias, en colaboración con el agente social.
- * Fase de despedida: o separación del cliente.

Coincidiendo en estos años (1970-80) el modelo de SISTEMAS IMPLICADOS se fija precisamente en la multiplicidad de factores interaccionales.

Las personas, grupos, etc. son

5 Hernández Arístu, J. «Metodología de trabajo social en Europa. Visión de conjunto y análisis crítico». En Rev. Documentación Social nº 69 Octubre Diciembre 1987. Pág. 104.

«sistemas abiertos en interacción».

Los problemas surgen cuando hay trastornos en estas interacciones. Este modelo pone el énfasis, precisamente, en el concepto de *sistema* y señala que, en cualquier acción social, «hay que tener en cuenta los siguientes sistemas»:

- El sistema del agente social (que incluye capacidad personal, medios técnicos e institucionales, repertorio conductual, etc.
- El sistema cliente.
- El sistema del objetivo u objetivos a alcanzar. Abarca todos aquellos aspectos que deben cambiar como resultado del proceso de ayuda.
- El sistema de acción que corresponde a todas aquellas personas que de alguna manera participan activamente en el proceso de cambio (sistema profesional / sistema cliente... equipos interdisciplinarios).

Estos modelos, que no son los únicos, tendrían que ser suficientes para ocasionar una metodología de trabajo que tuviese en cuenta, entre otras cosas, los aspectos y los conceptos de: *circularidad; responsabilidad; participación del cliente; no suplantación del cliente; provisión de la intervención; determinación conjunta de objetivos; asignación de tareas; relación entre sistemas; etc.*, pero veamos qué práctica es más probable.

La familia L.R. está compuesta por cinco miembros: la madre, Dolores, de 34 años es viuda desde hace 10, y tiene a su cargo a cuatro hijos (tres varones y una niña) de 14, 13, 12 y 11 años. Siempre ha sido una familia amenazada por «factores de riesgo»: raza gitana, desempleados sin ingresos estables, matrimonio a temprana edad, vivienda en barrio muy marginal, etc. sin embargo «entra en crisis» a raíz de la muerte del padre (1984). Desde ese momento, son ayudados («acogidos») por los abuelos maternos que los atienden durante tres años en los que la madre vive el duelo (luto riguroso).

Transcurrido ese tiempo, la familia «consigue» que Dolores comience a salir y en los contactos que establece acaba uniéndose a un hombre, de su misma edad (27 en ese momento), consumidor habitual de heroína y, poco a poco, se va introduciendo en el consumo e incluso en la venta. Durante tres años más, Dolores, sus cuatro hijos y su pareja, ocupan una vivienda en el mismo barrio que la familia de origen de ella, con lo que están cerca del hogar materno y por ello muy presionados respecto a la drogodependencia. En esta época comienzan a aparecer malos tratos a los menores por parte del compañero de su madre.

Un año después, la pareja se separa porque, entre otras cosas, en el transcurso de este tiempo han sido detenidos por tráfico de drogas y están en espera de prisión. La madre comienza un tránsito por diversos centros de desintoxicación (por presiones familiares), mientras los abuelos maternos se ocupan de los niños.

No obstante todo esto, este grupo familiar «nace» para los servicios sociales de «menores» en septiembre de 1992, cuando su madre (ya separada desde hace dos años) solicita atención para sus hijos al servicio social de zona dado que está

bajo orden de «busca y captura» porque ya se ha dictado sentencia (dos años de condena) respecto del tráfico pasado. En esta ocasión dice no poder contar con sus padres para la atención de los menores.

¿Qué ocurre a partir de aquí?

10-9-92: solicitud de plaza de internado para sus hijos en el Servicio Social Municipal (SIOV).

22-10-92: Ante la «situación de conflicto y alto riesgo» para los menores, la profesional del SIOV derivó el caso al servicio sectorial de menores: *«Valorar la posibilidad o no del acogimiento de los menores por su abuela supone que este Servicio tiene que comenzar por investigar la situación, actividad que no podemos llevar a cabo a corto plazo por encontrarlos con otros casos más antiguos en los que estamos actuando en estos momentos. Por ello, creemos, que si el Equipo de Recepción y Valoración correspondiente de esa Delegación pudiera intervenir y valorar sobre las posibilidades o no de esta abuela, podríamos determinar con más prontitud las alternativas más convenientes para el futuro de los menores».*

12-9-92: La madre se autointernó en una comunidad de

desintoxicación. Esta comunidad es privada y tiene concierto y subvención con la Comunidad Autónoma.

13-9-92: La madre desaparece y abandona a sus hijos en el centro de toxicómanos.

30-9-92: La dirección del centro comunica a la autoridad competente (Junta de Andalucía) la situación de los menores.

16-10-92: Se decreta el «desamparo» de los menores y se internan en un centro de primera acogida (a 250 Km. de la localidad de la familia de origen).

27-10-92: La madre ingresa en prisión preventiva.

29-10-92: La administración de la provincia donde están internos los niños se inhibe del expediente «a favor» de la administración de la provincia de origen. Los niños son trasladados a 45 Km. de la localidad de la familia de origen.

29-1-93: Se emite un informe «técnico» (de asistente social) por el centro donde están internos. Concluye en que *«al no ser posible el acogimiento con los abuelos y considerar poco probable la rehabilitación de la madre.»* recomienda que deben pasar a un «piso-fa-

milia», en donde vivir en un ambiente más normalizado.

- 23-2-93:** Informe de seguimiento de los menores. Respecto de la familia señalan que «*visitan el centro todos los fines de semana*», y los menores «*salen en fechas señaladas*».

Recomiendan: las visitas deberían ser cada 15 días. Suspender las salidas con los abuelos y cesar el internamiento. Insisten en un piso-familia para los cuatro hermanos (de 14, 13, 12 y 11 años).

- 24-5-93:** Informe social de instituciones penitenciarias: «*las relaciones familiares son vinculantes. Tanto su madre como sus hermanos la visitan regularmente (a Dolores)*».

- 25-5-93:** Informe psicológico de instituciones penitenciarias: «*destacar que el factor más característico de la interna, más que el perfil o configuración de características personales, predomina el marco social y ambiental de referencia*».

- 19-5-94:** Informe de Protección y Reforma en el que se solicita plaza de internado para los tres varones en otra institución provincial. Para la niña solicitan plaza en un centro de «madres solteras» ya que en los últimos meses resultó embara-

zada de un chico, interno en su misma institución.

En el informe de los varones señalan: *se descarta reinserción familiar por «irresponsabilidad y desinterés hacia los niños»; descartan adopción por «fuerte vinculación afectiva entre menores y familia».*

- 31-10-94:** Son ingresados los varones en una comunidad infantil.

- 4-11-94:** Ratificación del desamparo por la Delegación Provincial correspondiente.

En los meses de verano (de 1994) la chica dio a luz un varón. Actualmente los cuatro hermanos están internos, los varones en la C.I. y la niña en el centro para madres solteras.

Por resumir en números, desde que acudieron por vez primera (Septiembre de 1992) al servicio social con demandas relativas a los menores, este grupo familiar ha sido «atendido» por 5 administraciones del sistema público (1 autonómica, 3 provinciales y 1 local); han sido ingresados en 4 centros, y aún no están en aquella situación hacia la que en varias ocasiones fueron orientados (piso-familia). Han sido «informados» por 7 profesionales y/o equipos y/o servicios con el siguiente contenido:

- 4 informes señalan «lo que debería hacerse»
- 3 informes derivan el caso entre administraciones

- 3 informes relatan alguna/s anécdota/s
- 1 informe hacen diagnóstico (psicológico sobre la madre)
- 2 informes (A. Social) hacen pronóstico: en términos de «no posible» el cambio; poco probable la rehabilitación, destacando irresponsabilidad, desinterés, etc.
- 3 informes decretan y/o confirman desamparo.

4. LA ATENCIÓN; EL DIÁLOGO ENTRE PREVENIR Y CRONIFICAR:

Según la enciclopedia Larousse prevenir significa, entre otras acepciones, *tomar las medidas precisas para evitar o remediar un mal*, mientras que cronificar es el resultado de la permanencia en el tiempo de una situación, normalmente indeseada (sic. homeostasis).

En el sentido de esta exposición, el principal aspecto a prevenir (el mal a evitar por tanto) es precisamente el proceso de cronificación al que endémicamente están abocados la mayoría de casos que transitan por los servicios de infancia.

El caso relatado no fue elegido por especialmente paradigmático. Es, ante todo, un caso que refleja una situación desafortunadamente usual y corriente (probablemente en más de una comunidad autónoma,

provincia o ayuntamiento), y a estas alturas ya no es evitable su cronificación.

En este momento afirmamos que es un caso crónico porque si nos preguntamos:

- * *¿Hasta cuándo esta familia será atendida en el actual servicio de menores en que se encuentra?* no existen datos que permitan aventurar una fecha razonadamente unida a la atención que se le presta ahora (no existe límite).
- * *¿Cuál será la evolución de esta familia a medio-largo plazo y de qué manera el servicio puede influir en positivo sobre esa evolución?* en aspectos tales como *reunión, reinserción, relación, etc.* (que son aspectos siempre relevantes a estos servicios) la respuesta no puede vincular un pronóstico con unas actuaciones concretas, diseñadas y en funcionamiento.

Por tanto, la atención continuará hasta que termine y el final vendrá marcado por factores circunstanciales o tangenciales a la relación establecida: comúnmente alcanzar la mayoría de edad o manifestar problemas sobrevenidos de conducta, etc.

Prevenir la cronificación exige construir un método de atención conciso, cuyas «reglas de juego», renovadas, sirvan para hacer del

usuario un cliente y, como tal, darle opción al protagonismo.

Crear un proceso que **limite** los extremos:

- que clarifique **cómo entrar** en el sistema,
- que determine: **para qué** se entra y **qué se hará** en tanto se esté dentro,
- que especifique: **cómo salir** y, por último,
- **cómo sabremos** que pasó (o no pasó) aquello que queríamos que pasase.

Por otro lado, este «circuito» de atención, o esquema de programación, sugiere aspectos contextuales y metodológicos. Es cierto que en el sistema de servicios sociales en general, y de infancia-familia en particular, están absolutamente interconectados niveles administrativos y sociales, normativos (legales) y económicos, y que de cómo se resuelvan y desarrollen éstos dependerá mucha de su capacidad para generar cambio.

No obstante, nuestra opinión se detiene más en cuestiones puramente técnicas (de método, estrategias, diseño, etc.) en lo que se refiere a la atribución de responsabilidades respecto del estado actual de la cuestión.

Para nosotros, *la cronificación*

se revela sobre todo en la consolidación de un impase. Y consiste en el deslizamiento desde lo que debería ser un proceso (de atención) a lo que constituye un estado (de asistencia).

El método del trabajo social suele por lo general:

a) En cuanto a la **finalidad** de la atención: comenzar con un objetivo perfectamente indefinido y que cuando se define resulta ser el del profesional (o equipo, o servicio).

En el caso presentado, mientras que la madre solicita («quiere comprar» diría Schweitzer)⁶ un internamiento (¿temporal?) el servicio social pretende venderle el acogimiento de los menores por su abuela. Además la intervención desde el servicio de menores se dirige a valorar las posibilidades de la abuela (insiste en el producto que el servicio general quiere vender) a la que, por cierto, nadie conocía antes.

Conviene aclarar que en términos del trabajo al uso en los servicios sociales, posibilidades significa «posibilidades físicas»: espacio, dinero, camas, etc.; no se «comprenderá», por tanto, que una persona que tenga habitaciones libres y unos ingresos suficientes «no tenga posibilidades».

6 Para un análisis crítico de las «reglas de juego» y posibles alternativas, véase **Jochen Schweitzer** (1992) «Asesoramiento sistémico a equipos en psiquiatría y trabajo social. Caminos hacia la creación de la fantasía institucional». En Rev. Informació Psicológica, C.O.P. Valencia nº 48. Abril 1992. Págs. 8-13.

b) En cuanto a las **técnicas** que se aplican, suelen dividirse a partes iguales entre tres tipos:

- Dar consejos.
- Tener una charla amistosa (a veces incluye una visita de cortesía al domicilio).
- Repetir lo que se ha hecho antes.

c) En cuanto a la **comunicación** que se establece, se caracteriza por:

- Las redefiniciones: sea cual sea la petición del cliente, seguro que se refiere a otra cosa.
- Ignorar las respuestas del cliente: sea cual sea la actitud o verbalización con que responda (ausencia, enfado, fatiga...) el técnico deber continuar en sus presupuestos.

En el caso presentado, es posible encontrar una relación entre el movimiento que hace la madre con los niños dos días después de la primera solicitud al servicio social y el «contacto» (recepción, rapport) que pudo realizarse ese día.

d) En cuanto al **modelo o esquema de referencia** en servicios sociales son frecuentes:

- Las connotaciones negativas

(«irresponsabilidad y desinterés hacia los niños»).

- Las afirmaciones o preguntas inútiles («poco probable la rehabilitación»).
- Las interpretaciones y reinterpretaciones de las conductas del cliente.

Uno de los rasgos más característicos de este sistema es la «insistencia en la patología» de los clientes; el señalamiento de cuantas cosas hacen mal, de modo tan insistente que convierte los informes en relatos sobrecargados de aspectos negativos respecto de vivienda, trabajo, salud, relaciones, pronóstico, etc.⁷

5. LA PROPUESTA SISTÉMICA:

El servicio social dispuesto para atender a la infancia debe estar, por su propia configuración, concebido como un servicio especializado para la atención de la familia. Lo familiar no es sólo una cuestión de paradigma o una opción metodológica, sino que se trata de su objeto natural de intervención.⁸

En este sentido, buscar modos, referencias, estrategias, que profun-

7 Para una reconsideración valiosa de estos aspectos véase **Gracia i Pastor, A.** «La información y el informe. Un instrumento de evaluación de las dificultades de colaboración institucional». En *Rev. Informació Psicológica* C.O.P. de Valencia nº 43. Págs. 29-39.

