

Intervención familiar desde Servicios Sociales: Un estudio de casos desde el Trabajo Social

Nuria Cordero Ramos

Diplomada en Trabajo Social.

Actualmente, Profesora (TU) de la Universidad de Pablo de Olavide (UPO) de Sevilla

Pedro Javier Hernández Correa

Diplomado en Trabajo Social.

Educador en el Área de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación, Ayuntamiento de Sevilla

Resumen

La posibilidad de transferencia de conocimientos de la realidad social al ámbito académico a través de la investigación aplicada, despierta el interés en este esfuerzo indagatorio. Quienes firmamos este trabajo procedemos del mundo académico y profesional, una fusión que esperamos sirva para mostrar cómo el análisis comparativo de dos experiencias profesionales de Trabajo Social generaran conocimiento no sólo para la propia disciplina sino para el avance del campo profesional específico.

La propuesta que presentamos se centra en el análisis de las experiencias profesionales de dos trabajadores sociales, uno en el Programa de Tratamiento Familiar, así como en el Servicio de Convivencia y Reinserción, en Sevilla.

Mediante el método del estudio de casos se ha tratado de complementar lo cuantitativo y lo cualitativo, buscando sinergias a partir de su simbiosis, permitiendo un acercamiento a dos modelos de atención directa a familias con menores a cargo.

Palabras Claves

Servicios Sociales, Sistemas de Bienestar, Familia, Menores, Convivencia y Reinserción (CORE), Equipo de Tratamiento Familiar (ETF), Método de casos.

1. INTRODUCCIÓN

El interés por la investigación aplicada en Trabajo Social nos mueve a estudiar sus aportaciones como disciplina a los sistemas de bienestar.

La conexión entre sistemas de bienestar, Trabajo Social y Servicios Sociales (tanto especializados como comunitarios), tiene un papel relevante en la ofensiva contra la exclusión social. En el vértice de esta conexión están las y los profesionales del Trabajo Social, que desempeñan su labor en los Servicios Sociales atendiendo directamente a familias y menores en situación de riesgo.

En la óptica de esa investigación se parte de una perspectiva sistémica o ecosistémica¹, en el cual se ubica a la familia y su entorno relacionados ambos en una red de sistemas y que, por tanto, coinciden en el objeto(-sujeto, porque se trabaja con la subjetividad de las personas) de estudio(-intervención, porque el estudio conduce a la evaluación que sitúa en disposición de intervenir), la familia, y el modelo de intervención, ecosistémico, aunque siempre se tenga presente lo que otros modelos puedan aportar (el psicodinámico o el cognitivo conductual, por ejemplo). Se trata de un encuadre compartido específicamente familiar que tiende a la protección activa de los menores y a la mejora de su calidad de vida (bienestar).

FIGURA 1

El centro de interés en esta investigación radica en analizar la tarea cotidiana de dos profesionales del Trabajo Social desde el nivel básico de los servicios sociales, con un nivel creciente de especialización, que intervienen en situaciones de exclusión o riesgo de padecerla y tanto a instancias de determinados organismos, por su competencia de intervención en el medio, como a demanda de los/as ciudadanos/as que lo requieran.

Se trata de hacer explícito el nivel de conexión entre práctica y teoría, entre lo que está previsto o el papel asignado a estos profesionales y lo que después pueden llegar a realizar. En nuestro caso, el análisis va en la línea de extraer evidencias que conecten su cotidianidad laboral con las políticas sociales y con los esfuerzos por la inclusión.

Dos diseños de intervención trazados para actuar desde el Trabajo Social con menores y sus familias que pertenecen competencialmente a la Administración de ámbito local, es decir, se trata de servicios públicos y universales². Lo cual debería justificar que el estudio de la intervención del Trabajo Social en ellos devese si la intención de la política social, diseñada a partir de la protección constitucional³, conecta con la realidad de la persona, grupo familiar o la comunidad donde se inserta. Y es en este punto donde se enmarca este estudio indagatorio.

Se puede entender que buscar explicaciones que sustenten esta relación entre el diseño de políticas sociales y la intervención directa con el ciudadano(-a), grupo o comunidad, va a favorecer que las políticas sociales sean más realistas, es decir, más cercanas a las vivencias concretas de exclusión y, al mismo tiempo, una adecuación de la actuación profesional en progresión creciente con las políticas sociales.

Sin embargo, a medida que este acercamiento va siendo mayor, las circunstancias van

.....
¹ Pérez de Ayala (2004: 55-78, 171-173, 206-211).

² Con las limitaciones expuestas por autores como Moix (2004).

³ Señalada en el artículo 39 de la Constitución para la familia y los menores.

cambiando a ritmos mucho más acelerados (tanto los entornos inmediatos como a nivel global) por lo que las coincidencias se tornan obsoletas y las necesidades humanas ya son otras.

Pero, aun contando con ese inconveniente, cualquier intento de reducir la exclusión va a resultar más eficiente cuando se hacen esfuerzos por adecuar los derechos de la ciudadanía, en su primer nivel de concreción como política social, con la realidad inmediata de cada persona usuaria de los servicios sociales⁴.

Este estudio sólo ha puesto de relieve las semejanzas de dos de los servicios más cercanos a los ciudadanos(-as), desvelando parte de esa concordancia entre lo enunciado en las políticas sociales y las necesidades de los demandantes de ayuda o en situaciones de riesgo. Será la familia el sujeto de intervención y la protección y el bienestar de los menores el motivo de la misma.

2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN-METODOLOGÍA

Este estudio de casos versa sobre la labor desempeñada por dos profesionales del Trabajo Social que ejercen su función en servicios sociales municipales, concretamente en el Ayuntamiento de Sevilla, una, enmarcada en el ámbito de intervención comunitaria (en el Servicio de Convivencia y Reinserción –CORE) y, otro especializado, dentro de un programa de la Junta de Andalucía destinado a la familia y la infancia (en un Equipo de Tratamiento Familiar –ETF), pero que opera desde la intervención en el medio, es decir, en el ámbito genérico de los servicios sociales comunitarios, incluidos en el marco institucional del Área de Bienestar Social⁵ de la Corporación Local sevillana. Ambos conforman la unidad de análisis de esta investigación.

El estudio de casos en Trabajo Social ha sido considerado, desde sus inicios, como un método de investigación, el cual marcaría su proceso fundacional como disciplina. Mary Richmond (1995), en el primer cuarto del siglo pasado, lo propuso como metodología diagnóstica para la obtención de datos y su análisis de las conductas de las personas, las necesidades y demandas que presentaban (Acero, 1988). El *casework* de Richmond (1995) usaba los datos empíricos y el análisis de sus inferencias para elaborar un *diagnóstico psicosocial* que implicaba establecer hipótesis e interpretar la realidad del *cliente*. La metodología pasaba por la relación de persona (trabajador/a social) a persona (usuario/a), pero contemplando la totalidad del sistema con el que la persona se relacionaba, su entorno, su comunidad. Este conocimiento generado sobre su práctica, aunque limitado⁶, al tener como finalidad la implementación de un método para el ejercicio profesional y la creación de recursos, supone un avance importante en el depósito de conocimientos que sustentarán parte de la teoría del Trabajo Social: “Con todo ello se alcanza un enfoque concreto dentro de las Ciencias Sociales, es decir: ha nacido una Profesión, una Disciplina: Trabajo Social” (Barriga y Martínez, 2000: 112).

En estos términos tenemos, por una parte, el Trabajo Social con Casos como *disciplina científica*, por otra, como *método para facilitar servicios*, dirigiéndose tanto al *macrosistema*

.....
4 Esta especie de sincretismo –si se nos permite– entre política social y servicios sociales, ya ha sido puesto de manifiesto por autores como Alemán (1991) y Garcés (1996a y 1996b).

5 Tras el cambio político en el gobierno municipal operado en 2011, se denomina de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación.

6 Atendiendo a la advertencia de Bunge (2000) sobre el carácter racional y objetivo del conocimiento producido por la actividad científica, diferenciándolo del técnico, procedente del ámbito profesional.

como al *microsistema del individuo* y se produce en un espacio o *vinculación terapéutica* (Segado y del Fresno, 2010: 112), particularidad que le concede al estudio de casos aplicado al Trabajo Social su especificidad frente a otras disciplinas donde también se ha empleado.

