

La Computadora Como Instrumento del Trabajador Social del Tribunal

Por: Carmen M. Rosario Serrano, MSW

La Tecnología ha revolucionado el mundo en todas sus manifestaciones sociales, incluyendo equipo doméstico, de auto, el hogar, la oficina, la escuela. La computación se remonta, alrededor del año 20,000 AC. Pronto se vio que con ayuda de aparatos y máquinas, las operaciones podían realizarse de forma más rápida y automática. La computación fue evolucionando por diversas necesidades, la tabulación del Censo de Estados Unidos, y, al desencadenarse la Segunda Guerra Mundial. En 1959, Jack Kilby, presenta el primer circuito integrado, lo que conllevó que las nuevas máquinas, fueran mucho más pequeñas y rápidas que las anteriores. En 1971, Intel introduce el primer microprocesador. William Gates y Paul Allen, introducen un software en BASIC, y, posteriormente crearon Microsoft. En el 1981, la IBM estrena una nueva máquina, la IBM Personal Computer, con el propósito de uso en los hogares, ya que las mismas habían sido patrimonio de universidades, organismos militares y gubernamentales, y grandes empresas. En el 1984, Apple lanza el Macintosh, que disponía de interfaz gráfico para el usuario y un ratón, que se hizo muy popular por su facilidad de uso.

La computadora es un dispositivo electrónico capaz de recibir un conjunto de instrucciones, o programa, y, a continuación, ejecutarlo realizando cálculos sobre los datos numéricos, o bien compilando y correlacionando otros tipos de información.

El mundo moderno de la alta tecnología nunca hubiese existido de no ser por el desarrollo del ordenador o computadora. Toda la sociedad utiliza estas máquinas, en distintos tipos y tamaños, para el almacenamiento y manipulación de datos, desde archivos gubernamentales secretos y transacciones bancarias hasta las cuentas domésticas privadas. Los equipos informáticos han abierto una nueva era en la fabricación, gracias a las técnicas de automatización y han permitido mejorar los sistemas modernos de comunicación. Son herramientas esenciales prácticamente en todos los campos de investigación y tecnología aplicada, desde la construcción de modelos del universo hasta la generación de las previsiones meteorológicas. Los servicios de bases de datos y redes informáticas permiten acceder a una gran variedad de fuentes de información.

Nuestra Isla ha evolucionado en la Tecnología en los diferentes sectores de la comunidad. El gobierno de Puerto Rico ha iniciado la digitalización de la mayoría de las transacciones gubernamentales. El imprimir formularios en el hogar hasta verificar el estatus de sus cuentas de agua y luz, son algunas de los trámites que pueden hacerse con un solo clic.

La Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) lanzó en su portal, más de 200 formularios, de diferentes agencias del gobierno de Puerto Rico, para que los ciudadanos puedan imprimirlo y cumplimentarlos, desde la comodidad del hogar, para luego entregarlos personalmente en las Agencias correspondientes. Para marzo del 2003, esperaban brindar a las personas la oportunidad de completar electrónicamente las formas y enviarlas por Internet. Para el 2004

estiman tener disponibles cerca de 1,000 formularios en línea y que se puedan realizar transacciones con pagos simples, y otras que envuelvan a dos o más agencias. Este año, el Departamento de Hacienda, tuvo disponible la Planilla de Contribución sobre Ingresos, para cumplimentarse y radicarse en línea. Otras Agencias gubernamentales cuentan con algunos de sus servicios en línea, evitando las largas filas o que la persona tenga que visitar la Agencia en mas de una ocasión.

En el 1995, el Honorable José A. Andréu García, Juez Presidente del Tribunal Supremo de Puerto Rico, creó la Comisión Futurista de los Tribunales, con el propósito de analizar la realidad contemporánea, las tendencias que se vislumbran para este nuevo siglo, el impacto que éstas tendrán en los tribunales y proponer una visión de los tribunales para el nuevo siglo. Esta Comisión, con el beneficio de una serie de estudios y de consultas a expertos y con una amplia consulta a la ciudadanía, propuso la visión para la Rama Judicial durante este siglo. Entre otras, se destaca que la judicatura estará altamente cualificada, y dispondrá de medios de aprendizaje constantes. Contará con un liderazgo estratégico y compartido, que permita el desarrollo de diseños y métodos administrativos ágiles para responder a los cambios sociales, así como con una infraestructura adecuada y tecnología avanzada. También identificó algunas tendencias mundiales y de Puerto Rico que afectarán al sistema judicial en los próximos 25 años, entre estos, la globalización de la tecnología informática como fuerza unificadora, conllevará a una reestructuración de la economía que

implicará grandes cambios en el derecho procesal. Se contempla que todos los trámites administrativos y secretariales de un caso estén automatizados y que las personas puedan tramitar sus asuntos mediante medios electrónicos. El uso del papel, vehículo importante en los tribunales, disminuirá considerablemente.