8 A diferencia de otros servicios como salud mental, drogodependencia, en donde la familia aparece como una «consecución estratégica» que supera el modelo individual pero que a veces coexiste con él, en el servicio de infancia-familia es más inviable (o debería de serlo) un enfoque basado en o dirigido a lo individual del menor.

dicen en la optimización de tratamientos familiares parece también lo más natural.

Además los aspectos «sistémicos» aparecen como propios de algo que se denomina a sí mismo «sistema de atención», y aunque, como hemos visto, en ocasiones tanto lo uno como lo otro no responden para nada a la constitución de las cosas y los hechos, no dejan de ser, en el fondo, los referentes obligados.

5.1. La solicitud de atención o «cómo entrar en el sistema»:

Como afirman Campanini y Luppi (1988) «*la aceptación de la solicitud exige que el asistente social (cualquier trabajador social diríamos nosotros) preste especial atención al hecho de que el usuario dirige la solicitud que por el nivel de elaboración del problema por el juego relacional en el que está inserto y por la imagen que el servicio ha contribuido a ofrecer de sí mismo y de sus prestaciones, es capaz de presentar*»⁹.

A partir de la solicitud de atención, habrá que determinar el «contexto» que definirá el futuro más inmediato de las relaciones entre el servicio y el solicitante.

Esta «contextualización» tiene

una importancia excepcional en todo el proceso. Puede tratarse de un *contexto asistencial* (la solicitud vendrá determinada por un problema de tipo práctico o material) y habrá que estar atentos a algunas características que presentan este tipo de solicitudes:

- a) La cronicidad: en muchas ocasiones se trata de una situación de larga data en cuya homeostasis están implicados varios servicios y diferentes profesionales.
- b) El juego relacional que la familia establece con «su problema».
- c) La multiplicidad de las peticiones, y
- d) La disponibilidad para cambios aparentes (que en el fondo no cambien nada).

O se tratará de un *contexto de control*, más frecuente en casos derivados de otros servicios o administraciones, con lo que:

- a) La solicitud no proviene del usuario.
- b) Es imposible no intervenir.
- c) Tal intervención debe efectuarse «dentro» de un análisis de las relaciones entre el servicio de atención y las administraciones implicadas.

En cualquier caso, en este momento de la atención cumple un especial papel el análisis de las «re-

⁹ Campanini, A. y Luppi, F.: «*Servicio Social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*». Ed. Paidós 1991 Pág. 168. El subrayado es nuestro.

glas de juego» o como dicen Cirillo y Di Blasio (1989) «la adopción de la metáfora del juego» (en referencia a Selvini Palazzoli y otros 1985-1988).

Para estos autores elegir un modo de pensar que integre «el nivel de funcionamiento individual con el de determinantes socio ambientales, a través del nivel intermedio relativo a los modelos relacionales del grupo familiar», nos puede «ofrecer una vía que se nos presenta prometedora y útil, tanto para comprender la complejidad del fenómeno como para elaborar intervenciones idóneas en las diversas fases del proceso»¹⁰.

5.2. La determinación de objetivos o «para qué se entra»:

El haber analizado como se accede a la atención nos permite conjeturar hipótesis¹¹ referentes al juego familiar. Estas hipótesis no sólo nos darán «contenido» con el que contar en los diferentes contactos que mantengamos con la familia, sino que nos ayudarán a construir propuestas de objetivos.

En especial, refiriéndonos a los casos cuyo contexto es o llegue a

ser el asistencial, desde la óptica sistémica habremos de tener en cuenta que:

- a) La experiencia de las personas está muy influida por los contextos en los que viven. La «realidad» no es algo dado, fijo o estático, así que
- b) El «problema» a trabajar debe ser uno que la familia (el solicitante) desee solucionar, y que
- c) Debe ser planteado de forma tal que sea resoluble (Haley).

5.3. Y mientras tanto asistencia:

En los servicios que atienden a los niños y sus familias, es muy frecuente la coexistencia de la doble necesidad de asistir «aquí y ahora» a la vez que planificamos o desarrollamos una atención a medio o largo plazo. Nos referimos a la coincidencia en un mismo servicio del rol de «control» con el rol de asesor o apoyo a la familia.

Esta situación, fácilmente confusional, dificulta en muchos casos un trabajo adecuado.

En nuestra opinión, las propuestas de Cirillo y Di Blasio en lo

10 Cirillo, S. y Di Blasio, P. (1989), «Niños maltratados. Diagnóstico y terapia familiar». Ed. Paidós 1991. Págs. 28 y 29.

11 Selvini Palazzoli y otros (1980) la definen como «una suposición que sirve de base a un razonamiento, sin referencia a su verdad, como punto de partida para una investigación», en Campanini y Luppi op. cit. pág. 183.

que se refiere a la definición y desarrollo del **Contexto Coercitivo** (1989) son de extrema utilidad.¹²

Por otro lado, aquí también hay que insistir en la importancia que tiene diferenciar medio y objetivos. Desde el punto de vista asistencial, la retirada de los menores en riesgo no debe ser más que un medio (que incluso la norma entiende como temporal) que esté presente en tanto no se modifiquen las condiciones que lo hicieron conveniente.

También aquí con la familia, el sistema que la atiende, debe dejar constancia de que el primer objetivo es el de proteger a los menores, pero la modificación de las condiciones de riesgo es el último, es decir, la *finalidad*.

5.4. Explicitar el final ayuda a salir de la atención:

Si la atención es un proceso debe tener un comienzo y un final.

Aunque en la actual configuración del sistema de atención es muy difícil determinar lapsos temporales abarcables, es evidente que tanto explicitar *cómo empieza y cómo termina*, cuanto dejar constancia de *cuándo empieza y cuándo termina* son variables fundamentales para garantizar el tratamiento.

Sean cuales fueran los motivos profundos que llevan a la dilación del fin, uno de los principales, en nuestra opinión, es que, simplemente, no se define el momento del final en el proceso de atención. Otro es que se plantean objetivos poco operativos (que atañen al cambio de conceptos y/o ideologías en vez de a conductas mensurables) o excesivamente ambiciosos, que más parecen estar basados en el «deseo» de los profesionales porque mejoren las familias, que en las capacidades reales (en el momento evolutivo) de estas.

La revisión del transcurrir de un número importante de casos, nos lleva a la conclusión de que podrían haberse acotado varios procesos de «tratamiento» en cada uno de ellos, pero en ninguno se recogen señales del fin.

Algunos autores recomiendan, y nosotros estamos de acuerdo, la realización de un contrato (Campanini y Luppi), y afirman que «un contrato explícito reconoce la posibilidad de trabajar juntos para ayudar al sistema a encontrar sus soluciones dentro de una situación específica. El contrato puede evitar, además, la cronicidad y el embrollo facilitando una definición más clara de la relación».¹³

Su contenido puede estar en la

12 Cirillo, S. y Di Blasio op. cit. págs. 60-67. Aunque se refieren al contexto de «terapia» a familias maltratadoras y ese no es siempre el caso en nuestra intervención, sí es «fácilmente» adaptable su construcción a situaciones «menos graves» y más frecuentes en nuestro medio.

13 Campanini y Luppi op. Cit. Pág. 176.

línea de lo sugerido por Stein y Rzepnicki (1983)¹⁴, pero en cualquier caso queremos resaltar que no se trata de un contrato que «obligue», o que comprometa únicamente a una de las partes¹⁵. Si se busca su utilidad hay que concebirlo como la expresión de un consenso (que habremos de trabajar antes, y durante, con la familia) que tendrá valor en la

medida en que sea participado. De nada servirá un documento que responda a expectativas unilaterales.

Aquí, como en otras situaciones, lo importante es que lo consideremos como un medio, como un instrumento, que ayude al conjunto de los participantes a saber por dónde se anda y hacia qué lugar dirigir los esfuerzos.

14 Citados por Sánchez Redondo, J. M. en «Manual de protección infantil» de Paul Ochotorena y Arruabarrena Madariaga (1996), cap. 6 «Toma de decisiones. El plan de caso», pág. 266.

15 Sobre todo conviene diferenciar el «contrato de atención» de lo que se ha dado en llamar «acta de compromisos» de la familia. Nuevamente queremos insistir en la necesidad de concebirlo como la expresión de un acuerdo y no como un «mecanismo» coercitivo más, interpuesto entre la familia y el servicio que la atiende. Por otro lado, hay que ser especialmente cuidadoso al pedir a alguien que se comprometa a realizar algo que escapa a sus posibilidades actuales. Sobre todo si queremos evitar el fomento de la idea de fracaso.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

BROFENBRENNER, U. (1979) *«Ecología del desarrollo humano»*. Paidós Barcelona 1987.

CAMPANINI, A. Y LUPPI, F. (1988). *«Servicio Social y Modelo Sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana»*. Paidós Barcelona 1991.

CEREZO JIMÉNEZ, M. A. (1992). *«Programa de asistencia psicológica a familias con problemas de relación y abuso infantil»*. Institut Valencià de Serveis Socials. Generalitat Valenciana.

CIRILLO, S. (1986). *«Familias en crisis y acogimiento familiar. Guía para los trabajadores sociales»*. Ed. M^o. de A.A. S.S. Madrid 1993.

CIRILLO, S. Y DI BLASIO, P. (1989) *«Niños maltratados. Diagnóstico y terapia familiar»*. Paidós Barcelona 1991.

CIRILLO, S. (1990). *«El cambio en contextos no terapéuticos»*. Paidós Barcelona 1994.

DE PAÚL, OCHOTORENA J. Y ARRUBARRENA MADARIAGA M. I. (1996) *«Manual de protección infantil»*. Masson, Barcelona.

GRACIÀ I PASTOR, A. *«La información y el informe. Un instrumento de evaluación de las dificultades de la colaboración institucional»*. Rev. *Informació Psicològica* C.O.P Valencia, n^o. 43, septiembre 1990. Págs. 29-39.

HALEY, J. (1976). *«Terapia para resolver problemas»*. Amorrortu. Buenos Aires 1990.

HUDSON O'HANLON, W. Y WEINER-DAVIS, M. (1989). *«En busca de soluciones. Un nuevo enfoque en psicoterapia»*. Paidós Barcelona 1990.

KEMPE, R.S. Y KEMPE, C.H. (1979). *«Niños maltratados»*. Morata Madrid.

NAVARRO GÓNGORA, J. (1992) *«Técnicas y programas en terapia familiar»*. Paidós Barcelona.

SERVICIO DE INFANCIA DIPUTACIÓN DE ZARAGOZA. *«Integración socio familiar y marginación infantil»*, Zaragoza 1990

V.V. A.A. *«Metodología para la intervención social»*. Revista *Documentación Social* n^o 69 octubre-diciembre de 1987. Ed.: Cáritas Española.

EL INFORME SOCIAL. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Emilia Súnico Vacas
Trabajadora Social

RESUMEN

En el presente artículo he pretendido recoger todos los aspectos que afectan directamente a la elaboración del Informe Social. Partiendo de su diferenciación con la Historia Social, se define y se exponen los objetivos y cualidades que deben cumplir todo Informe Social. A continuación se enuncian los apartados que, en líneas generales, suelen encontrarse en los Informes Sociales. Se expone asimismo el proceso de realización, aclarando los pasos a seguir para poder llegar al análisis de la situación. Se hace mención de los condicionantes externos e internos que pueden influir en su elaboración y se hace especial mención a la importancia de incluir el Diagnóstico y el Pronóstico en el

mismo. Se aportan seguidamente unas pautas generales a seguir para su presentación en centros o servicios oficiales y la importancia y conveniencia, a mi entender, de la aplicación de la informática a su elaboración.

Finalmente, se especifican las circunstancias donde se da la obligatoriedad de la emisión del Informe Social por parte de los/as trabajadores sociales y se propone un modelo general de Informe Social, terminando con unas conclusiones y sugerencias que vienen a subrayar los aspectos que considero más relevantes.

INTRODUCCIÓN

La falta de bibliografía expresa

sobre el Informe Social y la patente necesidad de la misma que presentan tanto los alumnos de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social como los demás profesionales de esta Disciplina, ha sido el motor impulsor del presente artículo, en aras de contribuir a un mejor conocimiento y comprensión de lo que supone el documento base por excelencia del Trabajo Social.

El Informe Social es muy importante en el quehacer diario de los trabajadores sociales, ya que en él debe quedar plasmado, como resultado final, gran parte de los conocimientos teóricos y prácticos que estos profesionales han tenido que desarrollar para el estudio, valoración y propuesta de intervención del caso en cuestión.

1.- EL INFORME SOCIAL

Antes de comenzar a definir el Informe Social, considero importante exponer los aspectos diferenciales que existen entre la Historia Social y el Informe Social.

Ambos documentos son básicos del Trabajo Social, pero mientras la Historia Social es un documento exclusivo del Expediente del usuario y cuyo destino es mantenerse en el mismo, el Informe Social es un documento que va dirigido fuera del servicio y con objeto de ofrecer una información a otro técnico, servicio u organismo que de lugar a un

posterior proceso de intervención o a una decisión con respecto al caso.

Los dos documentos pueden recoger los mismos apartados o informaciones, pero mientras la Historia Social «recoge y clasifica de manera extensa y detallada los elementos de información que reflejan las características del usuario, las demandas que ha presentado, así como la actuación profesional desde que se inicia hasta que concluye el caso» (Charroalde J. y Pardavila B. 1992), en el Informe Social se describen y relacionan los datos, analizando los mismos para llegar a la elaboración del Diagnóstico y del Pronóstico y se realiza, además, en un momento concreto y para un fin determinado.

La Historia Social es fuente de información para la elaboración del Informe Social.

1.1.- Definición

El Informe es el documento que utilizan los profesionales para intercambiar información entre ellos. El informe que elaboramos los Trabajadores Sociales se denomina **Informe Social** y se define, según I. Triguero Guardiola (1991) «como una síntesis explicativa que emite el trabajador social como resultado del Estudio, Valoración y Dictamen, para el logro de un objetivo determinado.

- Con él se dan a conocer la existencia de una situación social determinada para mo-

dificarla en la medida de lo posible.

- Se aporta información para dictamen profesional.
- Obtener recursos sociales ya establecidos y promover recursos sociales.
- Facilitar información a otro T.S.»

