

Experiencias

Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE. Acompañando a la familia

Networking from the ONCE's Education Service: family support

L. M. Yzuel Sanz, A. Ortiz Fernández¹

Resumen

Partiendo de la máxima «Para educar a un niño hace falta la tribu entera», esta experiencia pone en práctica un sistema de gestión de la atención educativa en la intervención familiar de un niño con ceguera o discapacidad visual. A partir de objetivos muy concretos, se crean proyectos para los que se definen los distintos nodos de la red que han de trabajar conjunta y coordinadamente para lograr un objetivo aún mayor: mejorar la situación familiar del niño con discapacidad, lo que redundará en su bienestar y, por tanto, en su educación.

Palabras clave

Trabajo en red. Familias. Atención educativa. Intervención familiar. Exclusión social.

Abstract

Pursuant to the premise that 'it takes a village to teach a child', this experience implemented a system of educational support for families with blind or visually impaired children. Projects with very specific objectives were designed and network rules were established to ensure joint and coordinated interventions. The ultimate aim was to improve disabled children's family situations, favourably impacting their well-being and therefore their education.

¹ **Luisa M.ª Yzuel Sanz** (lys@once.es), trabajadora social, y **Alicia Ortiz Fernández** (aof@once.es), maestra de apoyo del Equipo Específico de Atención Educativa a Personas con Discapacidad Visual. Delegación Territorial de la ONCE en Aragón. Paseo Echegaray y Caballero, 76, 50003 Zaragoza (España).

Key words

Networking. Families. Educational support. Family intervention. Social exclusion.

Segundo Accésit del II Concurso de Experiencias de Innovación en Servicios Sociales de la ONCE, 2017

1. Presentación y justificación

El proverbio africano «Para educar a un niño hace falta la tribu entera» permite ilustrar, de manera sencilla, cómo se gestiona la atención educativa en la intervención familiar de un niño con ceguera o discapacidad visual grave desde el *trabajo en red*. Sirva este caso para ilustrar la práctica innovadora que queremos compartir, una práctica que consideramos mantiene un carácter muy novedoso. Un ejemplo también de un aprendizaje desde la práctica: en palabras de Fantova (2005), «la mera praxis desencadena siempre algún tipo de aprendizaje, tanto individual como colectivo».



En la práctica habitual de la intervención social —según recogen Fantova (2005) y Santos (2012)— como práctica profesional, se genera un *conocimiento útil* donde existe:

- un conocimiento conceptual y teórico, producido siguiendo las normas y los códigos vigentes en las diversas comunidades científicas;
- un saber hacer y un saber cómo, derivado de la experiencia, y
- también, cabe hablar de conocimientos de tipo filosófico, principios referenciales fruto de la reflexión compartida que, sin embargo, no son susceptibles de demostración científica.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

Como nos recuerda Fantova (2005), «en la dinámica de generación del conocimiento queremos subrayar la importancia del aprendizaje desde la práctica», creando un espacio que permita la reflexión como una herramienta valiosa para la construcción de nuestra identidad profesional e institucional. La gestión del conocimiento nos ha de ayudar a construir un lenguaje común, necesario, como veremos más adelante, para el *trabajo en red*.

Desde el marco teórico del trabajo social comunitario, se requiere de una fuerte conexión de intervenciones para tratar de paliar algunos de los efectos de la pobreza infantil. Además, como todos sabemos, son muchas las ocasiones en las que familias en riesgo de exclusión social se ven desbordadas por el peregrinaje y la burocracia que supone recurrir a los diferentes servicios para atender sus necesidades básicas. Esta fragmentación de atenciones frente a los problemas complejos que viven las personas y familias con las que trabajamos requiere de una respuesta integral y complementaria entre los distintos profesionales, al que consideramos trabajo en red.

Tal como señalábamos al inicio de este texto, desde un caso concreto se quiere ilustrar la experiencia de intervención social seguida, teniendo en cuenta el contexto común en el que se desarrolla una niña, su familia y el acompañamiento realizado hacia los distintos servicios sociales, entidades y profesionales.