Una de las aportaciones vinculantes recogida de esta metodología de investigación en su trayectoria por el Trabajo Social es considerar a los casos como una totalidad única e integrada, compleja –al modo de Morin (2001)–, en la que todo acontecimiento depende de esa totalidad, sin que haya que buscar nada fuera. Lo que se pretende aquí es comprender un caso particular, sin interés por comprender otros casos o un problema general: “De un estudio de casos se espera que abarque la complejidad de un caso particular [...] Estudiamos un caso cuando tiene un interés especial en sí mismo. Buscamos el detalle de la interacción con sus contextos. El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 1995: 11).

2.1. Concreción de objetivos

Apoyados en esta opción metodológica cualitativa del estudio de casos junto al uso de datos cuantitativos, hemos ido concretando una serie de objetivos que vehiculan el interés indagatorio estableciendo múltiples conexiones entre ambos casos.

- a. Identificar criterios observables en el quehacer cotidiano de las trabajadoras y trabajadores sociales, distinguiendo las aportaciones del Trabajo Social a la atención a familias y menores en situación de riesgo en el marco de los servicios sociales.
- b. Diferenciar, a través de esos criterios enumerados, dos perfiles del profesional de trabajo social en la intervención directa con familia y menores, como respuesta a los distintos niveles de concreción de las políticas sociales.
- c. Desvelar el papel de la familia como núcleo de intervención principal desde el que operan los servicios sociales como respuesta a la ciudadanía.
- d. Visibilizar modelos de intervención desde los que se trabaja con la familia, a partir de los criterios antes observados, es decir, en base a la práctica profesional cotidiana.

2.2. Planteamiento de hipótesis

De acuerdo a los objetivos propuestos y analizados los contenidos teóricos justificativos, se nos plantean las siguientes cuestiones:

- ¿Qué diferencia el quehacer del profesional del trabajo social en CORE de otro cuya intervención la realiza desde un ETF?
- ¿Constituyen respuestas complementarias en el trabajo cotidiano con el sujeto de intervención, la familia (con menores a cargo)?
- Desde la competencia de las corporaciones locales de intervención en el medio, ¿son suficientes estos dispositivos para abarcar la complejidad de la intervención con la familia de cara a prevenir e intervención frente a la exclusión y la marginación social?

Estas tres preguntas permiten situarnos frente al mandato constitucional recogido en el art. 39, en relación a la protección a la familia y ésta a los hijos y cómo se va particularizando a través de los distintos niveles de concreción: Plan Concertado, Legislación autonómica en la materia, Prestaciones, Servicios que las desarrollan, división territorializada para su puesta en marcha, centros de servicios sociales, equipos que implementan los dispositivos, profesional –en este caso, trabajador/a social– en contacto con el sujeto de intervención,

la familia (vid. Figura 2).

FIGURA 2

2.3. Desarrollo de la investigación, material y métodos

Dos programas que atienden a familias con menores dentro de los servicios sociales y que responden a la competencia local de intervención en el medio, son el objeto de nuestro análisis⁷, de entre todo el universo de casos posible. La diferencia más significativa respecto a esos otros es que se dedican de forma más exclusiva al tratamiento, es decir, donde aparece el vínculo terapéutico, delimitando toda la estructura de la intervención sin perder de vista su relación con el contexto, entendiendo a la familia como sistema en relación con otros sistemas. Como casos *singulares* (Stake, 1995), integran la intervención dirigida a familias con menores en los servicios sociales y, aunque en uno de los casos nos referimos a él como especializado, está integrado en la red de servicios sociales comunitarios.

La elección de estos casos en particular, ha tenido lugar en virtud de los criterios de cercanía, accesibilidad, singularidad –dentro de la diversidad–, la especificidad dentro de la actuación comunitaria más amplia y abarcadora. “*Los casos que son de interés de la educación y en los servicios sociales los constituyen, en su mayoría personas y programas [...] no todo constituye un caso*” (Stake, 1995: 15).

El primer paso, fue delimitar las áreas dónde se iba a desarrollar la investigación, por lo que se tuvo que indagar sobre la estructura de los equipamientos básicos de servicios sociales para la atención a la familia y los menores, hasta delimitar dos casos singulares: El primero se inscribe dentro de la Coordinación de las Zonas de Trabajo Social (ZTS), lo que equivaldría a una división territorial que abarcaría uno o más distritos municipales; en este caso concreto, la que atiende a la población de la zona centro de Sevilla capital y al territorio más occidental de la misma ciudad. A su vez cada ZTS se divide en una o varias Unidades de Trabajo Social (UTS), cuyo desempeño se articula a través de los Centros de Servicios Sociales (CSS)⁸, dotados de medios técnicos, materiales, humanos y financieros para desarrollar actuaciones dirigidas a la atención y promoción de las familias y de la infancia, como es el caso que nos ocupa.

Cada Centro (CSS) organiza las prestaciones de servicios sociales con la siguiente estructura: el Servicio de Información, Orientación y Valoración (SIOV) con profesionales de trabajo social y de relaciones laborales (entre cuatro y cinco profesionales); el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) junto al equipo de atención a la Dependencia (dedicados entre seis y siete profesionales de trabajo social y un auxiliar administrativo); la competencia de Cooperación Social (COSO), a la que hay adscrita una profesional, y el Equipo CORE, compuesto por una psicóloga, una educadora y un educador y la trabajadora social que responde a este primer caso analizado. Se completa la estructura con dos Jefaturas, de Sección de la ZTS y de Negociado de la UTS, que cuentan con otro auxiliar administrativo, un auxiliar de información y tres conserjes, además del personal de limpieza.

El Servicio de Convivencia y Reinserción (CORE) está dirigido a todas las personas (ciudadanos/as); como equipo técnico dedica sus esfuerzos a posibilitar las condiciones perso-

.....
7 Los servicios sociales de la ciudad de Sevilla dan respuesta a la población a través de catorce Centros de Servicios Sociales (CSS) ubicados en distintos barrios de su geografía local, junto a otros centros, prestaciones y programas de atención social que dan respuesta a múltiples necesidades sociales: personas sin hogar, asentamientos, inmigrantes, etc. Web del Ayuntamiento de Sevilla, www.sevilla.org, actualizado a 1 de enero de 2011.

8 La elección de casos ha ido en consonancia con las particularidades del Trabajo Social de Casos al que hacen referencia Segado y del Fresno (2010), así como a la perspectiva sistémica mencionada por Pérez de Ayala (2004).

nales y sociales para la convivencia, participación e integración de los individuos en la vida social. Pero identificamos mediante observación –realizada en un primer momento por el contacto profesional con los servicios sociales– que la realidad de la demanda que presenta la sociedad actual y, específicamente, las familias de la ciudad de Sevilla, argumentan el motivo de que los profesionales de este Equipo dediquen sus esfuerzos a dar respuesta a las necesidades de las familias con menores a cargo, de forma particular a aquellas que presentan una situación de riesgo social.

El interés de la investigación por comprobar cómo llega al ciudadano/a el esfuerzo por prevenir la exclusión, centra nuestra atención en esta característica: cualquier familia con menores a su cargo que presente dificultad o necesidad social puede recurrir a los servicios sociales y –salvo en los casos que se resuelva con los primeros niveles de intervención implementados por el SIOV– pasa a ser atendida por el CORE, siendo la trabajadora o trabajador social el profesional encargado de su recepción.

Esto supone una representatividad importante, por lo que se decide contactar con la trabajadora social que implementa desde un equipo multiprofesional tal responsabilidad. Coinciden como criterios de elección, por una parte, la cercanía en la atención al ciudadano/a, que se corresponde con la proximidad territorial de donde él/ella reside –atención primaria, directa, territorial...–; junto al hecho, por otra parte, de conocer previamente a informantes (Taylor y Bogdan, 1987) que estudiaron y trabajaron con la profesional citada, permitiendo el encuentro y las entrevistas (Valles, 2007), es decir, se produjo la elección del primer escenario y la entrada en el campo (Taylor y Bogdan, 1987).

Una vez delimitado el primer caso y seleccionado la *informante clave* (Ibíd.), se procedió a ubicar el otro. Previamente a conocer al CORE, aun sabiendo de su existencia, ya se habían tenido contactos con los profesionales de los Equipos de Tratamiento Familiar (ETF) de Sevilla, coincidiendo con ellos en cursos de formación permanente, concurriendo en espacios comunes laboralmente..., lo que facilitó su localización y la conexión con el trabajo que venían desarrollando (la mencionada *entrada en el campo*).