La definición que encontramos en el libro *Dos documentos básicos del trabajo social*, (1985), es la siguiente: «Síntesis explicativa, respecto de una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado».

Es en opinión de la mayoría de los autores, un documento básico en la intervención profesional de los trabajadores sociales. J. Charroalde y B. Pardavila (1992) lo definen como «el documento técnico secundario que sirve para transmitir la síntesis explicativa respecto a una situación de necesidad estudiada y valorada.»

Otros autores como J. García Alba, y J. Meliá, (1993), consideran que «el Informe Social debe ser el resultado de una investigación científica bien hecha y adecuadamente elaborada. En él se han de recoger las conclusiones explícitas de la investigación, del hacer-para-conocer. Esto supone que conocemos la problemática estudiada, a la que nos enfrentamos. Conocimiento científico que evidentemente se diferen-

cia, por el mismo, de una mera información de carácter periodístico. Requiere, como muchas veces hemos comentado, una preparación científica exigente por parte del propio T.S.. Especialmente en el conocimiento de técnicas que, junto a las hipótesis que él mismo elabora, o que provengan de otras áreas del conocimiento, le permita plantear las premisas necesarias para llevar adelante el estudio.»

El Informe Social es pues, un documento básico donde el trabajador social plasma la puesta en práctica de sus conocimientos técnicos mediante la realización del Estudio pormenorizado del caso, la Valoración del mismo a la luz de las hipótesis previamente formuladas, pronunciando al final el dictamen que considere y dando su visión sobre la solución que estime más óptima en base a las posibilidades de aplicar recursos ya existentes o el más idóneo a la necesidad expuesta, denunciando, si es oportuno, la falta de cobertura social de algunas situaciones y estableciendo las pautas de intervención a seguir como propuesta o medida a aplicar.

El contenido a plasmar en el Informe irá en función del objeto del mismo, debiendo el profesional seleccionar las informaciones o apartados adecuados a cada situación.

1.2.- Objetivos del informe social

Los objetivos genéricos de los

Informes Sociales, (Triguero Guardiola, I. 1991; y Charroalde, J. y Pardavila, B. 1992) son:

- 1.- Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de solucionarla, paliarla o modificarla.
- 2.- Aportar información para dictamen profesional o para el trabajo interdisciplinar.
- 3.- Servir para obtención de algún tipo de recursos sociales ya establecidos.
- 4.- Promover recursos sociales
- 5.- Apoyar el proceso de derivación del caso a otro profesional/institución.
- 6.- Facilitar información a otro trabajador social, otro profesional o institución.

Como **cualidades** a destacar del Informe Social encontramos:

- a) Fiabilidad de los datos.
- b) Precisión de los términos.
- c) Claridad expositiva.
- d) Argumentación didáctica.

De ello se desprende que el trabajador social debe hacer un esfuerzo por plasmar la situación investigada de una manera concisa, utilizando términos precisos, en la medida de lo posible, y exponiendo en todo momento datos comprobados y veraces, especificando las fuentes, y, de no ser posible, aclarando la no comprobación de algún

dato en concreto, siendo todo ello fundamental para la consideración del Informe como un documento válido en su contenido.

1.3.- Apartados del informe

Los Informes Sociales, tal como se ha mencionado anteriormente, reflejarán en su contenido los apartados relacionados con el objeto del mismo.

Generalmente consta de varias partes. Exponemos las siguientes al considerarlas las más genéricas (adaptación del criterio seguido por I. Triguero Guardiola, (1991):

- 1.- Encabezamiento del informe con los datos de la institución, el/la trabajador/a social que lo imparte, fecha, el motivo del mismo y el servicio o persona a la que se dirige.
- 2.- Datos de identificación del sujeto/os (Individuo, grupo o comunidad).
- 3.- Datos y características del grupo familiar (miembros, historia familiar, economía, salud) y Genograma
- 4.- Relaciones sociales y vecinales
- 5.- Características del entorno social (ubicación vivienda, estado de ésta, barrio) y percepción del usuario de su entorno.
- 6.- Interpretación y valoración de la situación (Diagnóstico y Pronóstico)

Es de destacar que tras los datos de identificación de la unidad de convivencia, es conveniente la incorporación del *genograma*, representación gráfica de los miembros familiares de varias generaciones y sus vínculos sanguíneos, relaciones, así como determinadas características individuales. Para los autores Bassets J., Ripol-Millet A. y Rubiol G. (1993), el genograma «intenta representar gráficamente el desarrollo de la familia a lo largo del tiempo. La exploración de la historia intergeneracional de la familia conduce a identificar la comprensión de la dinámica de la familia actual y puede ayudar a poner en claro el sentido de la decisión a adoptar».

El genograma es un medio útil y fácil de utilizar y de interpretar que permite reunir y organizar la historia familiar. «Es el árbol familiar o un mapa de tres o más generaciones de una familia que registra las relaciones genealógicas, los principales acontecimientos familiares, ocupaciones, pérdidas, migraciones y dispersiones, identificaciones y asignación de roles, así como información relativa a normas sobre comunicaciones, etc.» (Bassets J., Ripol-Millet A. y Rubiol G. 1993). Su aplicación resulta muy útil e interesante, ya que en un solo golpe de vista ofrece datos relevantes de la dinámica familiar y de la problemática que se nos plantea, facilitando en gran medida la comprensión del contenido del Informe.

No existe un único modelo de Informe Social, pues cada uno de ellos presenta peculiaridades relativas a la demanda y al servicio desde el que se parte. «Los Informes Sociales deben estar también adecuados en su diseño y contenido al tipo de servicio del que parte: Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO), Ayuda a Domicilio..., y al sector de población hacia el que se orienta la intervención profesional: ancianos, minusválidos, drogodependientes, etc.» (Charroalde, J. y Pardavila, B. 1992). Y es por ello que frecuentemente en cada servicio o institución cuentan con un propio modelo de Informe Social adaptado a las necesidades del mismo.

Según el objetivo concreto del Informe, el profesional deberá seleccionar los apartados adecuados a cada situación.

1.4.- Tipos de informes sociales

Tal como se ha mencionado anteriormente, el Informe Social determina su contenido en función del objetivo del mismo, debiendo el/la trabajador/a social/a seleccionar los apartados adecuados a cada situación. Es decir, se pueden realizar informes, por ejemplo: para solicitar una determinada ayuda económica; para solicitar un ingreso en una residencia de ancianos; para informar de una situación de alto riesgo social de unos menores, de un núcleo familiar; para solicitar una adquisición

de una vivienda social o rehabilitación de vivienda, adopciones... y así hasta una innumerable relación de motivos diversos, en los que en cada uno de ellos hay que hacer hincapié en unos apartados determinados e incluso obviando algunos datos.

Es decir, no tiene por qué ponerse en cada uno de estos informes todos los apartados que figuran en los manuales (Ver apartados de informes). Sólo han de constar aquellos que son imprescindibles o necesarios para conseguir el objetivo que se persigue, ya sea para dar una determinada información de una situación muy concreta o para conseguir una determinada ayuda. Por tanto, no ha lugar a poner en un documento que va dirigido a conseguir un fraccionamiento de pago de una deuda, los datos relativos a las relaciones familiares o su situación sanitaria, al igual que no se puede omitir estos datos cuando el objetivo del informe es dar una información de una familia de alto riesgo que solicita una ayuda económica.

La clasificación de los Informes Sociales viene determinada, además de por su objetivo, por quién solicita el mismo. En líneas generales podemos establecer los siguientes grupos:

• **Los que solicitan Ayudas Económicas:** Suelen acompañar a los formularios oficiales de las ayudas y su objetivo es apoyar la solicitud exponiendo en ella aspectos que en los formularios oficiales no se recogen y que pueden ser importan-

tes, por ejemplo una solicitud de «Salario Social», solicitudes de fraccionamientos de pago de deudas en algunos organismos (Diputaciones, Ayuntamientos...). A estos informes es conveniente adjuntarles documentos que acrediten y apoyen lo que en ellos se expone, ya sean fotocopias de recibos, facturas, Declaraciones de Hacienda, nóminas, fotografías si es el caso, etc..

También entrarían aquí los informes para solicitar ayudas de Emergencias Sociales tanto por catástrofes, accidentes, o de situaciones graves puntuales que puedan darse en una familia. Estos no irían acompañados de solicitudes oficiales, pero sí de documentación que avale la situación.

• **Informes Sociales para incorporación de los usuarios en un determinado programa de intervención:** requieren un estudio exhaustivo de la situación que se pretende reflejar así como la conveniente inclusión específica del pronóstico y diagnóstico de la situación. Requieren con posterioridad un Informe Social de seguimiento del caso. Como ejemplo estarían los Informes Sociales (a veces llamados también Informes familiares) para incluir a una familia en Programas de intervención familiar –suelen incluir ayudas económicas periódicas por un tiempo determinado–. Inclusión en programa de desintoxicación y deshabitación de droga...

En estos informes debe incluir-

se una propuesta de intervención con el usuario/s en cuestión.

- **Informes Sociales para el Servicio de Atención al Niño.** Suelen ser a petición del Fiscal de Menores, o de técnicos responsables de departamentos de este organismo. También pueden emitirse para poner en su conocimiento una situación de alto riesgo de menores detectada o denunciada. Requieren una investigación exhaustiva de la situación familiar.

- **Informes para ingreso en una institución.** En el caso de las residencias para personas mayores, las propias solicitudes de los organismos que las gestionan (I.A.S.S, INSERSO, Diputación), suelen incluir su propio modelo de Informe Social. (Otras instituciones que necesitan adjuntar Informes Sociales con la solicitud, son los Centros de tercera Edad, de Minusválidos, Centros infantiles, Guarderías del I.A.S.S....)

- **Informes de seguimiento o evaluación de una situación.** Son aquellos que no requieren puntualizar sobre todos los datos que originariamente eran necesarios para comenzar a intervenir en el caso, ya que se suponen que son conocidos, por lo que, aparte de los datos de identificación de los usuarios y el genograma, generalmente sólo cuenta con el apartado de situación actual y diagnóstico profesional.

- **Informes de supervisión.** Para los autores J. García Alba y J.Meliá (1993) los Informes Socia-

les de Supervisión son considerados «el resultado de un proceso de conocimiento que nos dice cómo se desarrolla la aplicación del Modelo de Acción y sus diferentes etapas o pasos (aplicaciones, frecuencias, intervalos, cumplimiento de plazos propuestos, resolución en función de los fines, objetivos, metas, etc.), y si se cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los fines propuestos. También deben reflejarse en él si se han suscitado conductas o comportamientos, actitudes, resistencias o barreras significativas que retrasen o aceleren la actuación que se configuran en el Modelo de Acción».

«Este tipo de informes, que se diferencia de otros por su contenido, debe ser elaborado por el propio profesional que realizó el Informe inicial. En él es aconsejable recoger todo el desarrollo de la acción en el tiempo, además de observar todas las consideraciones evaluativas de los usuarios, por si es necesario revocar algún aspecto del propio Modelo de Acción. Por consiguiente se *evalúa* en él la calidad de la acción, tanto profesional, como del propio Modelo de Acción, por parte de los usuarios/beneficiarios». (García Alba, J. y Meliá, J. 1993).

2.- PROCESO DE REALIZACIÓN DEL INFORME SOCIAL

En este proceso intervienen desde las normativas que nos rigen, las teorías que forman parte de

nuestro saber técnico y científico, y nuestras propias actitudes personales en cuanto a capacidad de observación, de análisis, así como de nuestra capacidad de expresión.

1.º En primer lugar se parte de la demanda de la emisión del informe.

Esta demanda puede surgir a partir de la solicitud de acogerse a un determinado recurso, por parte del usuario, (ayuda económica, servicio de residencia, S.A.D., etc.), a través de una petición –utilizando los cauces formales u oficiales para ello– por parte de otro profesional técnico, organismo o servicio, o bien por la necesidad detectada por parte del/la trabajador/a social de recurrir a un servicio, o programa determinado etc.

2.º Una vez que existe la demanda de emisión del Informe Social, es necesario proceder al Estudio del caso.

El estudio es la clave que permitirá la posterior valoración de la situación, lo que requiere mucho tiempo y esfuerzo. «No se impone como necesario que el/la trabajador/a social, en su puesto de trabajo, inicie una investigación partiendo de cero. Con ello queremos decir que el Informe Social puede entenderse, en algunas ocasiones como el resultado o resumen de una investigación (partimos de unas hipótesis, utilizamos las técnicas necesarias para la recogida de datos, estos se

analizan, se elaboran las oportunas consideraciones y, al final se redacta el Informe)». (García Alba, J. y Meliá, J. 1993).

En el proceso de recogida de datos se recurre a la Historia Social, de existir expediente; se realizan Visitas a Domicilio, entrevistas a las personas claves (usuario, familiares, vecinos o informadores claves, tales como tutores escolares, personal sanitario, psicólogos, otros trabajadores sociales que hubieran conocido el caso con anterioridad...); se solicitan también aquellos informes de seguimiento escolar, médicos, policiales...) que sean convenientes adjuntar al Informe Social; y se aplican las técnicas de observación simple, participante, documental y experimental, según los casos.

Las fuentes de información son diversas y variadas, pero la fundamental y principal fuente de información a considerar es la constituida por el propio usuario (Charroalde, J. y Pardavila, B. 1992). Este presenta una situación/problema, bien personal o de algún miembro de su familia, y sobre la que, evidentemente, dispone de información. Por otra parte y desde la perspectiva de que el propio usuario es en sí un recurso, o más concretamente, dispone de algún tipo de potencialidad social susceptible de ser desarrollada, el sistema deberá tratar de conocerlas y facilitar su desarrollo.

«Las familias en las que se produce la situación de necesidad de alguno (o de la totalidad) de sus miembros son igualmente fuente de información fundamental. Sobre todo si consideramos a esta red primaria como el núcleo a partir del cual trabajar para intentar superar el estado de necesidad de sus miembros. Son, por tanto, una fuente de información de necesidades y de recursos». (Charroalde, J. y Pardavila, B. 1992).