Dentro de las recomendaciones de esta Comisión se encuentra: asegurar que los procesos judiciales y administrativos dispongan de la infraestructura y tecnología necesarias para facilitarlos y agilizarlos. Debe contar, con el poder de contratación y formas apropiadas para adquirir facilidades físicas o construir las necesarias ajustadas a las necesidades de espacio y tecnología.

Antes que la Comisión rindiera su Informe, la Rama Judicial había emprendido un proyecto intenso y abarcador para la automatización de los procesos administrativos y judiciales, así como para la provisión de equipos y conexión a las redes de comunicación, a los jueces y empleados que requieren los mismos para el mejor desempeño de sus funciones (Circular Número 22 del Año Fiscal 2001-2002, del 12 de junio de 2002). Lo anterior conllevó la creación de la Oficina de Nuevas Tecnologías, su página Web, así como, la preparación e implementación de las Normas para el uso de computadoras y acceso a los servicios que se ofrecen a través de la red de la Rama Judicial. La Oficina de Nuevas Tecnologías se encarga de identificar los posibles riesgos en el uso de la tecnología desde el punto de vista del usuario y presentar recomendaciones para la prevención de irregularidades, entre otros.

La visión de la Rama Judicial de equipar y proveer los avances tecnológicos a sus funcionarios, impactó a las diferentes Regiones Judiciales, y a la Oficina de Servicios Sociales (OSSO). La OSSO ha iniciado la provisión de computadoras personales a los Trabajadores Sociales del Programa.

El uso de la computadora se inició en algunas Regiones Judiciales, a la par, que la implantación del modelo de Trabajo Social Forense. La llegada de esta Tecnología conllevó algunas reacciones, entre su manejo y los medios de redacción anteriores que dirigían nuestra intervención. El reto mayor del uso de la computadora ha sido el manejo de la misma en presencia del cliente, y la incertidumbre de cómo lo anterior, podría aminorar la dinámica profesional-cliente. En la medida que ponemos en ejecución dicha práctica, nos percatamos que la experiencia es muy similar a cuando tomamos notas en un papel. En ocasiones, tenemos que detenernos a realizar apuntes. Para los que dominan el teclado, se puede escribir mientras se está al tanto de la dinámica con el cliente. Este proceso ha sido aceptado por nuestros clientes, dado su experiencia al recibir servicios en diferentes agencias gubernamentales. Definitivamente, no es lo mismo tomar unos cuantos datos que realizar una entrevista de nuestra naturaleza. Como forma de práctica, el Trabajador Social del Tribunal puede ir completando la Carátula de Información, o realizar el Genograma, como estrategia para lograr confianza en el uso de la misma en presencia del cliente.

Todo ser humano por naturaleza, resiste los procesos de cambio. Para algunas personas el proceso de ajuste a los mecanismos y herramientas que

estábamos acostumbrados, nos ofrece seguridad, comodidad, llevándonos a posponer al uso de la computadora. Otras personas, se mueven con gran soltura y con alta capacidad para el cambio.

Alguien dijo en cierta ocasión que "el único cambio que el ser humano disfruta es el del pañal". Tanto en nuestra vida personal, como a nivel organizacional, cambiar no es fácil. Muchas personas no pueden cambiar a la par con los tiempos. Pero si no cambiamos, no crecemos.

El manejo de la computadora conlleva adiestramientos, conocer el vocabulario técnico, y práctica. Para los que no contaban con el conocimiento, el utilizar la misma a la par que cumplir con sus tareas cotidianas, representa un reto. En este ámbito la Oficina de Administración de Tribunales, planifica y ofrece adiestramientos continuos, seguimiento y tutorías.

Muchas de las tareas del trabajador social son compatibles al uso de la computadora, facilitando la realización de las mismas. La computadora se convierte en medio e instrumento, en la realización de las funciones como profesionales, sin menoscabar nuestro proceso de orientación y educación, como evaluadores o coordinadores.