Tales Equipos multiprofesionales no modifican la estructura de servicios sociales, la complementan a través del Programa de Tratamiento a Familias con Menores que subvenciona la Junta de Andalucía a las Corporaciones Locales⁹ (vid. Figura 2).

En el caso de los de Sevilla, iniciaron su andadura en el año 2000, con un primer Equipo. En 2001, se incorporan tres equipos más y se renuevan los profesionales de aquel primer ETF, lo que facilitó la posibilidad de repartir la población a atender por zonas (enlazando con las ZTS ya existentes en Servicios Sociales). Posteriormente, fueron incorporándose otros, hasta un total de siete, ubicados en una sede común desde donde abarcaban todo el territorio de la capital hispalense. Ya a partir de 2009, los Equipos son territorializados físicamente, de forma que cada uno se situó en un Centro de Servicios Sociales diferente.

Como criterio de elección en este segundo caso del estudio, nos decidimos por la singularidad del primer ETF, además de las específicas particularidades del territorio que atiende¹⁰.

Una vez seleccionados los dos casos que protagonizan metodológicamente el estudio,

.....
9 En las capitales de provincia se cuanta un equipo por cada 100.000 habitantes de acuerdo con la normativa que los regula.

10 Está catalogada como Zona Necesitada de Transformación Social (ZNTS), coincidiendo con la especial intervención administrativa que supone el nombramiento de un Comisionado específico para el territorio.

se procede a acordar con los informantes las condiciones en las que se iban a producir las entrevistas. Aunque teníamos un guión para ir buscando respuestas a las cuestiones que nos planteábamos como hipótesis, tratábamos de empalmar con los entrevistados entendiéndolas como un coloquio cotidiano, lo que se ha denominado “*entrevista conversacional*” (Valles, 2007: 37-ss.), es decir, que aun siendo como una conversación, no lo es. En una entrevista se requiere más profundidad y supone que se hayan diseñado de antemano los términos, contenidos y formas de registro del diálogo. Además, se puso especial esfuerzo en establecer y mantener un clima de confianza, el *rapport* que mencionan Taylor y Bogdan (1987: 65).

Básicamente, las preguntas dirigidas hacia los participantes en los dos casos, estaban centradas en el contenido de la descripción de su trabajo en el día a día con las familias¹¹. Desde luego no fueron estandarizadas sino que, teniendo presente el contenido global y los objetivos propuestos inicialmente, se iban adaptando a la conversación en cada caso. En el apartado de resultados podemos hallar los contenidos fundamentales después de haber pasado el análisis y, por tanto, reordenados mediante la adjudicación de criterios que podríamos valorar como índice analítico.

El análisis ha tenido tres momentos: 1) durante los tiempos de las entrevistas, 2) en los instantes de la revisión de los documentos, instrumentos y materiales de uso más corriente en la implementación del ejercicio de ambos profesionales del trabajo social y los de uso común en los equipos a los que pertenecen, y 3) al final, con todo el contenido ya ordenado por delante. Fue importante este trabajo de análisis el *cruce de datos* al que se refieren Taylor y Bogdan (1987: 124) con los obtenidos en las entrevistas.

Los significados principales con los que se ha tratado de organizar el contenido han tenido un desarrollo a partir de las siguientes cuestiones:

¿De dónde proceden estos equipos? Con el que se pretende responder sobre la conexión que tienen la actuación directa hacia la familia con las políticas sociales.

¿Qué particularidad tiene que poseer el profesional que ingrese en alguno de estos dos equipos técnicos de atención a la familia? Se trata de conectar los objetivos de trabajo de los servicios sociales con las características, perfil, etc., que debe tener el técnico, como mediador último entre la familia y las políticas de lucha contra la exclusión social y la protección a los menores.

¿Qué elementos diferenciales sostienen cada una de las prácticas de uno y otro equipo? ¿Qué y cómo se hace desde el Trabajo Social? ¿Se dedican a lo mismo los dos equipos? Un análisis de los significados cruzándolo con los documentos normativos, permite visualizar lo específico de cada uno, o en su caso la semejanza o, incluso, la duplicidad funcional. Pero también expone la posibilidad de que sean insuficientes para abarcar las finalidades de las políticas sociales, las funciones de los servicios sociales o porque no puedan contener el volumen de trabajo que supone la atención a la complejidad de la familia.

.....
 11 Fue importante la premisa recordada a los investigadores por Taylor y Bogdan (1987: 72), “de que las palabras y los símbolos utilizados en sus propios mundos pueden tener significados diferentes en los mundos de sus informantes”.

3. RESULTADOS

Mediante esta investigación se desvelan algunos de los elementos clave en la labor de los profesionales del trabajo social dedicados a la intervención desde servicios sociales, con familias y menores en situación riesgo.

El primer resultado ha sido comprobar a nivel teórico (que se ha obviado incluir por motivos de extensión) se trata de dos intervenciones diferentes, aunque en ambas el sujeto de intervención es la familia. Asimismo, en sendos casos los profesionales estudiados son diplomados en trabajo social que pertenecen a equipos multiprofesionales. Esta relación delimita un determinado plano, permitiendo aglutinar más de un elemento característico de cada caso (plano profesional). Pero existen otras dimensiones que pueden ir organizándose en conjunto: plano institucional, plano de intervención... (Cuadro 1). Podríamos decir que son categorías bajo las cuales se agrupan algunas de los resultados más destacados.

CUADRO 1

Como dato cuantitativo relevante tenemos a las familias atendidas por uno y otro equipo. Más que los números reales de atención a familias nos interesa observar cómo se refleja la diferencia entre servicios sociales especializados y servicios sociales comunitarios en este punto, es decir, número de familias que han sido asignadas y que realmente se han podido atender desde un servicio social especializado, frente a otro comunitario. Si como señalan las estadísticas, los comunitarios atienden a un número mayor de familias asignadas, se reduce la capacidad de atención por saturación; mientras, los ETF al tener un número menor (en términos absolutos), el primer factor ventajoso para la intervención es otro valor cuantitativo, el tiempo, dedicando mayor cantidad de él a cada familia. El CORE, aún teniendo asignado un técnico más (al ser dos educadores, cuentan con cuatro miembros, frente a los tres del ETF), resulta menor el tiempo de dedicación ya que se les asignan tareas complementarias, entre las que destacan por el sumatorio de horas de entrega a ellas, sustitución del profesional de Trabajo Social en la atención de SIOV de primer nivel (es decir, la recepción de nuevos casos que acuden a servicios sociales), responsable de programas (en el caso de la trabajadora social, programas de ayuda económica o prestaciones, baremo para asignación de vivienda social, convenios con otras instituciones que tienen relación directa con la acción social, apoyo a programas de menores –unidad de día, programas socioeducativo, apoyo escolar...–, protocolo de absentismo junto con los educadores/as sociales).

TABLA 1

Todo ello, evidentemente, contando con que se mantengan estables los valores de otras variables cuantitativas, asignación de casos por profesional, tiempo dedicado a la tarea, cruzando éste con el anterior..., junto a las de tipo cualitativo, como adecuada preparación técnica (mensurable asignándole descriptores cuantitativos como número de cursos realizados, cantidad de horas dedicadas a los mismos), competencia profesional (valor que se les asigna a los cursos recibidos y la influencia de los mismos en el desarrollo de sus tareas) y capacidad personal en el afrontamiento, en los profesionales de ambos casos.

TABLA 2

4. DISCUSIÓN

Comenzando por el análisis sobre los últimos datos señalados en los resultados, reflejan lo difícil que es comparar elementos de un equipo y otro debido a su magna heterogeneidad. La primera dificultad radica en que pertenecen a servicios sociales de diferente nivel: Comunitarios (CORE) y Especializados (ETF).

En ambos casos, sin embargo, al corresponder su desarrollo a las corporaciones locales y disponiendo éstas de la competencia de intervención en el medio, se garantiza la cercanía al ciudadano/a, contemplados ambos en la red de servicios sociales municipales. Todavía resulta más cercana si la implementación de esta atención al ciudadano/a está territorializada, lo que quiere decir, que tanto los comunitarios como los ETF atienden a las familias en la misma zona donde éstas residen.