El grupo y la comunidad son otras dos fuentes de información que el profesional habrá de tener en consideración tanto para el estudio particular de un caso como para la comprensión global del marco donde se ha desarrollado el mismo. De conformidad con los autores J. Charroalde y B. Pardavila, (1992), el conocimiento de las características socio-económicas, entorno cultural, hábitos y costumbres, orígenes etc. de un grupo determinado o de una comunidad concreta es fundamental a la hora de plantear su intervención el profesional.

Por su parte, «las organizaciones sociales (fundamentalmente las ONGs, pero también las lucrativas) y las instituciones públicas, promotoras (y/o gestoras) de recursos son, precisamente por esta circunstancia, fundamentales fuentes de información para el trabajo social». (Charroalde, J. y Pardavila, B. 1992).

Otra importante fuente de información a considerar, en unanimi-

dad con los diversos autores, es el propio profesional, y sobre todo aquellos profesionales que trabajan directamente con la población, en cualquiera de los campos de la protección social. (Educativa, de salud, social...), son una fuente de información privilegiada, ya que disponen de unos conocimientos directos en cuanto a datos cualitativos y cuantitativos de la realidad, imprescindibles para una correcta interpretación de los datos estadísticos.

3.º Dentro del estudio, es fundamental que a lo largo de las entrevistas realizadas al usuario y a su familia, el estudiar el sistema de apoyo familiar, preferentemente, analizando la red social del usuario. Según C.Villalba (1993): «desde una perspectiva psicosocial, el análisis de la red social es un proceso de valoración de la cantidad, tipos y funciones de las relaciones de apoyo y de las tensiones y conflictos con y entre las relaciones referidas a una persona o familia. Aunque no exista evidencia empírica suficiente que confirme que este procedimiento de evaluación permite establecer predicciones respecto a variables de funcionamiento psicológico, este proceso puede tener importantes implicaciones para la práctica profesional ya que supone el primer paso para plantear la intervención desde un modelo ecosistémico. Analizando claramente la estructura y los funcionamientos de las interrelaciones de las personas con los miembros de sus redes, los

profesionales podemos llevar a cabo estrategias que potencien los apoyos existentes, que desarrollen los potenciales, o que, en situaciones de necesidad, lo complementen o lo sustituyan. A través del método analítico de la red social podemos establecer de forma precisa los objetivos y las funciones de los diferentes tipos de redes o de configuraciones de redes en una comunidad determinada».

«La identificación de la red social se hace normalmente en una o dos entrevistas cuando se tiene establecida una buena relación con la persona o con la familia con la que estamos trabajando» (Villalba, C. 1995).

La aplicación práctica del estudio de redes sociales está teniendo una buena acogida entre los distintos profesionales de los servicios sociales (Salud, Comunitarios...), dado que permite una exploración más exacta de la realidad en la que está inmersa la unidad familiar o el usuario, posibilitando un proyecto de intervención con mayor porcentaje de éxito al contar y apoyar a los sistemas de ayuda informales del entorno.

4.* Análisis y comprensión de la situación

Una vez recopilados todos los datos necesarios se procede a su análisis, aunque esta diferenciación de etapas es sólo para poder comprender mejor el proceso a seguir,

pues en la práctica, este proceso se hace simultáneamente tanto durante la recogida de información, después del acopio de datos y durante la elaboración del Informe Social.

El/la trabajador/a social debe hacer un gran esfuerzo de comprensión de la situación que le permita conocer el problema de fondo, adivinar el posible pronóstico que se avecina de continuar la situación tal cual está, el resultado previsible de poder aplicar el recurso idóneo, así como la posibilidad real o no de utilizarlo y las posibles alternativas. En base a ello, expondrá su diagnóstico de la situación, solicitando la aplicación de la medida y/o recurso necesario y factible de aplicar en cada caso.

Para llegar a elaborar el Diagnóstico del Informe Social, el/la trabajador/a social debe tener muy claro cuáles han sido los factores de riesgos detectados, las posibilidades de aplicación de recursos del entorno cercano con sus pros y sus contra y/o la necesidad de recurrir a recursos externos (ya sean servicios o medidas a adoptar por equipos técnicos externos etc.), así como las pautas de actuación a seguir.

La propia tarea de la elaboración del Informe Social ayuda al trabajador social a reflexionar sobre todo el proceso de contacto con el usuario, su entorno vivencial, sus recursos personales o la carencia de los mismo..., lo que debe conducirle a comprender qué ocurre y qué

camino sería el adecuado para modificar positivamente la situación.

3.- CONDICIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE INFLUYEN A LA HORA DE HACER UN INFORME.

Los condicionantes pueden ser muy diversos y tanto externos como internos. En lo que respecta a los **externos** destacamos: a) el Servicio donde se trabaja y los objetivos y filosofía del mismo, (los trabajadores sociales de los Programas de «Salario Social», por ej. deben elaborar un Informe Social donde se refleje principalmente el cumplimiento, por parte de los usuarios, de los requisitos para acogerse al Programa). b) Por requerimiento judicial, donde se especifique en el mismo la verificación de algunos datos cronológicos; c) proceder la petición del responsable del servicio donde se trabaja, (generalmente con carácter urgente); d) la gravedad de los acontecimientos que precipitan la necesidad de informar sobre los hechos; e) la escasa disponibilidad de tiempo para poder hacer una investigación adecuada como consecuencia de la saturación del servicio, o bien por el cumplimiento de un plazo determinado. Por otra parte, f) la inestabilidad laboral de muchos trabajadores/as sociales hace que no puedan comprometerse a llevar a cabo un determinado seguimiento de los casos, necesarios

para la elaboración de algunos Informes.

Existen también una serie de condicionamientos **internos** que influyen a la hora de la elaboración del Informe Social, dentro de los cuales destacamos: los posibles conflictos éticos que pueden surgirle al trabajador/a social ante la necesidad de plasmar determinados datos que, siendo necesarios o exigidos, pueden ocasionarle serios problemas o dificultades profesionales por las repercusiones que pueden tener. También pueden darse situaciones que, aparentemente parecidas a las vivenciadas por el propio profesional, induzcan a tener de la misma una visión predeterminada que influya en la elaboración del Informe, especialmente en cuanto al pronóstico y diagnóstico a incluir en el mismo. Igualmente puede ocurrir que por diversas razones, la comprensión de una situación no se consiga, con la consecuente repercusión en el diagnóstico, y con el grave riesgo de solicitar la aplicación de un recurso no adecuado, o de aplicar unas pautas de actuación que puedan resultar perjudiciales.

4.- DIAGNÓSTICO Y PRONÓSTICO

El Diagnóstico se basa siempre en un estudio o recogida de datos, que relacionados entre sí, permiten llegar a una síntesis y a una interpretación.

«La realización de un diagnóstico es algo más que la realización de una investigación. Se puede realizar una buena investigación y un diagnóstico deficiente. Sin embargo, un diagnóstico no puede hacerse sin la base de un estudio previo». (Ander-Egg, E. y Aguilar, M^a J. 1986)

T. Rossell, (1990) lo define de la siguiente manera: «El Diagnóstico es la síntesis, la interpretación y evaluación profesional de una situación en la que se pide la intervención del trabajador social. Representa un punto en el proceso metodológico a partir del que se establecen objetivos, se toman decisiones y se planifica la actuación».

«El pronóstico constituye una parte del diagnóstico que indica las posibilidades de reversibilidad de la situación que se estudia y los medios que serían necesarios para mejorarla. Indica también las posibilidades de atención desde el servicio, desde otros servicios o desde otros profesionales». (Rossell, T. 1990).

De conformidad con la autora T. Rossell, el pronóstico es un apartado que no se acostumbra a incluir en la metodología del Trabajo Social, aunque en la práctica ya se aplica de alguna manera, pero que convendría explicitar para justificar la intervención posterior o bien la inhibición del trabajador social ante casos que no presentan posibilidad de cambio. El pronóstico permite establecer esfuerzos y recursos y se

hace más necesario a medida que se van reduciendo el tiempo y los medios de intervención. (Rossell, T. 1990).

«Si en el diagnóstico evaluativo (Hamilton, 1940) se definen los aspectos positivos y las dificultades implícitas de la situación que se ha estudiado y del contexto social, en el pronóstico se concretan *los cambios que se puede esperar, los recursos necesarios y la atención que el servicio puede ofrecer*». (Rossell, T. 1990).

Sobre la base del pronóstico, cuya inclusión, como se ha intentado reflejar, es fundamental, se podrán definir los objetivos, las prioridades y los plazos y se podrá planificar la actuación.

De conformidad con lo anterior, el autor S. Cirillo (1986), en relación al trabajo con familias, expone que «el trabajador social debe formular un Diagnóstico sobre la naturaleza de la crisis familiar, es decir, una hipótesis sobre el juego relacional que se está jugando. En segundo lugar, a este diagnóstico deberá necesariamente corresponder un pronóstico que responda a preguntas de este tipo: ¿el juego que se ha identificado es reversible o no? ¿Por tanto, es modificable o no la situación de malestar y de riesgo para el menor relacionada con el propio juego? En caso afirmativo, ¿en qué condiciones y a través de qué tipos de intervención? En conclusión ¿esa determinada familia es

recuperable o irrecuperable?». (Cirillo, S. 1986).

Queda patente, pues, la importancia de establecer en el Informe Social no ya sólo el Diagnóstico, sino la inclusión, a ser posible diferenciada, del pronóstico, que ilumine la intervención para conseguir el objetivo en cuestión y que permita una revisión de las hipótesis formuladas a la hora de evaluar el caso con posterioridad.

5.- MODOS DE PRESENTAR LOS INFORMES

Una vez realizado el Informe Social, es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

1.º No es recomendable, salvo casos muy concretos, entregarle un Informe Social al usuario interesado para que éste lo entregue en el lugar de destino, ya que pueden producirse situaciones de conflicto entre el trabajador/a social y el usuario, de compleja solución.

Únicamente, cuando el Informe no contenga datos sobre las relaciones familiares o aspectos íntimos de las personas (por ej. Informes Sociales solicitando un fraccionamiento de pago de una deuda, una beca etc.), la entrega al usuario para agilizar el trámite puede carecer de importancia.

2.º Se aconseja que se acompañe siempre de un Oficio de Remi-

sión, firmado por el responsable del servicio, y con su correspondiente sello de registro de salida, que otorga el respaldo oficial al técnico. En los casos de emisión de Informes Sociales en el ejercicio libre de la profesión, se puede acompañar de Oficio de Remisión para mayor formalidad, aunque no tenga registro de salida.

3.º Es conveniente, así mismo, que en una copia del mismo (Informe Social y Oficio de Remisión), se plasme el sello del Registro de Entrada del Servicio u Organismo de destino.

En los casos de envíos por Correos o por alguna otra compañía de mensajería, es conveniente hacerlo mediante certificado con acuse de recibo.

4.º Por último, deben evitarse todas aquellas actuaciones que puedan dar lugar a la divulgación de los datos que se reflejan en el Informe, que sean susceptibles de estar bajo secreto profesional (colocar Informes Sociales en lugares inadecuados a la vista de terceros, no advertir a compañeros de trabajo no técnicos, la importancia de guardar el debido sigilo sobre la información plasmada en el Informe Social...)

6.- LA CONVENIENCIA DE LA INFORMATIZACIÓN DEL INFORME SOCIAL

La informática es considerada

unánimemente por las diversos autores, como una herramienta que va a jugar un papel importante en el futuro del Trabajo Social a todos los niveles (investigación, práctica diaria del profesional, coordinación entre organismos y servicios, administración y gestión de los Servicios Sociales, etc.)

El uso de programas informáticos se está implantando a nivel internacional y nacional y hoy por hoy es un soporte al alcance de muchos trabajadores sociales situados en muy diversos lugares y servicios, si bien los programas específicos en materia de Trabajo Social están aún desarrollándose.

En mi opinión, la elaboración del Informe Social directamente por el trabajador social en soporte informático tiene la gran ventaja para el usuario de la no divulgación de sus datos y situación personal a personas no cualificadas del servicio, consiguiéndose con ello un mayor respeto por la intimidad de las personas, muy especialmente cuando se trata de servicios o entidades que trabajan atendiendo a una población pequeña.

Otra ventaja a considerar sería la posibilidad del envío de los Informes Sociales al Organismo de destino directamente a través del ordenador siempre que existiera, claro está, la unión en red de todos los ordenadores de Servicios afines, como por ejemplo todos los Centros de Servicios Sociales y UTSS de una provin-

cia, a nivel interprovincial y nacional. Todo ello contribuiría a la agilización del proceso de trámite que supone al intercambio de información, de manera oficial, para conseguir el objetivo del Informe en cuestión, además de asegurar la confidencialidad de la información, ya que sería transmitida directamente de un técnico o equipo interdisciplinar a otro técnico o equipo.

Por contra, no podemos olvidar las consideraciones puestas de manifiesto en el documento «Política internacional sobre Trabajo Social y computación de la información personal» presentado en la Reunión General de la IFSW (Federación Internacional de Trabajadores Sociales en 1984) sobre la utilización de la informática en el Trabajo Social (Cabrera, P.J. 1993) que señala que, puesto que «la transmisión de informaciones sobre individuos y por individuos es la piedra angular de la práctica del Trabajador Social, el creciente uso del ordenador es fuente de graves preocupaciones de orden deontológico como son:

- a) las formas de tratar los datos confidenciales;
- b) qué tipo de datos deben recoger los Trabajadores Sociales,
- c) para qué fines se deben generar estos datos;
- d) durante cuánto tiempo se deben almacenar».

«De tal forma que no todo lo que es técnicamente posible es

siempre deseable, y puesto que los trabajadores sociales se encuentran en una posición privilegiada para adquirir gran número de informaciones sobre individuos, reciben «crecientes presiones para que registren datos personales para fines totalmente ajenos a la ayuda inmediata a largo plazo para sus clientes», siendo evidente que el propietario de la información sobre sí mismo es el cliente, no puede serle enajenada, y menos aún con la aquiescencia, consciente o no, del profesional». (En este sentido, el autor P.J. Cabrera, (1990), llama la atención a modo de ejemplo, sobre la ligereza con la que los trabajadores sociales toman nota del NIF de sus clientes y lo transmiten a otras instancias y bancos de datos sobre los que carecen de control, aceptando un papel fiscalizador, que está muy lejos de ser consustancial a su profesión). «En la misma línea funcionan las presiones que buscan dejar establecido que la extracción de datos sobre las personas es una «precondición» indispensable para poder beneficiarse del Trabajo Social o de otras formas de asistencia». (Cabrera, P.J., 1990).