Así, este trabajo recogerá la «práctica profesional» de la intervención desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE en un ámbito urbano, diseñando estrategias de *intervención en red* para la atención de una familia en riesgo de exclusión social.

2. El trabajo en red desde Servicios Sociales

Hemos querido empezar el apartado con unas pequeñas notas aclaratorias que permitan y unifiquen los conceptos desde los que se ha creado la estructura de trabajo en red, teniendo en cuenta que dicha experiencia nace desde una organización con larga trayectoria y una clara especialización en la prestación de servicios y de la necesidad de ofrecer una metodología de intervención que mejore la práctica profesional, porque, como sabemos, los procesos de exclusión son sumamente complejos y superan el ámbito individual y familiar.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

La creación de redes, entendidas como formas de interacción social, como espacios de conectividad y de intercambios entre las personas que las forman, tal como recoge Castillo (2009), brinda la oportunidad a los profesionales de ofrecer una respuesta más concreta y global a las personas con las que trabajan. Se trata de colaborar de forma estable y sistemática, compartiendo informaciones y aprendiendo de las experiencias de cada uno de los integrantes de la red, en la que tan importante es trabajar juntos como que cada uno aporte.

Entendemos los servicios sociales como redes formales que se conectan con redes informales para desencadenar efectos en esas redes y en las personas destinatarias. En esas redes, los diferentes profesionales y agentes tienen distintos papeles, que vienen, en cierto modo, marcados por esa estructura de la que hablamos. Sin embargo, hemos de ser conscientes de que nos encontramos en un proceso de cambio del tejido institucional de nuestras sociedades, de las administraciones públicas y del Sistema de Servicios Sociales, de modo que se multiplica el número de agentes presentes, algo que, sin duda, lleva aparejada la variación de las funciones de cada uno de ellos. En este contexto de cambio, y muchas veces de confusión, descubrimos diferentes interpretaciones de las funciones que debe desempeñar la ONCE. Muchas veces sentimos que se nos atribuyen competencias que no lo son y hay que reclamar derechos sociales, ya que nuestro papel complementario y subsidiario de la administración muchas veces no es entendido. En ocasiones, hay que recordar que «el niño o niña con discapacidad visual y su familia no son de la ONCE» y tienen sus derechos como ciudadanos.

Por ello, el enfoque de la atención de todas las necesidades de una familia con un niño con ceguera o discapacidad visual grave implica la participación de toda la red comunitaria en torno al niño y a su familia para poder abordar una «normalización» de su discapacidad.

2.1. Objetivos

El caso seleccionado permite exponer e ilustrar el trabajo en red llevado a cabo en una familia con menores afiliados a la ONCE para atender sus necesidades básicas. Los objetivos perseguidos han sido los siguientes:

1. Empoderar a una madre para conseguir la nacionalidad española.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

2. Conseguir recursos económicos y prestaciones básicas.
3. Realizar tratamientos preventivos para la ceguera.

2.2. Población destinataria de la experiencia

Familia numerosa de cultura gambiana con residencia en una ciudad del norte de España con dos menores afiliados a la ONCE.

2.3. Marco temporal

Durante los tres últimos cursos académicos (septiembre 2014 - mayo 2017).

2.4. Metodología

Al hablar del *trabajo en red* nos referimos a la **colaboración de dos o más organizaciones o personas para alcanzar una meta**. En este caso, se creó una Red de Trabajo Social con las siguientes características:

- Gestión de medios para la Acción Social a través del intercambio y el aprendizaje mutuos.
- Atender procesos sostenidos a través de alguna forma de comunicación.
- Los miembros de la red comunitaria son los propietarios de la misma, compartiendo objetivos y medios de acción.
- Comprometerse para desarrollar una estructura conjunta y de responsabilidad compartida.
- Independencia de la ejecución de tareas y descentralización.
- Independencia entre el funcionamiento y la composición de la red.
- Dinamismo en su composición y en los objetivos de la red.
- Adaptación e intercambios con el contexto de la red: político, económico, cultural, comunitario, etc.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