Respecto al perfil profesional, en la práctica, la diferencia está sobre todo en el tiempo de dedicación a la intervención con cada una de las familias atendidas, debido al mencionado contraste numérico en la adjudicación tanto de casos sobre los que se interviene como de tareas a realizar por los profesionales. Se puede reconocer también que esto va a tener un impacto en el orden de la calidad. Cercanía al ciudadano/a, ratio equilibrada de familias y calidad, son los vértices de un triángulo que delimita la intervención de los servicios sociales.

FIGURA 3

Además, la calidad tiene aparejados unos criterios valorativos que van a variar en función del enfoque o punto de vista que se adopte: la Administración de quien dependa el servicio (políticas de bienestar), el profesional que lo desarrolla (preparación¹² y competencia técnicas, ética profesional), el ciudadano/a que recibe el servicio (participación democrática)¹³. Puntos de vista que habrá que tener presente en caso de una evaluación de calidad, y que abrirían una nueva línea de investigación. En las entrevistas para este estudio, los dos técnicos coinciden en afirmar, en base a su experiencia, que para una mejor calidad del servicio es preciso una formación continua contundente, tanto en lo profesional y técnico como a nivel personal: “somos personas que trabajamos con personas”.

Otra apreciación, en este caso de los ETF, sugiere que para mantener un nivel de calidad más alto sería aconsejable que los Equipos que atienden zonas cercanas estuvieran agrupados en una sede común, experiencia por la que ya pasaron los Equipos de Sevilla, lo que facilitó enormemente su visibilización como grupo específico de atención a familias con menores, incidiendo en la supervisión de casos entre los equipos (como formación y categoría asociada a la calidad), en la planificación de actividades de formación, en la consulta/opinión/intercambio de ideas, instrumentos, manejo de la intervención, entre los equipos, diseño y desarrollo de actividades grupales con familias, con adolescentes, con menores, consolidación como grupo humano...

Al tiempo que, alejados del territorio, ejercen la competencia de intervención en el medio; es decir, con distancia de los contextos en los que viven las familias, lo cual inicialmente puede entenderse como interferencia respecto a la percepción sobre la realidad de las familias, redundando, sin embargo, en el grado de objetividad, es decir, una mirada desde fuera que pueda ofrecer a la familia una observación de sí misma, de su funcionamiento, sin

.....

¹² En los resultados ya se comprobó la diferencia respecto a la formación específica entre cada uno de los equipos.

¹³ Representan la conexión existente entre las políticas sociales, los servicios sociales y la atención directa al ciudadano/a.

el influjo de las propias dinámicas (tanto hacia los sistemas que conforman su entorno más inmediato, como hacia los subsistemas que la conforman) que les permita a sus miembros tomar decisiones y operar cambios que mejoren las situaciones familiares.

La realidad de los Equipos CORE es bien distinta. Su propia definición los ubica en el medio más cercano a la familia, por una parte, y su formación es más diversificada, lo cual no ha facilitado un plan de formación tan lineal, inclusivo y abarcable. Eso no resta, para que el propio Área Municipal, organice planes de formación tratando de atender y abarcar todas las necesidades instructivas de los profesionales a su cargo. De todas formas, una formación más amplia con enfoques dirigidos a la familia y los menores para los Equipos CORE facilitaría una dinámica de interacción con los especializados en familia como los ETF, que redundaría en las categorías de calidad relacionadas con la identificación de casos idóneos para una intervención más especializada, preparar a la familia para ello, recibir a la familia cuando se requiera una continuidad al trabajo especializado, trabajar conjuntamente determinados casos..., y no sólo técnica o dirigida a la intervención, sino como grupo humano, reconociendo y valorando más el trabajo técnico de cada Equipo.

La intervención de los CORE no puede sustituirse por una actuación especializada, aunque tengan un nivel de especialización y dedicación hacia la familia importante. El requerimiento de su intervención comunitaria pasa por la dedicación no sólo a la familia individualmente o como grupo familiar, pues se debe a acciones con agrupamientos más amplios y diversificados (una acción programada con las madres/padres/tutores/as de los menores que acuden al Programa de Escuela de Verano entre la trabajadora social y una educadora del CORE; o bien entre la psicóloga y la trabajadora social con el grupo de madres del Programa de Formación y Apoyo a la Familia, PFAF, son algunos ejemplos) y actuaciones con la comunidad a través de la interacción con entidades de iniciativa social (en colaboración con el Servicio de Cooperación Social, COSO).

Por último, insistiendo en la dificultad comparativa entre los comunitarios y especializados, hay que señalar la disparidad de las zonas escogidas en el estudio. Elegidas por cercanía, conocimiento de los técnicos, accesibilidad a los datos, han coincidido dos estructuras comunitarias organizativas de referencia distintas, aunque la respuesta a la ciudadanía como servicios sociales sea la misma (incluyendo el Programa de los ETF, el SIOV, CORE, el COSO, el SAD y el desarrollo de las competencias municipales en materia de Dependencia). Frente a una Zona con Necesidad de Transformación Social y con la presencia de un Comisionado específico, otra caracterizada por la presencia dominante de clase media¹⁴.

FIGURA 4

No obstante, el funcionamiento es equivalente en unos y otros Servicios Sociales en respuesta a las familias con menores, aunque la organización sea parcialmente distinta. Mientras que existen más equipos y, por tanto, más trabajadores sociales en Polígono Sur, en Casco Antiguo son menor en número. Pero como acabamos de señalar, se trata la primera de una zona de transformación social (ZNTS), lo que aumenta la presencia de dispositivos de lucha contra la exclusión en todos los sentidos, inclusive, aunque la diferencia en la distribución poblacional no sea tan amplia¹⁵.

.....
14 Vid. datos estadísticos en el Área Municipal de Economía, www.sevilla.org, en referencia a empleo, vivienda, acceso a servicios públicos, renta, niveles de pobreza... Sobre la especificidad del Polígono Sur y el Comisionado, vid. Plan Integral del Polígono Sur, <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/atipes/files/Seminarios/PSur/plan%20integral.pdf>. Sobre la estructura de los Servicios Sociales en Polígono Sur, vid. <http://geshabitat.org/bitcache/088e417e254845b4f5f9865c3fe13463c67cc0?vid=380&disposition=inline&op=view>

15 Por motivos de espacio en este artículo, remitimos de nuevo a los datos estadísticos disponibles en www.sevilla.org.

FIGURA 5

5. CONCLUSIONES Y NUEVAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Para finalizar exponemos las conclusiones a las que se ha llegado en esta investigación.

Se ha podido evidenciar que los servicios sociales son uno de los sistemas de protección ligados a la democracia y constituyen el eslabón que conecta a las políticas sociales con los ciudadanos de uno y otro sexo.

Dicha conexión se refleja en el articulado constitucional que dedica a la familia y los menores uno de sus párrafos. Y, para que la protección se haga efectiva a las familias existen distintos niveles de concreción de la normativa en materia de servicios sociales, que pasan evidentemente por la descentralización de las competencias hasta desembocar en las Corporaciones Locales como eslabón fundamental en la extensión de la red pública de servicios sociales que –con sus aciertos y errores– llegan al ciudadano/a... Y éste/a se encuentra entonces con un profesional –por regla general suele ser de trabajo social y mujer–, quien atiende la diversidad de demandas.

El interés por observar esa relación en directo, conduce a esta investigación hasta la selección de dos casos reales de atención a familias con menores, un trabajador social de un Equipo de Tratamiento Familiar (ETF) y una trabajadora social de un Equipo del Servicio de Convivencia y Reinserción (CORE), ambos del Ayuntamiento de Sevilla. Con la observación y el análisis de su trabajo cotidiano, mediante la metodología del Estudio de casos, llegamos a la segunda conclusión, desgranándose en los resultados las características de cada uno, se ha observado bastante coincidencia en lo que respecta al trabajo con familias, salvo en la capacidad de atención. Dichas coincidencias están mediatizadas por esta capacidad de atención que poseen los equipos, lo cual quiere decir que mientras en los comunitarios (CORE) adoptan una intervención de calidad pero más generalista con la familia –es decir, se ocupan además de otras tareas ajenas, de una forma directa, a la familia–, los especializados dedican más tiempo exclusivo a la familia, aunque mantengan una visión comprensiva que abarca los múltiples sistemas con los que la familia está relacionada.