En mi opinión, es necesario el establecimiento de controles que garanticen el respeto que toda persona se merece por el mero hecho de serlo, a pesar del deterioro o falta de respeto a sí mismo que en esos momentos en que se presenta ante el/la trabajador/a social; y eso implica respetar todos sus derechos, y

muy especialmente el de su intimidad, pero dado que se trata de garantizar el derecho a la intimidad en mayor proporción a lo que se consigue actualmente, considero que la informática ofrece muchas posibilidades al respecto, siempre que se adopten las medidas de protección de datos adecuadas.

La necesidad de control sobre los datos de los usuarios es fundamental, tal como lo expresa el autor P.J. Cabrera, (1990): « Poder mantener el control, como profesionales responsables, sobre los datos de sus clientes, lo que implica poder negar el acceso a ellos, establecer períodos de tiempo en el almacenamiento de los datos que garanticen el derecho al «olvido social» tan difícil para una «máquina», además de ser una obligación moral que constituye al trabajador social en «fideicomisario» de la información por él generada, es una manera de defender la dignificación de su propia profesión».

7.- LA OBLIGATORIEDAD DE LA EMISIÓN DEL INFORME

En no pocas ocasiones se han presentado dudas sobre la obligatoriedad de la emisión de informes por parte del profesional o incluso de la inclusión de una determinada información dentro de un Informe Social. Estas situaciones suelen producirse, sobre todo, en lugares

conflictivos donde la lucha entre intereses diversos es patente y donde el profesional técnico del Trabajo Social debe quedar al margen, sabiendo que debe defender el derecho constitucional a la intimidad del usuario y defender sus intereses no dando información que pueda perjudicarle, siempre que no esté en juego derechos de terceros. (Un ejemplo claro de esto fue la situación vivida por las compañeras del Centro Penitenciario de San Sebastian, en Febrero de 1995, cuando les solicitaron verbalmente un Informe Social completo de unos Liberados Condicionales penados por pertenencia a la Organización Terrorista ETA donde no se especificaba el objetivo de dicho Informe).

En líneas generales, y partiendo del mandato constitucional de la obligación de todo ciudadano de prestar la colaboración requerida a la Justicia, es obligatorio la emisión de Informes Sociales cuando es solicitado por cualquier órgano del poder judicial, requerimiento que es por escrito, a través de cauces normalizados y donde se especifica el objetivo del Informe solicitado.

Existe asimismo obligación de emisión de Informes Sociales ante el Servicio o Administración para la que se trabaja u Organos superiores, con la debida constancia del objeto del Informe Social que se solicita. Especificamente, en materia de menores, de conformidad con la legislación vigente, es obligatorio por

parte de todas las Entidades Locales (Municipios y Diputaciones) la emisión de Informes en esta materia, dirigidos a la autoridad competente sea ésta administrativa o judicial.

8.- MODELO DE INFORME SOCIAL

Para finalizar, propongo un modelo general de Informe Social donde se recogen los datos de identificación del usuario y su unidad de convivencia, incluyendo un genograma; la historia familiar y las relaciones entre sus miembros y con su entorno, la situación económica, laboral y de salud y las características del entorno social donde se vive, con especial relevancia a cómo percibe el usuario su entorno, finalizando con el dictamen profesional, donde se incluye el diagnóstico y el pronóstico, si bien sin nombrarlos expresamente.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Las reflexiones que me han provocado la elaboración de este artículo, me ha llevado a las siguientes conclusiones y sugerencias:

- 1.- El Informe Social es el documento donde, en mayor medida, los trabajadores sociales deben saber plasmar sus conocimientos y su profesionalidad.

- 2.- La validez del Informe Social viene dada por la veracidad demostrada de los datos que se aportan y por el empleo de términos precisos y claros.
- 3.- Es muy importante que todos los profesionales del Trabajo Social que ejercen como tales, plasmen en sus Informes Sociales, dentro del Diagnóstico, el pronóstico de la situación.
- 4.- La toma de conciencia de los condicionantes externos e internos que influyen en la elaboración del Informe Social, ayuda a controlar y evitar, en lo posible, los efectos negativos de los mismos.
- 5.- La protección del derecho a la intimidad, debe ser una constante en nuestro trabajo y quizás, la informatización del Informe Social, con la previa adopción de las medidas de control necesarias, posibilitará en mayor medida el cumplimiento de este derecho fundamental.
- 6.- Como sugerencia final, dada la importancia de los datos personales que llegan a plasmarse en los Informes Sociales y la falta de control y reglamentación expresa sobre su destino, una vez que han cumplido su objetivo, o llegado al servicio o entidad a la que iban dirigidos, considero necesario que se regularice, mediante normativa expresa, su posterior utilización o acceso, su posible destrucción, según los casos... y en definitiva, que se garantice, de alguna forma, el derecho a la intimidad de las personas y familias afectadas.

INFORME SOCIAL

INSTITUCIÓN

INFORME EMITIDO POR TRABAJADORA SOCIAL N° CDO.
SOLICITADO POR:

FECHA DEL INFORME

MOTIVO DEL INFORME

1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/S

- Nombre y apellidos:

- Domicilio: n°:

Localidad: Barrio:

C.P.:

Tfno.:

- Fecha y lugar de nacimiento:

- Sexo:

- Estado Civil:

- Nacionalidad:

- DNI:

- Nivel de instrucción:

- Ocupación:

- Profesión:

2.- DATOS DEL GRUPO DE CONVIVENCIA

NOMBRE Y APELLIDOS PARENTESCO F.NAC. E.C. D.N.I. PROF/OCU

GENOGRAMA

- CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA

3.- HISTORIA FAMILIAR:

Secuencias cronológicas determinantes en la evolución individual y/o familiar.

4.- RELACIONES FAMILIARES y SOCIALES:

5.- SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA:

- Ingresos familiares netos (mensuales fijos):
- Renta Percápita:
- Fuente de ingresos:
- Gastos fijos mensuales:
- Gastos extraordinarios:

6.- SITUACIÓN LABORAL

7.- DATOS SOBRE LA SALUD DEL GRUPO DE CONVIVENCIA:

- Cobertura sanitaria:
- Clasificación de enfermedades y/o Disminuciones

8.- CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO SOCIAL.

- Ubicación del núcleo de convivencia.
- Vivienda:
- Régimen de tenencia o uso:
- Tipo de vivienda:
- Condiciones de habitabilidad:

- **Características generales del barrio o zona.**
- Tipo de barrio/zona:
- Equipamientos y servicios:
- Asociacionismo
- **Percepción personal del usuario sobre su barrio/entorno**

9.- DICTAMEN PROFESIONAL (Diagnóstico y Pronóstico)

Interpretación y valoración de la situación

- **Síntesis de los datos más significativos y análisis de la incidencia de éstos sobre la situación descrita:**
- **Opinión o juicio que se emite sobre la situación o sobre los recursos necesarios para la prevención y modificación de la cuestión planteada.**

Fdo.
Trabajador/a Social

BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, E. y AGUILAR, M.J. (1986). *Investigación y diagnóstico para el Trabajo Social*. Buenos Aires: ICSA-Humanitas.

BASSETS, J.; RIPOL-MILLET, A. y RUBIOL, G. (1993). *Eco-Mapa, Genograma y Mapa de las relaciones familiares*. Barcelona.

CABRERA, P.J. (1993). Información y trabajo social. En Miguel Juárez Ed. *Trabajo Social e Investigación. Temas y perspectivas*. 99 - 120. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas (UPCO). Departamento Interfacultativo de Sociología y Escuela Universitaria de Trabajo Social. Colección Política, Trabajo y Servicios Sociales nº 2.

CIRILLO, S. (1992). *Familia en crisis y Acogimiento familiar*. Manual para los Trabajadores Sociales. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales. Colección Estudio.

Código de Ética de los Asistentes Sociales. (1989). Ética Profesional. Colegio Profesional de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.

Código de Ética Profesional Internacional. (1976). Asamblea General de la F.I.T.S.. San Juan de Puerto Rico. 10 de Julio de 1976. Ratificado por el Consejo de Europa en Enero de 1985.

Constitución Española. B.O.E.

de 29 de Diciembre de 1978. (1989). Madrid: Civitas.

CHARROALDE, J. y PARDAVILA B. (1992). *Información, documentación e informática en Servicios Sociales*. Barcelona: Intress.

DE LAS MORERAS TRAVESADO, P. (1996). *Ética y Trabajo Social*. Sevilla: En Ponencias y Comunicaciones Oficiales del VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

GARCÍA ALBA, J. y MELIÁ J. (1993). *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social* Madrid: Narcea.

Ley de Enjuiciamiento Civil. (1988). Real Decreto de 3 de Febrero de 1881 de Promulgación LEC. Madrid: Civitas

PÉREZ MARTÍN A.J. (1995). *Derecho de Familia. Adopción, acogimiento, tutela y otras instituciones de protección de menores*. Valladolid: Lex Nova.

RIPOLL SPITERI, A. (1996). Información en los Servicios Sociales. En M^o. C. Aleman Bracho, y J. Garces Ferrer (Dir.) *Administración Social: Servicios de Bienestar Social*. 371 - 376. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores S.A. Acción Social. Asistencia Social.

ROSSELL I POCH, T. (1990). *La Entrevista en el Trabajo Social*. Barcelona: EUGE.

TRIGUERO GUARDIOLA, I. (1991). *Manual de prácticas de Trabajo Social en Ayuntamientos*. Madrid: Siglo XIX de España. Asistencia social.

VARIOS (1985). *Dos documentos básicos en trabajo social. Estudio de la aplicación del Informe y la Ficha Social*. Madrid: Siglo XIX de España. Colección Trabajo Social. Serie Documentos.

VILLALBA QUESADA, C. (1993). Redes Sociales: un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Revista de Intervención Social* nº 4 (2) 69-85 Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos. Delegación de Madrid.

VILLALBA QUESADA, C. (1995). Intervención en Redes. *Documentación Social, Revista de estudios sociales y de Sociología aplicada* nº 98, 105 - 119.

LA UNIVERSIDAD POPULAR DE CARTAYA

*Universidad Popular de Cartaya
Centro de Servicios Sociales*

Las Universidades Populares son un proyecto global, unido en una amplia red estatal, con extensión en más de 190 localidades, conectada y coordinada a través de la Federación Española de Universidades Populares (FEUP). Son un proyecto de participación que impulsa una cultura emprendedora, un proyecto vivo que se adapta para dar cabida a nuevas demandas, son también un foco de coordinación, internamente entre los diferentes programas desarrollados y externamente con otras instituciones para facilitar el aprovechamiento de recursos y la sinergia de las acciones. Realizan también la función de ser un instrumento de investigación para captar las carencias de la propia localidad, un instrumento de reflexión y encuentro para que la sociedad se conozca a sí misma y esté en condiciones de dar alternativas a

las carencias formativas y relacionales detectadas.

«Las Universidades Populares son un proyecto de desarrollo cultural en el municipio, dirigido a promover la participación social y la educación continua para mejorar la calidad de vida».

Las universidades Populares tienen unos **objetivos generales**:

- Sensibilizar, motivar y facilitar el acceso de todos los ciudadanos y ciudadanas que lo deseen a los bienes y servicios educativos, formativos y culturales.
- Potenciar el desarrollo personal y colectivo de los participantes, favoreciendo la adquisición de conocimientos, la expresión creativa, la convivencia y la tolerancia.

- Fomentar la participación social, cultural, política y económica para la vertebración social.
- Contribuir a la actualización educativa y a la formación para el empleo.
- Promover la integración social a través de la educación y la formación realizando programas específicos con los grupos más desfavorecidos.
- Favorecer el desarrollo de una metodología que impulse la acción concertada y la colaboración de los distintos servicios y organizaciones socio-culturales que confluyen en el territorio.

Las UU.PP. dirigen su acción a todos los ciudadanos y ciudadanas, sin hacer ningún tipo de discriminación, prestando una especial atención a los colectivos de población con menos medios y más barreras para acceder con igualdad de oportunidades, a los recursos sociales, educativos y culturales.

Con estas premisas, necesarias para acercarse al contexto en que se mueven las UU.PP. inicia su andadura la **Universidad Popular de Cartaya** en el año 1.992. La realidad local en esta primera etapa mostraba cuando menos, una dispersión en cuanto a la oferta que desde las instituciones locales o no recibían los ciudadanos, dispersión que también contribuía a estrangular las demandas sociales que no tenían un

cauce definido por el que transcurrir. Por otra parte, esta oferta además de escasa y diseminada no tenía como soporte estructuras organizativas ni de gestión por tanto carecía de estrategias metodológicas o de otra índole que propiciaran la unificación de criterios y la definición de las actuaciones, así y a partir del Pleno en el que el Ayuntamiento de Cartaya crea su Universidad Popular, se ponen en marcha las acciones necesarias para definir el marco de actuación, tanto en sus aspectos conceptuales, como en las estructuras que soporten el proyecto.

Pensar globalmente para actuar localmente será el punto de partida que marcará el trabajo de la U.P. de Cartaya partiendo de dos ideas-objetivos básicos y prioritarios de marcado acento local, aunque no excluyente de otras actividades y de un objetivo de carácter instrumental y supra-municipal.

El primer objetivo es vertebrar y coordinar todas aquellas acciones de carácter social, cultural e informativo que bien con recursos propios o externos se realicen en la localidad, al mismo tiempo que generar recursos y acciones nuevas, dotando a este proceso -y a cada acción- de una metodología propia y una estrategia común.

El segundo objetivo parte de la idea de que un desarrollo local en su sentido amplio debe ser equilibrado e integrar afectando por igual a todos los ciudadanos.