Se trata de gestionar un espacio común entre entidades públicas y privadas que den la cobertura de las necesidades básicas a una familia de menores afiliados a la ONCE, cuyos beneficios como metodología de intervención, garantizan:

- Realizar juntos lo que no podríamos realizar solos.
- Influir sobre otras entidades con el papel de la ONCE y su cometido.
- Generar una ampliación de miradas y comprensión de una acción desde todos los servicios.
- Reducir la duplicación de esfuerzos y el desperdicio de recursos.
- Promover el intercambio de ideas, visiones, experiencias y destrezas tanto de los profesionales implicados como de sus entidades.

El proceso de intervención del *trabajo en red* se lleva a cabo con las siguientes preguntas que nos cuestionamos y que es parte esencial del itinerario para la acción:

1. *¿Qué queremos hacer juntos?* Preparar una declaración de propósitos.
2. *¿De qué forma lo podemos hacer, que sean operativa y medible?* Definir los objetivos de la intervención.
3. *¿Cómo lo vamos hacer?* Desarrollar un plan de acción.
4. *¿Quiénes y de qué forma nos vamos a implicar?* Establecer unas reglas básicas de funcionamiento.
5. *¿Cómo vamos a distribuir las tareas?* Definición del proceso de toma de decisiones.
6. *¿De qué forma nos vamos a enterar de todo?* Preparar un plan de comunicaciones.
7. *¿Dónde vamos a trabajar conjuntamente y de qué forma?* Elegir una estructura de organización en red.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

8. *¿Qué resultados e impactos vamos a obtener?* Evaluación: Garantizar y optimizar los recursos, analizando los procesos para la consecución del objetivo común y su impacto social.

Hemos de tener en cuenta que el sistema de Servicios Sociales, en nuestro entorno, es un sistema joven que no se enfrenta a la materia física regida por leyes, sino a relaciones sociales personales.

Estamos construyendo la intervención social en un determinado contexto y momento histórico: en la denominada *sociedad en red*.

La complejidad a la que nos enfrentamos nos lanza a la vez al reto de lo específico (atendiendo las necesidades de los menores derivadas de su discapacidad visual) y a las necesidades básicas, con implicación de los derechos sociales.

Trabajar en red en los Servicios Sociales, desde una entidad sin ánimo de lucro, nos sitúa en un plano pocas veces reconocido. Este sistema, a su vez, forma parte de una red más amplia, como es el sistema del bienestar o protección social.

Como sabemos, este sistema tiene una estructura organizativa en la que los Centros de Servicios Sociales de base o comunitarios, son la «puerta de entrada». Según García (1990) es, «en principio, el lugar privilegiado, el lugar natural para la gestión de los casos, dado que es el punto del Sistema más próximo a las personas, familias y comunidades. Es el lugar del Sistema que se ubica en el entorno de referencia de las destinatarias y destinatarios de la intervención social». Nos dirigimos con la familia o derivamos tras la puesta de contacto profesional, y solicitamos una demanda dirigida hacia el *trabajo en red*.

La experiencia nos ha aportado que siempre hemos encontrado buena disposición y la voluntad profesional abierta, por lo que hemos considerado crear un diseño de registro y no dejarlo en manos de la «buena voluntad».

Para poder recoger la experiencia práctica del *trabajo en red*, se ha elaborado una ficha que registra y sistematiza este trabajo.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

Figura 1. Ficha de trabajo

TÍTULO
PROPÓSITO
OBJETIVO
PLAN DE ACCIÓN
REGLAS BÁSICAS
TOMA DE DECISIONES
PLAN DE COMUNICACIONES
ESTRUCTURA
EVALUACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

El contenido de esta ficha es flexible y responde a los siguientes pasos:

1. *Preparar una declaración de propósitos* que sean simples. Todas las entidades deben llegar a uno en común, manifestando la declaración de intenciones.
2. *Definir objetivos y metas*. Entendiendo la meta con la descripción amplia de los cambios que queremos que sucedan y los objetivos operativos y medibles de los cambios deseados en un tiempo determinado.
3. *Desarrollo de un Plan de Acción*, entendido como el conjunto de pasos específicos a seguir para conseguir un objetivo, con el siguiente orden:
 - Identificar las acciones necesarias.
 - Designar responsabilidades en el grupo.
 - Identificar recursos.
 - Elaborar un cronograma para las acciones.
4. *Establecimiento de las reglas básicas de participación*, con el siguiente orden:
 - Asistir y participar en todas las reuniones de la red.
 - Preparar previamente el contenido a tratar en las reuniones.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

- Actuar en el mejor interés de la red y en su conjunto.
 - Mantenerse informado acerca de los asuntos pertinentes.
 - Actualizar las necesidades del grupo.
5. *Definición del proceso de toma de decisiones:* Elaborar un modelo de toma de decisiones da a los miembros una clara idea de cómo participar en la red y aumenta la confianza en el proceso. Estructura para elegir:
- Mando: Líder o responsable del grupo en diferentes momentos.
 - Consulta: Convencimiento y apoyo de los miembros.
 - Consenso: Todas las partes del grupo apoyan la decisión final.
6. *Preparar un plan de comunicaciones.* Es el desafío más importante para la mayoría de las redes: el éxito de la red pasa por una comunicación permanente y fluida. Utilizando herramientas de comunicación, reuniones, correo electrónico, etc.
7. *Definir la estructura organizativa:* La estructura de la red refleja la manera en que la red desarrolla sus programas y servicios, además de alcanzar sus metas. Pueden ser formales o no formales, temporales, etc.
8. *Evaluación del trabajo en red.* Esto es importante para mejorar la implicación de todas las partes, independientemente del alcance del objetivo. Puede ser continua o al final, generando un ajuste de todos los miembros a la vez al Plan de Acción. Favorece la participación efectiva de todos y, como consecuencia, se consensuan las metas y los objetivos. **Permite mejoras continuas y aprender a trabajar juntos.**

3. Experiencia profesional de trabajo en red. Desarrollo y resultados

La aplicación en tres ocasiones del *trabajo en red* con diferentes entidades en la familia S. B. durante tres cursos completos ha puesto en valor esta metodología, alcanzando los objetivos propuestos con diferentes entidades.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

Figura 2. Composición familiar (septiembre 2014)

Relación	Edad / Actividad	Nacionalidad	Discapacidad/dependencia
Padre	47 / En paro	Española	
Madre	41 / Ama de casa	Gambiana	
Hermana	15 / Estudiante	Española	
Niña afiliada	11 / Estudiante	Española	84 % de discapacidad y Grado I de dependencia
Hermano	7 / Estudiante	Española	
Hermana	4 / Estudiante	Española	
Hermana	1 / Estudiante	Española	

Fuente: Elaboración propia.

En septiembre de 2014, la familia S. B. se encuentra ante las dificultades ocasionadas por la crisis económica: el padre, desde 2008 en desempleo, acaba de decidir salir al extranjero a trabajar, ya que aquí no encuentra trabajo. La madre, que se encuentra sola ante la necesidad de gestionar las necesidades de sus hijos, nos solicita intervención y acompañamiento para lograr la nacionalidad española y la obtención de recursos económicos para cubrir las necesidades básicas.

Derivamos a los servicios públicos que le corresponden por zona y se realiza una labor de acompañamiento y seguimiento, ya que su nivel de español es bastante justo.

Se diseñan unas fichas de **Trabajo en red-1** y **Trabajo en red-2**:

Figura 3. Trabajo en red-1

<p>Título: EMPODERAR A UNA MADRE Y CONSEGUIR NACIONALIDAD ESPAÑOLA.</p> <p>Propósito: Acompañar a una madre para que consiga la nacionalidad.</p> <p>Objetivo: Informarse y gestionar los papeles para la obtención de la nacionalidad española.</p> <p>A través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar asesoramiento legal para la representación de forma gratuita. • Gestionar la documentación y tramitación administrativa.
--

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

Plan de acción:

- Trabajar con la Casa de las Culturas: información, formación y asesoría legal.
- Ofrecer información que favorezca la gestión de la documentación.
- Las profesionales de Trabajo Social de la red se distribuyen los pasos a seguir desde el procedimiento administrativo (solicitud, resolución, recurso, comparecencia y confección DNI).