Al perfilarse dos modelos de trabajador/a social en el trabajo con familia, nos introducimos en la tercera conclusión. Comparten modelos de trabajo (por ejemplo, la multidisciplinariedad), metodologías de intervención con familia, enfoques teóricos (por ejemplo, sistémica), competencia de intervención en el medio en materia de menores y familia. Además, son complementarios y se precisan mutuamente añadiendo calidad a la intervención de cada cual. Si bien en este apartado necesitan avanzar en el reconocimiento mutuo, en la complementariedad del trabajo, incluso en el compartir el mismo.

Las estadísticas muestran que todavía la ratio de familias por equipo es muy alta lo cual tiene un impacto en la calidad, tanto en la intervención de los CORE como de los ETF, al menos, en lo que a trabajo social se refiere (cuarta conclusión). Por ello es necesario aumentar los equipos tanto especializados como comunitarios.

Con estas conclusiones podemos refutar parte de la hipótesis planteada en esta investigación y confirmar la otra porción: por un lado, tenemos que los CORE y los ETF son distintos, pero esas diferencias los hacen complementarios, lo cual incrementa la calidad de la intervención al ciudadano/a y, por tanto, la eficiencia del servicio que representan. Por

otro, lado, se constata que las necesidades de la población aumentan, las situaciones familiares se agravan, lo que implica incidir en la complementariedad de los equipos, mantener sus niveles de calidad y aumentar en número para reducir la ratio familia con menores-equipo.

Pero éste no es un punto de llegada, sino de partida, por lo que proponemos como reflexión última a partir de las aportaciones de esta investigación:

- 1.- Este trabajo genera la posibilidad de abrir una línea de investigación sobre la práctica profesional del Trabajo Social. Se trata de concebir e impulsar el conocimiento sobre la realidad profesional.
- 2.- Otra de las aportaciones, es fomentar el estudio la implementación de las políticas sociales con los colectivos en riesgo de exclusión social, concretamente, en el ámbito de familia y menores, evidenciando su complementariedad o, en su caso, duplicidad de servicios y prestaciones, evaluando las fortalezas y debilidades.
- 3.- Conexión teoría y praxis en Trabajo Social, aplicando metodologías de análisis propias de la disciplina como es el estudio de casos.
- 4.- Realizar investigaciones cualitativas que permitan visibilizar la complejidad de la práctica profesional y que permitan conocer las herramientas y las estrategias de los profesionales del Trabajo Social.

6. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES

6.1. Bibliografía

ACERO, C. “La investigación en trabajo social”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1988, nº 1, pp. 35-46.

ALEMÁN, C. *El Sistema Público de Servicios Sociales en España*. Granada: Impredisur, 1991.

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA. Disponible en www.sevilla.org [Consulta: enero de 2011].

BUNGE, M. *La investigación científica: su estrategia y su filosofía*. México: Siglo XXI, 2000.

COMISIONADO PARA EL POLÍGONO SUR. *Plan Integral del Polígono Sur*. Disponible en <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/atipes/files/Seminarios/PSur/plan%20integral.pdf> [Consulta: junio de 2011].

COMISIONADO PARA EL POLÍGONO SUR. *Boletín del Plan Integral del Polígono Sur*, nº 7, mayo de 2008. Disponible en <http://geshabitat.org/bitcache/088e417e254845b4fe5f9865c3fea13463c67cco?vid=380&disposition=inline&op=view> [Consulta: junio de 2011].

CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. “Servicios Sociales Comunitarios”. Disponible en http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Servicios_Sociales_Comunitarios/HTML/index.html [Consulta: marzo de 2011].

CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. “Servicios Sociales especializados-sectoriales: Infancia y Familia”. Disponible en http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Infancia_Familia/HTML/index.html [Consulta: marzo de 2011].

“Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones

de los servicios sociales comunitarios”. *BOJA*, nº 17, de 25 de febrero de 1992, pp. 1018-1020.

“Decreto 203/2002, de 16 de julio, por el que se regula el sistema de financiación de los servicios sociales comunitarios en Andalucía”. *BOJA*, nº 85, de 20 de julio de 2002, pp. 13652-13653.

GARCÉS, J. (coord.). *Sistema Político y Administrativo de los Servicios Sociales*. Valencia: Tirant lo Blanch, 1996a.

GARCÉS, J. (coord.). *Administración Social: Servicios de Bienestar Social*. Madrid: Siglo XXI, 1996b.

“Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local”. *BOE*, nº 80, de 3 de abril de 1985, pp. 8945-8964.

“Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía”. *BOE*, nº 154, de 28 de junio de 1988, pp. 20135-20139 y *BOJA* nº 29, de 12 de abril de 1988, pp. 1323-1328 (Modificada por la “Ley 15/2001, de 26 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales, presupuestarias, de control y administrativas”¹⁶. *BOJA*, nº 150, de 31 de diciembre de 2001, pp. 20846-20656).

“Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor en Andalucía”. *BOE*, nº 150, de 24 de junio de 1998 y *BOJA*, nº 53, de 12 de mayo de 1998, pp. 5590-5601. Disponible en http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/galerias/documentos/c_2_c_11_derechos_ninos_hospitalizados/Ley_derechos_y_atencion_al_menor.pdf [Consulta: abril de 2011].

“Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia”. *BOE*, nº. 299, de 15 de diciembre de 2006, pp. 44142-44156.

“Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público”. *BOE*, nº. 89, de 13 de abril 2007, pp. 16270-16299.

“Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía”. *BOJA*, nº 122, de 23 de junio de 2010, pp. 6-34.

MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD. *Financiación – Plan Concertado 2011*. Disponible en <http://www.msps.es/politicaSocial/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/financiacion.htm> [Consulta: mayo 2011]

MOIX, M. “El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2004, Vol. 17, pp. 131-141.

MORIN, E. *La mente bien ordenada*. Barcelona: Seix Barrall, 2001.

“Orden de 20 de junio de 2005, por la que se regulan las bases para otorgar subvenciones a las Corporaciones Locales para la realización de programas de Tratamiento a Familias con Menores”. *BOJA*, nº 130, de 6 de julio de 2005, pp. 17-27.

“Orden de 25 de julio de 2006, por la que se modifica la Orden de 20 de junio de 2005, por la que se regulan las bases para otorgar subvenciones a las Corporaciones Locales para la realización de programas de tratamiento a familias con menores y se abre el plazo de

.....

¹⁶ Con esta modificación se permite la colaboración de la iniciativa social a través de las entidades privadas con ánimo de lucro sin restricción alguna en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales (art. 28).

presentación de solicitudes”. BOJA, nº 156, de 11 de agosto de 2006, pp. 16-19.

“Orden de 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de las autorizaciones administrativas”. BOJA, nº 102, de 5 de septiembre de 2000.

PÉREZ DE AYALA, E. *Trabajando con familias. Teoría y práctica*. Zaragoza: Certeza-Consejo General Diplomados en Trabajo Social, 2004.

RICHMOND, M. E. *Caso Social Individual. El Diagnóstico Social. (Textos seleccionados)*. (Prólogo de M. GAVIRA) Madrid: Talasa, 1995.

SEGADO, S. y DEL FRESNO, M. “Técnicas de evaluación, intervención y valoración en el ámbito del Trabajo Social con Casos”. En LÓPEZ, A. (ed.). *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social*. Madrid: UNED, 2010, pp.111-137.

STAKE, R. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata, 1995.

TAYLOR, S. J. y BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós, 1987.

VALLES, M. S. *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS, Cuadernos Metodológicos, 32, 2007.

6.2. Fuentes Documentales

- Manual del Programa de Tratamiento Familiar, formato papel (documento interno).
- Memorias Anuales de 2000 a 2009 del ETF-1, formatos WRI, DOC, XLS. Responde a la finalización del convenio anual por el que se subvenciona el Programa de Tratamiento.
- Listado de familias del CORE: de enero de 2005 a octubre de 2010, formatos DOC, XLS (documentos internos).