Por tanto, la U.P. Cartaya participará en todos aquellos procesos de desarrollo local en que los recursos humanos tengan un papel importante, para lo cual se coordina con otras estructuras municipales. Esta práctica nos conecta directamente con el tercer objetivo, puesto que este modelo de coordinación, esta forma de hacer y el proceso metodológico que resulta, tiene la virtud de ser exportable como proyecto innovador, esto unido al concepto de trabajo en red que nos proporciona el hecho de pertenecer a la FEUP, nos permite que la U.P. Cartaya sea un medio idóneo para la obtención de recursos extra-regionales, al mismo tiempo que se convierte en un elemento de proyección de Cartaya hacia el exterior y nos hace partícipes de todas las sinergias que proporciona estar en los foros nacionales y transnacionales.

El trabajo realizado a lo largo de estos años se ha traducido en la actualidad en una estructura organizativa y de coordinación consolidada que actúa sobre el conjunto de la ciudadanía y en todos los aspectos previstos inicialmente siendo la Universidad Popular el eje coordinador de la misma.

Integradas en esta estructura se encuentran los servicios y las acciones de formación, juventud, sociales, culturales, mujer y economía social, implementadas por cuatro proyectos que gestiona directamen-

te la **Universidad Popular de Cartaya** en el marco de las Iniciativas europeas NOW, YOUTHSTART, ADAPT e INTERREG, y manteniendo un alto grado de colaboración y coordinación con un gran número de entidades, tanto de carácter local o regional como nacionales o transnacionales. Toda esta actividad se recoge en el gráfico que sigue, sin que nos paremos en esta ocasión en una explicación detallada de cada una de ellas.

Como consecuencia directa de esta vertebración se obtiene por una parte que los ciudadanos identifican claramente un recurso, que en función de sus demandas particulares, les va a facilitar y acompañar en el itinerario que previsiblemente tenga que seguir para conseguir sus objetivos, por otra parte los profesionales disponen de los mecanismos necesarios para desarrollar su trabajo de forma coordinada, tanto al nivel de las infraestructura como al de los distintos profesionales que intervengan en cada actuación.

Para que este modelo de servicio integral sea efectivo, deben de producirse, al menos dos condiciones básicas que van a servir para el mantenimiento y el desarrollo posterior del Proyecto UP, en primer lugar la voluntad institucional, bien a través de Juntas Rectoras presididas por el representante institucional, o bien de manera unipersonal (Alcalde, Concejales, Responsable de UP) con una clara funciones:

- Definir las finalidades y objetivos de la Institución potenciando la estabilización e institucionalización de la Universidad Popular como Proyecto estable.
- Gestionando recursos y financiación de instituciones exteriores a la localidad y al Ayuntamiento.
- Coordinándose con los responsables técnicos.

Al mismo tiempo debe de existir un equipo técnico y de gestión que será el personal estable de la Universidad Popular. Realizan tareas técnicas, de coordinación y gestión de recursos. El Director o Directora es la persona que ejecuta los acuerdos, como intermediario entre la Junta Rectora y el equipo técnico así como con el resto de instituciones o entidades y con la propia FEUP. Entre las funciones principales de este equipo técnico estarían:

- La detección de necesidades en la Comunidad.
- Elaboración y diseño de programas.
- Planificación del funcionamiento de la Institución.
- Búsqueda de financiación y marketing del proyecto.
- Gestión de infraestructuras, recursos humanos y económicos.
- Establecimiento de los cauces de participación y comunicación para la planificación y toma de decisiones.

- Planificación de la evaluación y seguimiento de los proyectos para replantear el cambio e innovación.
- Coordinarse con otras instituciones.

A partir de esta estructura orgánica básica se desarrollan las acciones que pueden ser de carácter estable, específicas por programas o proyectos, y que son ejecutadas por el equipo técnico de base y el personal contratado al efecto según las necesidades.

En cuanto a las infraestructuras, debe de existir una partida presupuestaria básica que garantice el funcionamiento de la unidad básica de la Universidad Popular.

Esta infraestructura básica constituye por si misma una fuente de nuevos recursos, dependiendo de su propia capacidad de gestión por cuanto puede obtener fondos a los que el Ayuntamiento no puede acceder, de instituciones públicas o privadas y de la propia Federación.

La Universidad Popular requiere una mínima infraestructura de locales, mobiliario, equipamiento, etc... pudiéndose aprovechar algunas ya existentes en los Municipios, como casas de la cultura, centros cívicos, etc.

Es importante que los espacios utilizados por la UP sean reconocidos e identificados por la población.

Las infraestructuras deben ser contempladas no solo desde la ópti-

ca cuantitativa, sino también desde la «capacidad de disponer». Se trata de dar una óptima utilización a los recursos y espacios disponibles.

La Universidad Popular de Cartaya sigue el esquema anterior, en la actualidad 37 profesionales dan cobertura a las actividades que se relacionan en el gráfico, estableciéndose entre ellos una compleja red de relaciones, generando flujos y redes de comunicación que están cargadas de actitudes, afectividades, significados, intenciones, intereses, informaciones, ... dentro de la dinámica interna de la UP

Otro de los aspectos importantes en el hoy de la UP de Cartaya es su apuesta por la innovación, por el desarrollo tecnológico, así como fruto de la gestión de los proyectos europeos se ha ido informatizando el Departamento UP estando conectados por INTRANET con otras UUPP y por INTERNET con varias redes nacionales y transnacionales

lo que mejora el acceso a la oferta de información y al tratamiento e interacción de la misma.

Es difícil en tan poco espacio condensar la idea UP y mucho más tratar de desarrollarla, por ello hemos tratado en este artículo de proporcionar las claves más importantes que lleven al lector a despertar su interés por un modelo de servicio integral que partiendo de unas profundas raíces conceptuales, es vanguardista en su proyección social, por tanto nos ponemos a disposición de quien requiera ampliar la información en nuestra sede:

**UNIVERSIDAD POPULAR DE
CARTAYA - CENTRO DE SER-
VICIOS SOCIALES**

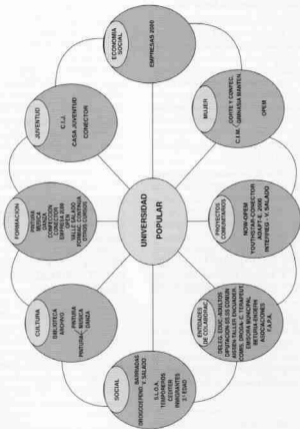
Bda. Blas Infante nº 6

21.450 - CARTAYA

Tfno: (959) 392 477

**E-MAIL: UPCARTAY@ARRA-
KIS.ES**

AYUNTAMIENTO DE CARTAYA



SERVICIOS SOCIALES Y URBANISMO: LA CONSTRUCCIÓN DE UN SISTEMA DE PROTECCIÓN

José María Morán Carrillo

*Profesor Asociado de la Escuela Universitaria
de Trabajo Social de Sevilla*

RESUMEN DEL ARTÍCULO

La aportación del presente artículo es aproximar al lector al conocimiento de los recursos más importantes existentes en el ámbito de la vivienda.

Se inicia el mismo posicionando la vivienda como elemento esencial en el desarrollo de la persona, abordando posteriormente los recursos disponibles tanto en el contexto nacional como en el autonómico.

El primer instrumento expuesto es el Real Decreto 2190/1995 de 28 de diciembre, sobre medidas de financiación de actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo (Plan de Vivienda 96-99).

En relación a este recurso legislativo se comentan aquellos aspectos

que son fundamentales para el Trabajo Social en el ámbito de la vivienda, entre otros:

- Regímenes de protección.
- Formas de financiación cualificada.
- Susidiación de préstamos.
- Vivienda a precio tasado.

Se expone por último un enfoque crítico de las deficiencias y contradicciones que la propia norma genera.

En una segunda parte se comentan las características de la Rehabilitación preferente dentro del contexto autonómico (Plan andaluz de Vivienda y suelo 1996-1999). Este recurso está contemplado no sólo en su dimensión legislativa, sino que se comentan también aspectos necesarios para su aplicación como recurso social.

Para terminar se comentan algunos aspectos sobre la aplicación práctica y dificultades derivadas de la aplicación del referido recurso.

COLOCANDO LA PRIMERA PIEDRA

La vivienda es uno de los principales puntos de apoyo del individuo, es el lugar donde tiene sus primeras experiencias, se socializa en un contexto primario como es el familiar y se definen las posibilidades y capacidades de la potencialidad de las personas de cara al futuro. No es desconocida la relación existente que ejerce el entorno de las interrelaciones tanto familiares como interpersonales. Son estas condiciones las que determinan aspectos tan variados como la socialización de los menores, la percepción del propio espacio y la intimidad, la motivación, etc., aspectos todos ellos relacionados con el espacio.

Pero la vivienda no es sólo un espacio físico, tampoco es únicamente un lugar común para las familias: *«representa mucho más que las meras estructuras físicas. La vivienda es y se convierte en tema con una enorme carga de contenido emocional: asunto de emociones fuertes. Es el símbolo de status, de la aceptación social. Parece controlar en gran medida la forma en que el individuo y la familia perciben y son percibidos»* (HUDSON GUILL, 1960).

Siendo tan importante la vivienda en la satisfacción de las necesidades primarias, y reconociendo las dificultades existentes por gran parte de la población para su obtención, cabe hacer referencia a las posibilidades que existen dentro de las administraciones para enfrentarse a la compleja casuística que genera la necesidad de acceso a la misma.

Varias, aunque no abundantes, son las posibilidades de los ciudadanos para acogerse a distintas modalidades de apoyo técnico o económico, en materia de compra, rehabilitación y reforma o mejora de la vivienda, veamos alguna de ellas:

PLANES ESTATALES DE VIVIENDA

Desde las distintas administraciones, aunque de forma desigual, se vienen realizando esfuerzos para contribuir a la mejora o conservación del parque residencial, consiguiendo en la mayor parte de los casos aportar soluciones que, de forma más o menos completa, contribuyen a conseguir el objetivo para el cual fueron creadas.

Es el gobierno central el que ofrece la normativa marco para desarrollar la política de vivienda tanto en los ámbitos de rehabilitación, como en los de adquisición a través de los planes de vivienda que sucesivamente vienen apareciendo. El objetivo de estos planes ha sido

el de introducir factores de equilibrio en el mercado inmobiliario, así como superar las tensiones que entre la oferta y la demanda ha generado el fuerte incremento de precios en la segunda mitad de los años ochenta.

En la actualidad el **Real Decreto 2190/1995 de 28 de diciembre**, sobre medidas de financiación de actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo para el período 1996-1999, define las actuaciones comprendidas utilizando como marco un régimen de convenios firmados entre el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y las Comunidades Autónomas. Para la operatividad del sistema el convenio recoge el concurso con entidades de crédito públicas y privadas que permiten la financiación de actuaciones que van desde la promoción de nuevas viviendas, pasando por la adquisición de viviendas usadas, hasta la rehabilitación del parque residencial existente.

Concretando aún más, las disposiciones de este Real Decreto serán de aplicación en las siguientes **actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo:**

- *Promoción, adquisición y cesión en arrendamiento de las viviendas de protección oficial de nueva construcción.*
- *La adquisición, a precio tasado, de otras viviendas.*
- *La rehabilitación de viviendas, de edificios y de áreas*

urbanas en proceso de degradación, así como adecuación del equipamiento comunitario primario.

- *La promoción de viviendas calificadas como de promoción pública, en colaboración con las Comunidades Autónomas.*
- *La urbanización de suelo para su inmediata edificación y adquisición onerosa de aquél para su inmediata urbanización, o para formación de patrimonios públicos de suelo, en todos los casos con destino preferente a la promoción de viviendas de protección oficial.*

Régimenes de protección oficial

Todas las actuaciones en materia de vivienda así como las viviendas resultantes de las actuaciones de remodelación de edificios, o las adquiridas y rehabilitadas en las condiciones que determina el Real Decreto, se acogerán a alguno de los regímenes a efectos de su calificación como viviendas de protección oficial.

Estos **regímenes de protección** se determinan en función de los ingresos medios ponderados en veces Salario Mínimo Interprofesional (SMI), resultando los siguientes:

Régimen Especial

Actuaciones llevadas a cabo para destinatarios con ingresos fa-

miliars ponderados que no excedan de 2,5 veces el salario mínimo interprofesional.

Régimen General

Actuaciones llevada a cabo por destinatarios con ingresos familiares ponderados hasta 5,5 veces el salario mínimo interprofesional.

Formas de financiación cualificada

Dentro de las posibilidades que ofrecen los distintos regímenes, la financiación de las actuaciones comentadas más arriba se ajustará a distintas modalidades de ayuda que se determinarán en función de los ingresos del solicitante. Las modalidades son las siguientes, integradas **todas ellas** en el concepto de financiación cualificada:

- 1.- **Préstamos cualificados:**
Concedidas por las entidades de crédito públicas y privadas en el ámbito de los convenios suscritos por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- 2.- **Ayudas económicas directas:**
 - 2.1. Subsidiación de los préstamos cualificados por el Ministerio.
 - 2.2. Subvenciones personales.
 - 2.3. Ayudas específicas para quienes accedan por primera vez a una vivienda en propie-

dad y tengan una cuenta ahorro-vivienda, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto.

Siempre que un solicitante reúna las características recogidas en el Real Decreto 2190/1995 de 28 de diciembre, podrá solicitar a su Delegación de Obras Públicas correspondiente la calificación de su vivienda para obtener una financiación cualificada. El mecanismo de actuación, una vez obtenida la calificación, consiste en la remisión por parte de la Administración a una entidad de crédito que financie la actuación protegida; es necesario aclarar, no obstante, que dentro de las solicitudes realizadas a las entidades financieras caben, no solamente las realizadas por los particulares, sino también aquellas realizadas por los grandes promotores, que ven en éstas ayudas públicas un reclamo perfecto para un sector de población que necesita de estos incentivos para «animarse» a comprar una vivienda.

Es nuestra obligación, sin embargo, dar a conocer el hecho de que en algunas ocasiones el dinero existente en estas entidades financieras concertadas no está disponible al haber sido acaparado por los grandes promotores de viviendas, que por otra parte, dado el volumen de negocio, se benefician de una mayor capacidad de negociación. Como consecuencia algunos pro-

motores particulares se ven frustrados y en el mejor de los casos emplazados a esperar a las nuevas aportaciones económicas que desde el Ministerio se realizan con carácter anual.