El Trabajador Social del Tribunal, debe velar por la confidencialidad de la información profesional que adquirimos, y guardadas en los diferentes archivos de la computadora. Dentro de las Normas que ha establecido la Oficina de Administración de los Tribunales, destacamos el utilizar las contraseñas en el

equipo, y velar porque ninguna persona tenga acceso al mismo, con el fin de proteger la información privilegiada.

La realización en computadora de los diferentes formularios del expediente, podría ofrecer mejor legibilidad del contenido, buena presentación visual, minimizando el tamaño del expediente.

Nuestras funciones son compatibles en los diferentes programas con que contamos en la computadora. Al presente, los programas que mas utilizamos son el Microsoft Word, Outlook, Power Point, Excel y la Internet.

El Programa **Word** facilita y acelera la producción de cartas, memorandos, historiales, los Informes Sociales Forenses, referidos a otras Agencias o a la Clínica de Diagnóstico, en general, todo lo que implique texto. Este Programa cuenta con Plantillas y Asistentes, que nos permite preparar un documento que ya está pre-armado, y solamente hay que rellenarlo. Si tenemos duda contamos con el Asistente. Word cuenta con una serie de mecanismos que nos facilitan el corregir el texto ya escrito. La **Autocorrección** hace que una palabra mal escrita, cambie en su forma correcta automáticamente, según, el diccionario de la computadora. En ocasiones, no siempre tiene la razón y nos altera una palabra correcta. Con la Autocorrección, podemos, programar para que, mediante la escritura de algunas letras, se complete la palabra o una frase. El **Portapapeles**, es una porción de la memoria donde se copia documento ya escrito y se mantiene disponible, para utilizarlo en el mismo documento sin la

necesidad de volver a escribirlo. El texto que se copia puede ir desde una palabra hasta páginas, dibujos, etc. La **Ortografía y Gramática**, reconoce los errores, subrayándolos en color rojo los de ortografía, y en verde los de gramática. Cuando hemos escrito un documento extenso, y nos percatamos que escribimos incorrectamente una palabra, desconociendo la cantidad de ocasiones y el lugar dentro del texto, recurrimos al **Reemplazo**, para corregirla. Cuando estamos inseguros de la palabra exacta, utilizamos el banco de **Sinónimos** para la sustitución de la misma, si procede. Para esto, hay que asegurarse que estemos trabajando en el idioma correspondiente.

Excel es muy práctico para manejar todo lo que se refiera a números. Permite resolver cualquier tipo de cálculo con una simple fórmula, y si hay que hacer varias veces lo mismo, no es necesario escribir el cálculo de nuevo; simplemente se puede copiar arrastrando el ratón. Este Programa nos facilita el preparar todos los informes que componen el estadístico, el informe de gastos de viaje, y otros informes como la Hoja de Trabajo Diario y el Informe de Casos Asignados. A nivel de la Oficina de Servicios Sociales, se puede ilustrar gráficamente, los diferentes informes estadísticos de las Regiones Judiciales. Estos informes también se pueden realizar en el Programa Word, pero en Excel, contamos con el beneficio de las diferentes funciones matemáticas. Teniendo los diferentes informes estadísticos en este Programa, nos facilita la preparación del Estadístico Mensual. ¿Se imagina usted, que con tan solo copiar y pegar

podamos cumplir con el Informe Estadístico sin pasar mucho trabajo y en menos tiempo?

En el Programa **Power Point**, podemos hacer presentaciones ante un grupo de personas. Con un proyector o conectando la computadora a un televisor grande, se podrá exponer presentaciones como el Taller Padres y Madres para Siempre, y cualquier otra presentación, con efectos animados y sonidos. Al integrarse Power Point con la Internet, la presentación puede exponerse en la red. En este Programa también se pueden realizar carteles, y propagandas. La Técnica del Genograma se realiza en este Programa incluyendo todas sus manifestaciones para la recopilación de la información necesaria.

La Técnica del **Genograma** también puede realizarse en un Programa que se obtiene en la Internet, en la página GenoPro.Com. Para utilizar este Programa, debe solicitarse la autorización del mismo, y que el Técnico lo programe en nuestra computadora.