ANEXOS: GRÁFICAS Y TABLAS

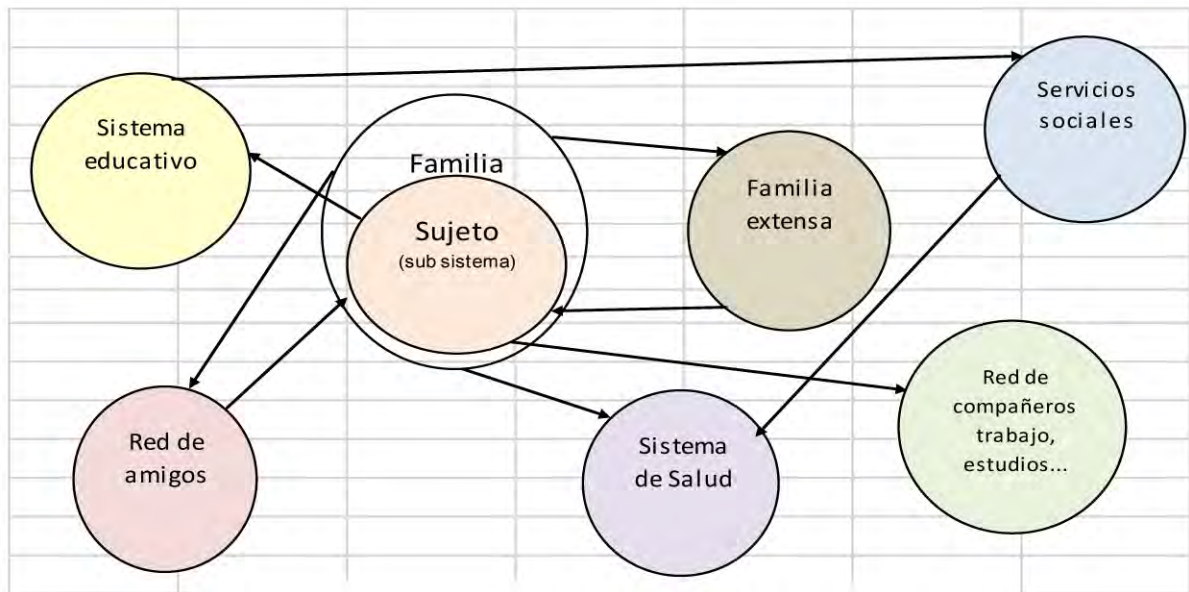


Figura 1: Representación de los sistemas relacionados con un sujeto tipo.
Elaboración propia

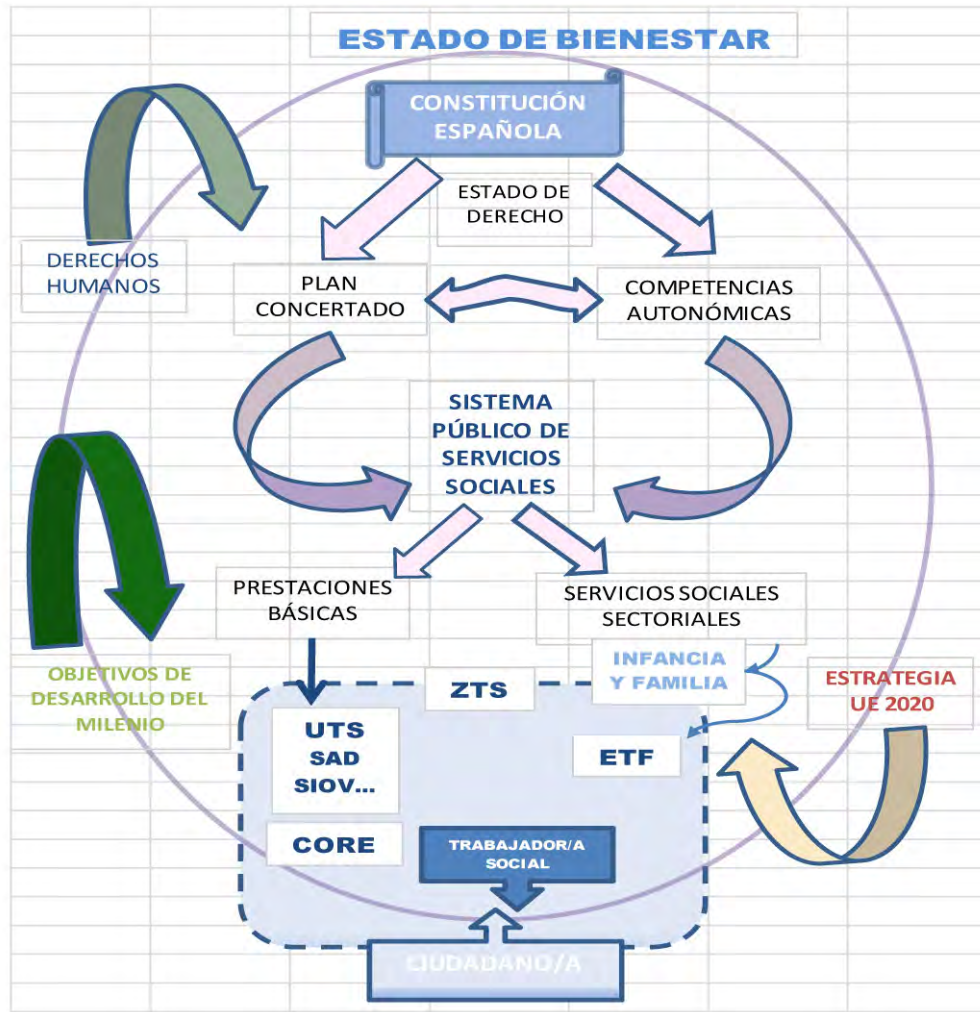


Figura 1: Representación de los sistemas relacionados con un sujeto tipo.
Elaboración propia

<p>Trabajadora Social de Servicios Sociales Comunitarios</p>	<p>Trabajador Social de Programa de Tratamiento a Familias con Menores</p>
<p>Plano Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulación: Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía. Plan Concertado. Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios. Orden de 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de las autorizaciones administrativas. - Dependen: Corporaciones Locales a través de la cofinanciación del Plan Concertado. Delegación de Bienestar Social¹⁷ del Ayuntamiento de Sevilla. Red de Centros de Servicios Sociales. - Distribución: en enero de 2011, 14 UTS, con uno o varios Equipos CORE. 	<p>Plano Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulación: Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor en Andalucía. Orden de 20 de junio de 2005, por la que se regulan las bases para otorgar subvenciones a las Corporaciones Locales para la realización de programas de Tratamiento a Familias con Menores y Orden de 25 de julio de 2006, por la que se modifica la Orden de 20 de junio de 2005, por la que se regulan las bases para otorgar subvenciones a las Corporaciones Locales para la realización de programas de tratamiento a familias con menores y se abre el plazo de presentación de solicitudes. - Dependen: Junta de Andalucía quien subvenciona el Programa y Corporaciones Locales que lo ponen en marcha. - Distribución: desde 2003, 7 Equipos para el Ayuntamiento de Sevilla, adscritos a una o varias UTS.
<p>Plano profesional</p>	<p>Plano profesional</p>

¹⁷ Actualizado antes de las elecciones municipales de 2011.

<ul style="list-style-type: none"> - Diplomada en Trabajo Social por la Universidad de Sevilla. - Equipo multidisciplinar: con dos educadores sociales y psicóloga. - Proceso selectivo de acceso al puesto: oposición, funcionaria, elección de plaza (RPT) por antigüedad. - Libre elección de la formación permanente, sólo ocasionalmente es obligatoria. - Horario: con carácter general, de lunes a viernes de 8 a 15 h., excepto una tarde a la semana de 13 a 20 h. - Infraestructura: suele disponerse de despacho de trabajo y de atención en espacios diferenciados. Espacios para desarrollo de programas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diplomado en Trabajo Social por la Universidad de Sevilla. - Equipo multidisciplinar: con educador sociofamiliar y psicóloga. - Proceso selectivo de acceso al puesto: bolsa de empleo, personal laboral¹⁸, no existe promoción en el puesto. - Formación permanente especializada y obligatoria, sólo ocasionalmente de libre elección. - Horario: con carácter general, de lunes a viernes de 8 a 15 h., excepto una tarde a la semana de 13 a 20 h. - Infraestructura: suele disponerse de despacho de trabajo y de atención en espacios diferenciados. Se cuida que el espacio de atención sea cómodo, acogedor, cálido, generador de confianza...
--	--

¹⁸ En 2010 se actualiza con la figura del funcionario interino adscrito a programa, de acuerdo con el *Estatuto Básico del Empleado Público* (Ley 7/2007, Art. 10.1c).