Otro aspecto digno de comentar es el relativo a las condiciones que las entidades financieras exigen a los particulares para acceder a una financiación cualificada. Llegados a este punto, el titular de una calificación, otorgada por la Administración, entra en los rígidos límites que impone la Economía de Mercado. El interesado debe asegurar la devolución de las cuotas comprometidas para conseguir su hipoteca con las garantías habituales en estos casos (nómina, avalistas, etc.). Esto significa que la falta de seguridad en la devolución de cuotas para las entidades concedentes, determina la denegación automática del crédito solicitado, entrando de esta manera en una dinámica mercantilista asentada sobre una filosofía de ayuda a la inversión en vivienda.

Como consecuencia de la paradoja anterior, cabe diferenciar la posesión del título (calificación), que como acto reglado la Administración está obligada a conceder a aquellos ciudadanos que reúnan las características recogidas en el R.D., de las dificultades que se presentan posteriormente para obtener los fondos de las entidades financieras, en el caso de que el solicitante no pueda ofrecer suficientes garantías

para la devolución de las cuotas mensuales que generaría su préstamo hipotecario.

Cambiando de tema y siendo conscientes de que en todo conocimiento especializado la necesidad de utilizar conceptos que definan una realidad limitada hace que en ocasiones los no introducidos en la materia no alcancen a comprenderla en toda su extensión, intentaremos definir algunos de los utilizados anteriormente, con la intención de facilitar la intervención a realizar por los Trabajadores Sociales, a los que va dirigido este trabajo.

Subsidiación de los préstamos cualificados

El concepto de subsidiación supone el ingreso por parte del Ministerio de Obras Públicas a la entidad de crédito prestamista, la diferencia de las cantidades existentes entre el tipo de interés fijado por el Consejo de Ministros para los convenios firmados con las entidades financieras (en la actualidad el 7,70) y el que correspondería al tipo de interés subsidiado a cada solicitante de acuerdo a sus condiciones particulares.

Es necesario destacar que los beneficiarios serán requeridos para la revisión de las condiciones que justificaron la concesión de la financiación cualificada transcurrido el plazo de cinco años.

Vivienda a Precio Tasado

Se considera vivienda a Precio

Tasado la compra o adjudicación en propiedad, siempre que no se supere los precios de venta por metro cuadrado (módulos), recogidos en el artículo 27 del Real Decreto de referencia, y la superficie útil no supere los 120 metros cuadrados. Deberán reunir además las siguientes condiciones:

A.- Las viviendas de protección oficial en segunda o posterior transmisión o adjudicación.

B.- Las viviendas libre, usadas o de nueva construcción.

Las viviendas acogidas a este capítulo de protección habrán de ser destinadas a domicilio habitual y permanente.

Con la intención de finalizar este apartado, y siendo conscientes de la variada y compleja normativa que genera el presente desarrollo, creemos necesario para su completo abordaje un espacio y un tiempo del que no disponemos en el presente artículo. Para ampliar la información relativo al mismo, remitimos a lector a la legislación de referencia o a la Delegación Provincial de la Consejería de Obras Públicas más cercana.

OTRAS POSIBILIDADES EN EL ÁMBITO AUTONÓMICO

Una de las opciones más interesantes para abordar la rehabilitación en el ámbito de la Comunidad Au-

tónoma es la referencia legislativa que ofrece el Decreto 51/1996 de 6 de febrero, por el que se regulan las actuaciones contenidas en el **Plan Andaluz de la Vivienda y Suelo 1996-1999**. El presente Decreto tiene por finalidad ajustar los contenidos de la normativa estatal a la demanda y a los objetivos de la política de vivienda en Andalucía, desarrollando el mandato de cesión de competencia que en materia de vivienda y suelo contiene el artículo 148.1.3ª de nuestra Constitución.

Dentro de las aportaciones que ofrece esta normativa, es de destacar un recurso que en materia de rehabilitación viene funcionando desde hace algunos años, la Rehabilitación Preferente.

La Rehabilitación Preferente.

Este modelo de rehabilitación tiene por objeto la protección, conservación y mejora en viviendas y sus elementos inmuebles cuyo destino principal sea residencia habitual y estén en localización urbana o rural, es condición necesaria que sean municipios declarados de rehabilitación.

La rehabilitación Preferente, más comúnmente conocida como 238, en relación al número del decreto con el que se publicó, (BOJA nº 113 del 30 de noviembre de 1985), ha sido, hasta ahora, un instrumento importante para atender necesidades de conservación y mejora en las viviendas de familias con

rentas bajas. Sería conveniente antes de seguir, aclarar que la referencia de origen a esta rehabilitación (Decreto 238/85 de 30 de noviembre) ha sido expresamente derogada, junto con otros instrumentos legislativos, tras la aprobación del nuevo Plan de Vivienda Andaluz (Decreto 51/996 de 6 de febrero, Disposición Derogatoria Única). Desde esta aprobación, para consultar lo establecido sobre Rehabilitación Preferente habrá que remitirse, por tanto, al capítulo III del referido Plan Andaluz, el cual contiene el texto que detalla todos los extremos relativos al mismo.

Como comentamos anteriormente, la ayuda está orientada a la realización de obras de conservación y mejora en viviendas donde residan familias con escasos recursos. Para definir tanto el ámbito de actuaciones protegidas como los límites de ingresos para ser beneficiario de la ayuda, nos remitiremos a lo dispuesto en su propio texto.

Las obras se dirigirán a las siguientes finalidades y en el siguiente orden de preferencia:

1. Estabilidad y seguridad estructural y constructiva.
2. Estandeidad frente a la lluvia.
3. Supresión de humedades de capilaridad y condensación.
4. Instalaciones de suministros de agua, gas, electricidad y saneamiento.
5. Redistribución interior y su-

presión de barreras arquitectónicas.

6. Iluminación y ventilación de espacios.
7. Ampliación de superficie siempre que la superficie resultante no supere los 120 m² útiles.
8. Mejora de las condiciones de ahorro energético.

Los requisitos necesarios para realizar las obras referidas serán los siguientes:

1. Propietarios o Inquilinos autorizados por el propietario que obtengan anualmente unos ingresos familiares ponderados que no superen **2 veces el Salario Mínimo Interprofesional**.
2. La vivienda tendrá una antigüedad superior a 10 años, o a 30 si se encuentra en localización aislada en el medio rural.
3. Tener una superficie útil mínima de 24 m² o que como resultado de la actuación, alcance un mínimo de 36 m² útiles.
4. No estar calificada urbanísticamente fuera de ordenación.
5. No estar sujeta a limitaciones legales que impidan su uso.
6. Presentar unas características de seguridad estructural y constructiva que garantice la viabilidad de la intervención, o bien que, a través de las actuaciones previstas, el

edificio adquiera estas características.

También es necesario aclarar los límites que el Decreto impone al importe de las obras que serán objeto de subvención en la rehabilitación preferente. A este respecto el texto refiere los siguientes en su artículo 96:

Los **presupuestos de contrata** serán como máximo los que a continuación se indican:

1. Núcleos principales y áreas prioritarias 1.400.000 ptas.
2. Áreas preferentes 1.300.000 ptas.

Cuando sea imprescindible para corregir las **condiciones de seguridad estructural o constructiva de la vivienda**, se podrán autorizar con carácter excepcional, que se califiquen actuaciones de Rehabilitación Preferente con los presupuestos máximos de contrata siguientes:

1. Núcleos Principales y Áreas Prioritarias 2.000.000 ptas.
2. Áreas Preferentes 1.900.000 ptas.

Quedan incluidos dentro de los **núcleos principales** las ocho capitales de provincia y el resto de municipios andaluces de más de 50.000 habitantes. Las **áreas prioritarias**, a su vez, quedarán comprendidas por determinados munici-

pios que por encontrarse en los entornos metropolitanos o urbanos de los núcleos principales presentan situaciones en materia de vivienda que los significan en relación con otros municipios. Las **áreas preferentes**, incluyen los municipios que no forman parte de los apartados anteriores cuya población supere los 10.000 habitantes. Podrán incluirse en este grupo, de forma justificada, aquellos municipios de dimensión inferior, pero cuyo fuerte dinamismo les otorga el carácter de preferentes.

Las subvenciones a fondo perdido que se recibirán por los beneficiarios de la rehabilitación preferente, supondrán el **50% del presupuesto de contrata presentado, no superando en ningún caso el importe de 700.000 ptas.** Debe incluirse también la redacción del proyecto necesario para la realización de la obra, que correrá a cargo de técnicos contratados por la Delegación de Obras Públicas, sin costo alguno para el solicitante.

Como puede comprobarse por lo anteriormente comentado, esta es una ayuda que podría calificarse de social, en tanto sus beneficiarios no deben superar 2 veces el S.M.I.

Si bien la Rehabilitación Preferente ha ejecutado innumerables rehabilitaciones¹, quedando de esta

1 En el Ayuntamiento de Sevilla, por poner un ejemplo, se han realizado 338 rehabilitaciones en los últimos siete años (89-96). Estas rehabilitaciones han supuesto una inversión de 138.000.000 de pesetas por la Junta de Andalucía en el citado período.

forma demostrada su validez como instrumento de ayuda, no queda por menos realizar en este trabajo algunas puntualizaciones con la intención de dar luz a esos puntos oscuros que toda intervención social tiene.

A nuestro parecer en la Rehabilitación Social se refleja una vez más los que Herman Deleeck ha llamado «el efecto Mateo», teoría que defiende la tesis de que una gran parte de los bienes colectivos en que se concreta la oferta social sólo es accesible a partir de una posición socioeconómica relativamente elevada. Efectivamente, la experiencia acumulada nos demuestra que el acceso a este tipo de ayudas suele ser conseguida por aquellas personas con la capacidad económica e intelectual suficiente para poder soportar tanto el desembolso económico necesario, como la disciplina burocrática que en muchos casos exige la tramitación de la propia ayuda.

Haciendo un análisis de los casos atendidos, se constata la dificultad de hacer llegar la información a las bolsas de marginación y pobreza que en muchas ocasiones

parecen ser impermeables a la información, quizás por el abandono institucional, fruto de la desidia acumulada por los fracasos de intervención precedentes, quizás por la propia incapacidad de sus habitantes para rentabilizar oportunidades como ésta. Otro aspecto a añadir es la dificultad que supone para las familias con más dificultades el encontrar el dinero necesario para aportar el 50% necesario para ejecutar la obra de conservación en su domicilio. Como norma general las unidades familiares más carenciadas son aquellas que reúnen peores condiciones en su vivienda, siendo, por tanto, las que presentan presupuestos de contrata más elevados y más dificultades tienen para hacer frente al desembolso económico que supone la rehabilitación. Debemos considerar que cualquier intervención de conservación y mejora en vivienda que incluya labores de albañilería, fontanería, electricidad, etc., superará con facilidad la cuantía anual de las pensiones asistenciales existentes, haciendo inviable en estos casos la posibilidad de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978.

- CÁRITAS. Documentación Social n.º 85 (1991). La vivienda ¿Un problema?

- CASADO, D. (1986) Crisis y Reforma del Estado de Bienestar. Conferencia de clausura IV Jornadas Nacionales de Estudio del Comité Español para el Bienestar Social. «Política Social de las Comunidades Europeas. Madrid. Editorial Accbo.

- DECRETO 16/1996, de 23 de enero, por el que se aprueba el II Plan Andaluz de Vivienda y Suelo para el cuatrienio 1996/1999.

- DECRETO 51/1996 de 6 de febrero por el que se regula las actuaciones contenidas en el Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 1996-1999.

- DECRETO 238/85 de 30 de noviembre, por el que se regulan ayudas para obras de conservación y mejora de viviendas en munici-

pios de actuación preferente en rehabilitación. (Derogado).

- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, T.R. (1980) Manual de Derecho Urbanístico (10.ª Edición). Madrid. Editorial Abella.

- GAVIRA, M.; LAPARRA, M.; FERRER, J.; AGUILAR, M. (1991). Vivienda Social y Trabajo Social. Madrid. Editorial Popular.

- LEGISLACIÓN SOBRE LA VIVIENDA. (1994). Normativa Estatal y Autonómica. Editorial Técnicos.

- LEY ORGÁNICA 6/81 DE 30 DE DICIEMBRE DE ESTATUTO DE AUTONOMÍA PARA ANDALUCÍA.

- REAL DECRETO 2190/1995 de 28 de diciembre sobre medidas de financiación de actuaciones protegibles en materia de vivienda y suelo para el período 1996-1999.

- VALVERDE MOLINA, J. (1988). El proceso de inadaptación social. Madrid. Editorial Popular.

EL DELITO DE MALOS TRATOS A FAMILIARES

M.ª Dolores Pastor de los Santos

Asesora Jurídica del Centro de la Mujer en Huelva

L- INTRODUCCIÓN

Cuando, mediante la LO 3/1989, de 21 de Junio, se introduce en el recientemente reformado Código Penal el Art. 425, lo hace con la difícil misión de prevenir un problema, los malos tratos en el ámbito doméstico o familiar que, hasta entonces, se veía favorecido por la existencia de espacios de impunidad derivados, entre otros, del temor de la víctima a sufrir males mayores como represalia o de la ausencia de una respuesta eficaz por parte del Derecho Penal ante estos hechos.

La razón de su incorporación, como menciona la propia Exposición de Motivos, responde a la protección de los miembros más débiles de la unidad familiar frente a conductas sistemáticamente agresivas de otros miembros de la misma,

tipificándose así los malos tratos ejercidos sobre el cónyuge, pareja, menores o incapaces.

El fundamento de la incorporación es la conversión en delito de un número suficiente de faltas de malos tratos que lleva a considerar dicha conducta como habitual.

Se trata de un delito con un alto índice de casos sin denunciar porque la víctima suele manifestar un sentimiento de culpabilidad y vergüenza. Parte de la sociedad sigue considerando que determinados problemas no pueden traspasar el umbral del hogar. En muchos casos, el contexto socio-cultural o económico imposibilita que los/as agredidos/as puedan reaccionar ante una situación que consideran inevitable.