En ambos Genogramas, se puede destacar el sistema cliente, información con respecto a nombres, edad, número de hijos, cantidad de parejas y el estatus de las mismas. En el Genograma en Power Point, se puede visualizar más información, entre éstas, las líneas de comunicación, símbolos representando condiciones físicas y mentales, línea que identifica el núcleo familiar actual, etc... Ambos, se pueden imprimir.

El Programa **Outlook**, es un poderoso organizador de la vida diaria del Trabajador Social y otros profesionales. Este Programa administra el **correo electrónico**, cuenta con una importante agenda, y se pueden ingresar datos de las personas que atendemos, o con aquellas que interactuamos profesionalmente, en los **Contactos**. El **Calendario** permite registrar las citas a determinado día y hora, y te anuncia los compromisos programados con anticipación. La Agenda se imprime. En el listado de **Tareas**, anotamos los asuntos pendientes por realizar, con fechas límites para cumplir con las mismas. La función **Notas**, te permite escribir algún mensaje recibido mientras estás trabajando en cualquier Programa.

El Programa Outlook es sumamente útil si se trabaja con la computadora al lado de uno y con el programa abierto.

En **Internet**, obtenemos información ampliada sobre diferentes temas, marcos teóricos o de algún tema en específico, diferentes páginas Web de diferentes clases profesionales, y podemos contactar a otros Profesionales a nivel mundial.

Las funciones de los Programas se pueden entremezclar entre sí. Podemos copiar información de un Programa y llevarlo a otro, a través del Portapapeles. En Excel y Power Point se puede aplicar texto y tablas; y en Excel y Word se pueden aplicar funciones de Power Point, entre otras.

Los Trabajadores Sociales, expertos en la búsqueda de estrategias para otros, buscaron diferentes formas para dominar la computadora. Algunos modificaron su ambiente al opacar la intensidad de la luz que se reflejaba en la pantalla, otros ponían notitas con instrucciones en el teclado como medio de salir a flote. ¿Se imaginan cuando algún Informe Social Forense o algún escrito se nos perdía? ¿Y cómo se convocaba el grupo auxiliador? Como compañeros de trabajo nos hemos auxiliado en las dudas que surgen en nuestros pares. Como grupo de oficina, se han creado adiestramientos internos sobre técnicas para facilitar el manejo del equipo. La motivación entre compañeros ha representado el mejor aliciente en esta retante tarea.

Ya hemos visto los beneficios del uso de la computadora como instrumento de nuestra labor profesional y los retos que exige. En la medida que practiquemos el uso de la computadora, venceremos los obstáculos que nos limitan en nuestro quehacer profesional. El conocimiento y uso de la computadora no es exclusivo de una profesión en específico. Son muchas las profesiones que se van incorporando en el uso de la Tecnología. El rol como Trabajadores Sociales no descansa, exclusivamente, en los medios de redacción que utilizamos para plasmar nuestros compromisos profesionales. El Tribunal General de Justicia reconoce, una vez más, la labor del Trabajador Social, poniendo a nuestra disposición los medios tecnológicos para facilitar la misma y nosotros debemos atemperarnos a los cambios que nos ofrece la Tecnología.

BIBLIOGRAFÍA

De Jesús, Marta. Servicios del gobierno desde el hogar. PRIMERA HORA.
www.vidadigital.com.

GARCÍA VIDAL, GELMAR. **Management. La resistencia al cambio: cómo administrarla.** <http://www.sht.com.ar/archivo/Management/cambio.htm>

González, Darío Ángel. **Microsoft Office 2000.** MP Ediciones S.A., 1998, Buenos Aires, Argentina.

Ponce Figueroa, Ramiro. MANEJO DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO, Un enfoque desde la perspectiva de la Psicología Organizacional, <http://www.psicologiacientifica.com/articulos/ar-ponce01.htm>. Guatemala.

Topol, Susan. *Information Technology Digest.* [October 9,1995 \(Vol. 4, No. 8\)](#). Social Work Increases Information Technology Use Through Partnership.

Tribunal General de Justicia, Oficina de Administración de Tribunales. Circular Número 22, del Año Fiscal 2001-2002, del 12 de junio de 2002. **Normas par el uso de computadoras y acceso a los servicios que se ofrecen a través de la red de la Rama Judicial.**

Tribunal General de Justicia, Oficina de Administración de Tribunales. Visión Futurista. <http://www.tribunalpr.org>.