<p>Plano de intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervención con familias derivadas de otros Servicios Sociales Comunitarios: SIOV, SAD, COIS, CAM... De Especializados: SPM, Teléfono del menor, SPAF, PIM, IAM, USMI, EICAS, Centros de Salud, Hospitales... De Centros Educativos (absentismo escolar). De Juzgados (Instrucción, Familia, Menores...) y Fiscalías (Menores, Protección...). De la Policía (APROME, GRUME). Del Defensor del Pueblo Andaluz. De programas llevados a cabo en Servicios Sociales en los que se detecta el riesgo: Socioeducativo de invierno, de verano, Grupo de adolescentes, Escuela de Madres (PFAF)... De ETF, cuando han finalizado su intervención, pero se requiere continuar con un plan de acción dirigido a la familia. - No existe duración determinada de intervención. De todas formas, se aplica el criterio de evitar la cronificación y procurar la propia autonomía de la familia. A veces, 	<p>Plano de intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervención dirigida a familias que sólo pueden ser derivadas desde Servicios Sociales Comunitarios, siempre que haya habido un trabajo familiar previo. O bien, desde el Servicio de Protección de Menores. Excepciones: cuando es ordenado vía judicial, fiscal o por parte del Defensor del Pueblo Andaluz. - Duración prefijada de la intervención: un año y medio de tratamiento, ampliable seis meses como seguimiento. - Funciones comunes del Equipo: <ul style="list-style-type: none"> o Estudio del caso, profundización en la situación familiar, establecimiento de pronóstico de cambio. o Formular hipótesis de trabajo con el consiguiente PIF. o Consensuar con la familia el proyecto diseñado. o Desarrollo y seguimiento del PIF mediante la aplicación de técnicas adecuadas y ajustadas a cada caso. o Coordinación con los servicios derivantes, con las instituciones implicadas y con los recursos de las
---	--

<p>continúan la intervención con la familia, tras finalizar un tratamiento familiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones Comunes al Equipo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de los contextos: familiar, escolar, salud, apoyos sociales, participación... ▪ Evaluación de las necesidades de la familia: factores riesgo e indicadores de protección. ▪ Identificación y evaluación del nivel de riesgo de menor/es. ▪ Diseño de un Proyecto de Intervención Familiar (PIF). ▪ Desarrollo y seguimiento del PIF. ▪ Coordinación con Instituciones implicadas. ▪ Elaboración de informes técnicos. ▪ Intervención / Derivación. ▪ El tipo de intervención es inclusivo, tratando de abarcar todas las esferas posibles, tanto a nivel individual y familiar, como grupal y comunitario. - Funciones del profesional de Trabajo Social: 	<p>redes sociales de apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Elaboración de informes técnicos (derivaciones, propuestas, finalización). ○ Tras la finalización del tratamiento, proponer la derivación de los casos a los recursos sociales más adecuados cuando sea necesario. ○ Proporcionar información sobre la evolución del programa tanto en reuniones de coordinación como en comisiones técnicas. ○ Cualquier otra función que se considere necesaria para la consecución de los objetivos del programa. <ul style="list-style-type: none"> - Funciones del profesional de Trabajo Social: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recepcionar las demandas que llegan al ETF. ○ Asesoramiento social a los profesionales que intervienen con las familias que tiene derivadas el ETF. ○ Actualizar la información del ETF sobre los recursos sociales del territorio y gestión de recursos sociales para poder informar, orientar y asesorar a las familias. ○ Diagnóstico de necesidades y relaciones
--	---

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción casos procedentes de instituciones. ▪ Realiza la primera entrevista. ▪ Responsable del Programa de Ayudas Económica Familiares y otro tipo de ayudas económicas (Programa de Prestaciones Complementarias, Ayudas de Emergencia). ▪ Recogida de documentación de la familia y análisis de la misma. ▪ Baremo vivienda. ▪ Por norma general, suele ser quien realiza la visita a domicilio. ▪ Servicio de Ayuda a Domicilio. ▪ Elaboración de Informes Sociales Básicos. ▪ Documenta, asesora y deriva hacia otros recursos. 	<p>socio-familiares (redes sociales, familia extensa, laborales, económicas, vivienda, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Intervención familiar y comunitaria (inserción socio-laboral, utilización de recursos y redes de apoyo formal e informal). ○ Colaborar en tareas como “co-terapeuta” a demanda del psicólogo/a. ○ Orientar y movilizar sobre ayudas y otros recursos sociales para cada familia y para todas las familias y gestionarlo cuando el caso lo requiera, así como entrenar a las familias en gestiones para el acceso a recursos y prestaciones. ○ Coordinación permanente con las instituciones y servicios socio-sanitarios relacionados con la atención a las familias que atiende el ETF. ○ Elaborar informes específicos.
---	---

<p>Plano selección de casos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualquier familia con hijos menores a cargo que presente necesidad, dificultad o riesgo social y requieran intervención en el propio medio. 	<p>Plano selección de casos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Familias con menores a su cargo en situación de riesgo social. b) Familias monoparentales con hijos menores de 18 años en situación de dificultad social. c) Familias en cuyo seno se han detectado situaciones de violencia que afectan directa o indirectamente a los menores a su cargo. d) Familias con menores con los que se ha adoptado una medida protectora para posibilitar su retorno.
<p>Plano líneas de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe un perfil de las familias definido y delimitado, en general, se atiende a familias en dificultad social, necesidad social, riesgo social... - Detección del riesgo si existe e intervención en el medio. - Elección de referente, normalmente en función de la problemática o demanda que presente la familia. - La entrevista, la visita a domicilio, la propuesta y gestión de ayuda, baremo vivienda, la derivación a otros recursos... Suelen ser los instrumentos y métodos más 	<p>Plano líneas de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfil de familias en situación de riesgo, colaboradoras y con pronóstico de recuperación favorable. - Elección de referente, normalmente por establecimiento de vínculo terapéutico. - Trabajo en equipo, interacción y aporte técnico diversificado (interprofesionalidad) - Aplicación de técnicas, especialmente, la entrevista en profundidad con variantes individuales, por subsistemas, o familiares. El genograma. La visita a domicilio. - Las ayudas económicas se proponen a los servicios sociales comunitarios, observándose con prioridad las familias

<p>comunes en la intervención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño profesional con trabajo técnico más individualizado. Sesiones de trabajo común, tareas por parejas o en equipo, menos habitual. - Responsable de programas. - La elaboración de informes de arraigo para personas extranjeras no comunitarias, informes sociales para la solicitud de salario social, son también de uso común, aunque en menor medida para el CORE. - Reuniones de coordinación con SPM, sólo cuando se solicita por alguna de las partes, aunque tratan de ser periódicas. 	<p>inscritas en el Programa ETF.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La representación de los ETF funciona en tres esferas o niveles diferentes: la figura del Coordinador/a Municipal, responsable ante la Junta de Andalucía (nivel Jefe de Sección en el Ayuntamiento de Sevilla); el/la responsable de la atención de los casos: canalización, finalización, supervisión... (nivel Jefe de Sección en el Ayuntamiento de Sevilla); el coordinador dentro del Equipo que hace las veces de portavoz, tiene funciones en la distribución de tareas, realiza gestiones requeridas al Equipo. - Comisión técnica: Supervisión por parte de la Dirección General de Infancia y Familia de la Junta de Andalucía sobre el Programa de Tratamiento, cada seis meses, con ETF, Coordinador Municipal y SPM.
--	--

Cuadro 1: Comparación por categorías cualitativas de los Equipos CORE y ETF.
Elaboración propia a partir de los resultados

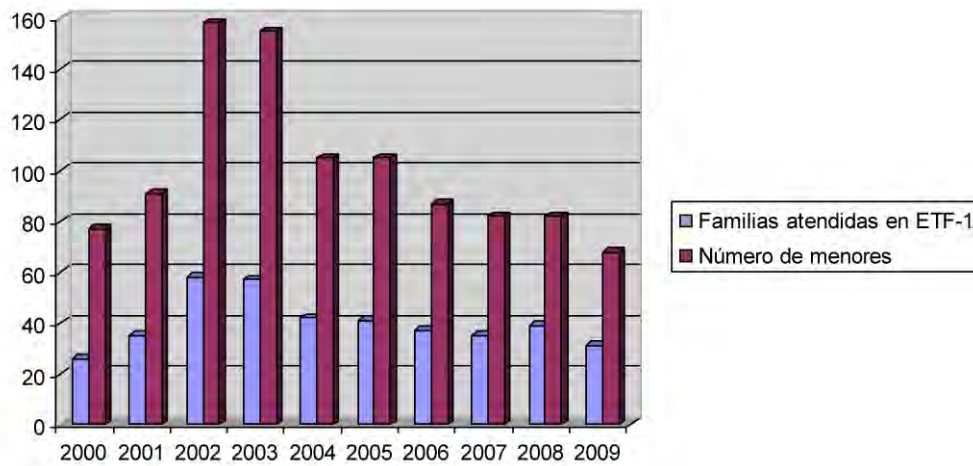


Tabla 1: Número de Familias y de menores atendidos durante el período de convenio desde 2000 a 2009. Elaboración a partir de datos de las memorias de ETF-1.