Dejando aparte otros factores que suelen desencadenar crisis concretas en el ámbito familiar (alcohol-

lismo, desempleo, marginación), el fundamento último de los malos tratos se encuentra en el rol que ha desempeñado tradicionalmente la mujer en nuestra sociedad: Falta de recursos económicos, estereotipos sexuales, diferencias educacionales y el desigual reparto de labores domésticas, entre otros.

Frente a esta situación, sólo cabe la concienciación como recurso eficaz para erradicar este tipo de conductas. En una esfera tan íntima como el hogar, el Derecho Penal, regido por el principio de Intervención Mínima, sólo puede actuar cuando hayan fallado todos los sustitutivos penales. Quizás, sea el fomento del respeto en las relaciones familiares, a través de una correcta formación, un instrumento eficaz para su erradicación.

Cabe denunciar un cierto e intolerable grado de permisividad social frente a estos comportamientos, que se venían considerando como asuntos privados cuando, en realidad, interesan a todo el cuerpo social, no sólo por el número de víctimas de esta violencia, sino además por las repercusiones, de toda índole, que padecen quienes se ven sometidos/as a ella (la llamada cadena doméstica de los malos tratos).

La violencia puede ser tanto física como psíquica, aunque el legislador sólo se haya fijado en las agresiones físicas.

El trabajo diario con mujeres

maltratadas demuestra que los ataques psicológicos han llegado a ser incluso más importantes que los físicos.

La investigación de estas cuestiones plantea, en ocasiones, un proceso de victimización secundaria en el que el/la ofendido/a debe enfrentarse con un sistema judicial y policial que no siempre es suficientemente comprensivo con su situación.

II.- EVOLUCIÓN LEGISLATIVA

El tipo penal de malos tratos habituales en el seno del hogar familiar, con categoría de delito, no tiene una trayectoria legislativa penal demasiado amplia, apenas ocho años.

Han tenido que pasar muchos años para que nuestro legislador haya tomado conciencia y se haya sensibilizado ante esta cruda realidad de nuestra sociedad que, como sabemos, ha existido siempre.

La impasividad y la tolerancia tradicional de nuestras Instituciones y de la propia sociedad frente a esta muestra descabellada y deplorable de desigualdad entre sexos no puede seguir manteniéndose en una estructura política sustentada sobre la base de un Estado Democrático de Derecho, que permite atentados tan graves a la dignidad humana, a la integridad física y mental, al desa-

rollo integral del individuo y a la propia familia.

La inclusión del delito en la reforma penal operada en 1989 y su mantenimiento en el vigente Código Penal (L.O 10/1995, de 23 de Noviembre), son pasos adelante verdaderamente decisivos para la toma de conciencia social ante el problema, también para los encargados de aplicar el Derecho, si no queremos que la mujer se sienta doblemente humillada y desamparada en la búsqueda de soluciones a sus tremendos problemas personales y familiares.

Antes de la reforma del 89, concretamente en 1973, empezó a tener relevancia penal ya la conducta de malos tratos domésticos, aunque con menor reprochabilidad, dada su inclusión entre las faltas.

Se recogía una mayor y más amplia gama de conductas atentatorias a la dignidad humana (incluía maltrato de obra y de palabra) y, en este sentido, era más positiva que la reforma del 89, pues abarcaba todo tipo de conductas vejatorias (corporales, insultos y vejaciones de palabra).

Sin embargo, la conducta típica actual, valorada más gravemente al elevarse a la categoría de delito, tiene una grave deficiencia en la configuración del hecho punible, al escaparse a ésta una amplia gama de conductas que, sin implicar violencia, suponen un grave atentado a la dignidad humana.

La entrada en vigor del Código Penal de 1995 ha supuesto muy pocos cambios en esta materia sobre la legislación anterior.

Quizás, el legislador ha pensado que estaba reciente la reforma del 89 y no ha modificado gran cosa, salvo alguna omisión del texto anterior.

El hecho de que la pena asignada al delito, recogido ahora en el Art. 153, sea sensiblemente superior obedece más a la reestructuración global que han sufrido todos los tipos penales que a un intento de penalizarse con mayor gravedad, aunque en el cambio se haya ganado.

Se corrige una ausencia del texto anterior, que olvidó incluir como posibles víctimas del delito a los/as ascendientes y a los/as hijos/as no comunes del agresor/a.

Con la redacción actual, «sin perjuicio de las penas que pudieran corresponder por el resultado», se abre la puerta a un posible concurso entre el delito de malos tratos y el correspondiente por la lesión concreta.

Mantiene el requisito de la habitualidad (concepto penal distinto de la reincidencia; que exige condenas penales previas) entendido como repetición de hechos en un mismo contexto y proximidad temporal.

Se circunscribe el hecho sólo a violencias físicas, excluyendo de

nuevo las psíquicas, con lo que se ha perdido otra vez la posibilidad de corregir uno de los grandes defectos de la legislación anterior.

III.- NATURALEZA JURÍDICA

En un intento de aproximarnos a los elementos que caracterizan el tipo penal de malos tratos, comenzaremos por señalar que se trata de un delito de HABITO.

Individualmente, no son más que faltas de malos tratos (recogidas en el Art. 617) pero, es precisamente esa reiteración, la sucesión de faltas, lo que lo convierte en delito.

Es un delito ESPECIAL, porque restringe el ámbito de sujetos a un conjunto determinado de personas vinculadas por una concreta relación afectiva o familiar.

Al exigirse necesariamente la denuncia por parte de la persona agredida/ofendida, se configura como un delito PRIVADO, perseguible sólo a instancia de parte, salvando los supuestos de menores y/o incapaces.

Consideramos importante que se modificara ese requisito de perseguibilidad, pues facilitaría la concienciación de la sociedad en general y de los implicados en particular (víctima y agresor/a) de que ésta es una cuestión pública, que afecta a la dignidad de todo/a ciudadano/a de

un Estado Democrático de Derecho.

En cualquiera de los delitos de lesiones de nuestro Código Penal se requiere necesariamente un menoscabo de la salud o la integridad física o mental del sujeto pasivo, es decir, exige un resultado material. Pero, en el delito que nos ocupa, no se requiere ningún resultado de hecho materialmente apreciable, con lo que deberían incluirse cualquier tipo de conductas vejatorias que, realizadas de una forma habitual, produzcan una degradación en la dignidad humana de la víctima y de sus capacidades de realizarse como persona. Refrenda esta opinión la regulación actual, al ser posible aplicar la pena que corresponda por la lesión en concreto.

Por tanto, nos encontramos ante un delito de MERA ACTIVIDAD, porque son las conductas vejatorias sin resultado materialmente apreciable las que merecen la reprocción penal.

IV.- TIPICIDAD

1. Habitualidad

Es uno de los elementos que caracterizan el delito, pero a la vez es una de las principales causas por las que no se aplica, pues provoca problemas de prueba, de concurso con la falta y de relaciones con la reincidencia.

La habitualidad, jurispruden-

cialmente, se entiende como un dato fáctico, de hecho, que no requiere constatación formal y significa repetición del mismo comportamiento en, al menos, tres ocasiones en una proximidad temporal.

2. Violencias físicas

La conducta recogida en el Art. 153 es la sucesión continuada de faltas, elevada a la categoría de delito porque esta forma de proceder del autor implica un atentado sistemático, reflejado en el requisito de la habitualidad, contra los miembros más débiles de la unidad familiar.

Como delito de actividad, no se requiere, a nuestro entender, que se produzca menoscabo o resultado lesivo aparente.

La omisión de las violencias psíquicas deja incompleta la delimitación de conductas, excluyendo una amplia gama de comportamientos que deben ser también considerados como vejatorios y contrarios a la convivencia digna entre las personas.

3. Sujetos recogidos en el delito

Entre los sujetos recogidos en el tipo deben concurrir necesariamente unos vínculos que nacen del parentesco, o bien de la naturaleza institucional o de facto.

Se circunscribe el ámbito de los posibles sujetos al cónyuge o perso-

na a la que se halla ligado de forma estable por análoga relación de afectividad o sobre los hijos comunes o del cónyuge o conviviente, pupilos, ascendientes o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a patria potestad, tutela, curatela o guarda de hecho de uno u otro.

Se corrige ya en el actual Código Penal la omisión de la regulación anterior de los/as hijos/as no comunes y de los/as ascendientes.

No nos parece, en cambio, adecuado una limitación tan excesiva de lo que se entiende por familia, reduciéndola a los casos de cónyuge y conviviente, pues quedan excluidos los supuestos de cónyuges divorciados.

4. Especial referencia a la análoga relación de afectividad

No basta con la mera convivencia entre dos personas, exigiéndose una afectividad análoga a la institución matrimonial. Aunque no se concreten plazos de tiempo, sí se requiere una estabilidad en la relación.

En los supuestos de disolución del vínculo matrimonial (nulidad y divorcio), al haberse roto por imperativo legal la unión, no hay dificultad para manifestar que quedan fuera de la conducta recogida en el tipo penal que nos ocupa.

Respecto a las parejas separa-

das legalmente o de hecho, si se entiende que el 153 recoge una protección objetiva y precisa del vínculo matrimonial, debemos entender que también abarca a estos supuestos.

V.- LA FALTA DEL ART. 617

Consta el artículo de dos incisos, el segundo de los cuales está referido a los malos tratos a familiares con la consideración de falta.

Se requiere que la acción consista en «golpear o maltratar a otro sin causarle lesión», de forma que, como ocurre con el delito de malos tratos, se excluyen también de la regulación las conductas de malos tratos psíquicos.

Es necesaria la existencia de vínculos familiares para aplicar el tipo agravado, de forma que estarían incluidos como sujetos pasivos los

mismos que son considerados como tales para el delito.

Con la actual regulación de la falta, puede corregirse uno de los problemas de aplicación práctica del Código anterior pues, al distinguir según se produjeran resultados lesivos que requirieran una primera asistencia facultativa para su curación, o que no existiera menoscabo físico y, por tanto, ni siquiera esta asistencia, se estaba aplicando el primer supuesto en detrimento del segundo que era el agravado por el vínculo familiar.

En el Código Penal en vigor, se penaliza el maltrato de obra sin causar lesión, pero asignándole la misma pena que cuando existe lesión, fundamentándose en ese vínculo familiar entre agresor y víctima.

BIBLIOGRAFÍA

**I.- Delito de malos tratos:
Análisis del Art. 425 del Código
Penal.**

(Beca IAM Francisca Sánchez;
M^o José Cruz; Carlos Márquez y
Miguel D. Olmedo. Universidad de
Granada).

**II.- Informe Comisión de Re-
laciones con el Defensor del Pue-
blo y de los Derechos Humanos
encargada del Estudio de la
Mujer Maltratada.**

(Boletín Senado n^o 313, 12
Mayo 89).

**III.- Circular FGE N^o 2/1990
sobre aplicación de la Reforma de
la LO 3/1989, de 21 Junio de ac-
tualización del Código Penal.**

**IV.- Violencia contra la
mujer.**

(Ministerio Interior. Instituto
de la Mujer. 1991).

**V.- Código Penal.
LO 10/1995, 23 Noviembre.**

FE DE ERRATAS

En el SUMARIO de la revista REDES N.º 2, apartado Reflexiones, artículo «La protección de menores en perspectiva», donde dice José Ramón Bueno Abad debe decir Domingo L. Valenciano.

Normas de **P**ublicación

- 1.- Redes, revista técnica de Servicios Sociales que supone un impulso profesional importante y un aporte a la reflexión y al desarrollo de la intervención social desde las distintas instituciones públicas y privadas existentes.
- 2.- Los originales deberán enviarse a

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUELVA.

Area de Servicios Sociales.

Revista "REDES".

C./ Fernando el Católico, 18, 5.ª planta.

21071 - Huelva.

- 3.- Los artículos se presentarán en original y copia mecanografiada, con una extensión mínima de cinco páginas y máxima de dieciséis, a doble espacio y por una cara, en formato DIN-A4.
- 4.- Los trabajos tendrán una carátula o portada en la que se indicará: Autor/es, título, entidad y dirección. La correspondencia, salvo aviso de lo contrario, se dirigirá al nombre del primer autor.
- 5.- Las tablas y cuadros deberán ser enviados agrupados y en hojas apartes, situados al final del texto y debidamente numeradas. Las figuras, ilustraciones, gráficos, etc., se numerarán correlativamente y llevarán un pie de texto explicativo. Sería conveniente indicar en el texto el lugar aproximado en el que el autor considere que deban aparecer, siempre guardando relación con el texto general.
- 6.- Los artículos deben ir precedidos de un breve resumen introductorio de unas siete a doce líneas.
- 7.- Los trabajos deben no haber sido publicados anteriormente y no estar sometidos simultáneamente a consideración en otra revista.

- 8.- El Consejo de Redacción se reserva el derecho de aceptar o rechazar las publicaciones, así como solicitar correcciones, aclaraciones o modificaciones a los autores.

En caso de no aceptarse determinados artículos, éstos se remitirán a sus autores, siendo propiedad de la revista aquéllos que sean aceptados y publicados, debiendo solicitarse su autorización para su reproducción total o parcial.

- 9.- Las citas bibliográficas se intercalarán en el texto con el nombre del autor y el año entre paréntesis de la obra original, y si es cita textual, el número de la página en la que se hace referencia. Al final del artículo se ordenará alfabéticamente en el siguiente orden: apellidos de autor/es, iniciales del nombre/s y año de la edición original entre paréntesis, después de punto y aparte: título del libro, capítulo o artículo de revista, título de la revista o editorial, lugar de la edición o de la traducción, de no coincidir con la obra original y páginas, inicial y final en el caso de las revistas.

- 10.- El Consejo de Redacción mandará cinco ejemplares a los autores de aquellas artículos que hayan sido seleccionados para su publicación en la revista.

SUSCRIPCIÓN GRATUITA

Entidad

.....

Domicilio C.P.

Población Provincia

Tel.:

TÍTULO: REDES. Revista de Servicios Sociales

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUELVA

AREA DE SERVICIOS SOCIALES.

C./ Fernando el Católico n.º 18. 5.ª planta

21003 HUELVA

Teléfono: 959 49 47 47 Fax: 959 25 04 78