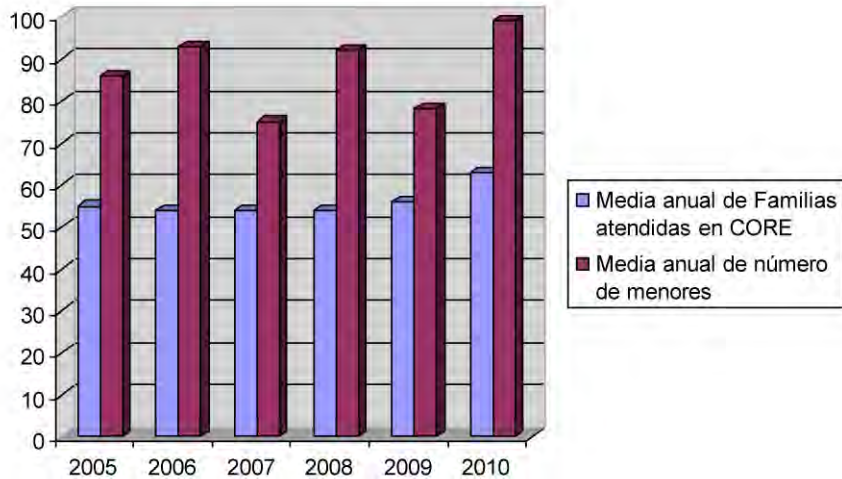


Tabla 2: Promedio anual de Familias y menores atendidos por el CORE-Casco Antiguo entre 2005 y 2010. Elaboración propia a partir de datos de los listados mensuales del CORE.



Figura 3: Representación de la relación entre ratio de familias atendidas en servicios sociales, cercanía al ciudadano/a y calidad. Elaboración propia.

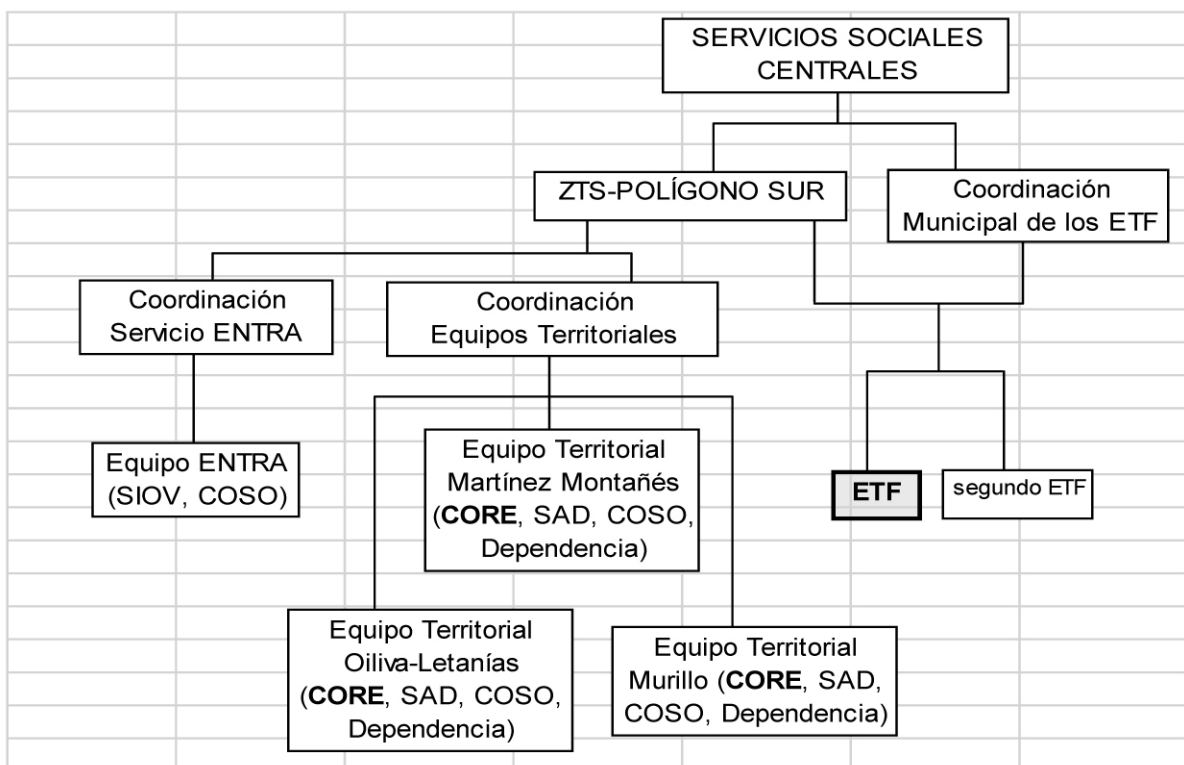


Figura 4: Organigrama de Servicios Sociales en Polígono Sur, Sevilla. Elaboración propia.

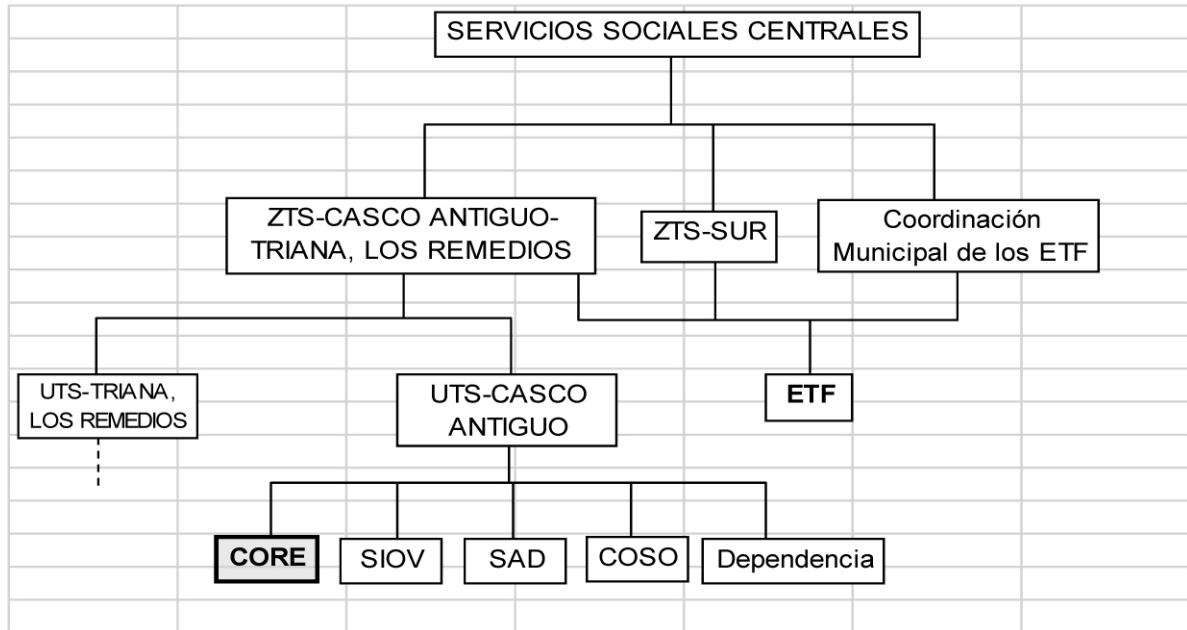


Figura 5: Organigrama de Servicios Sociales en Casco Antiguo, Sevilla. Elaboración propia.