Reglas básicas: Estar en comunicación con la Casa de las Culturas y su abogado.

Toma de decisiones: Las decisiones se tomarán en consenso.

Plan de comunicaciones: Se realizará una primera reunión en el despacho del asesor jurídico y luego será por correo electrónico.

Estructura: Será llevada por dos partes: la trabajadora social de la ONCE y el abogado, hasta obtener la nacionalidad española.

Evaluación: Es una evaluación continua desde el inicio de la solicitud hasta la obtención del DNI y el pasaporte.

Temporalización: Octubre 2014 hasta mayo 2016.

Figura 4. Trabajo en red-2

Título: CONSEGUIR RECURSOS ECONÓMICOS PARA CUBRIR NECESIDADES BÁSICAS.

Propósito: Acompañar a una familia a los Servicios Sociales para obtención de recursos económicos.

Objetivo: Ayudar a gestionar las prestaciones vinculadas a los derechos sociales. Conseguir la aprobación de una AYUDA FAMILIAR de primera necesidad.

Plan de acción: Realización conjunta de un estudio de necesidades de la familia por parte de las trabajadoras sociales de ambas entidades. Establecer pasos a seguir y procedimiento, citando a la familia en los despachos de ambas entidades. Tramitación y seguimiento conjunto hasta su aprobación.

Reglas básicas: Se comunicará a la red cada entrevista realizada a la familia y el procedimiento a seguir en cada despacho de ambas entidades, comunicándose con la familia cada miembro de la red.

Toma de decisiones: Se realizará en conjunto, a través del consenso.

Plan de comunicaciones: Todo se hará a través de llamadas telefónicas y correo electrónico.

Estructura: Se realiza en base a la COORDINACIÓN PROFESIONAL de buenas prácticas, en colaboración con los fines de ambas entidades.

Evaluación: Se realizará una evaluación continua y según el procedimiento administrativo para obtención de la ayuda. Al finalizar, revisaremos los pasos dados por el trabajo en red.

Temporalización: Octubre 2014 a septiembre 2015.

3.1. Desarrollo

En el Trabajo en red-1 se generó una alianza de trabajo. Se estableció una colaboración con el letrado, facilitando el conocimiento del proceso. Una vez presentada la solicitud, se realizó un seguimiento telefónico del expediente para tranquilizar a la madre. Cuando se denegó por motivos de «no justificación de formarse en español», se acompañó el recurso de un informe pericial con todos los justificantes para demostrar que ella estaba formada en los Centros de Adultos para mujeres inmigrantes. Posteriormente, y ante la inseguridad de acudir al «examen de nacionalidad», se le acompañó, consiguiendo finalmente la nacionalidad española.

En el Trabajo en red-2, se creó un ambiente muy colaborativo para la obtención de recursos económicos. Realizamos las trabajadoras sociales el estudio de necesidades y participamos en la elaboración de informes para las prestaciones.

Una vez aprobada la prestación, se incluyó la «colaboración con la ONCE» como un acuerdo de inserción y compartimos el seguimiento.

Como todo se realizó por correo electrónico y comunicación telefónica a través de la familia, se propició una buena colaboración para compartir la información y la gestión.

3.2. Resultados

Con fecha 27/5/2016 se obtiene el DNI de la madre y su pasaporte español.

Así mismo, se consigue reconocer el derecho a percibir la prestación económica del Ingreso Aragonés de Inserción por un período comprendido desde el 1/11/2014 hasta el 31/10/2015, quedando supeditada la prestación al cumplimiento de los acuerdos de inserción y las obligaciones suscritas.

De esta forma, se garantiza para ella y sus hijos una prestación complementaria a la prestación por hijo a cargo. Ello supone, además, conseguir una independencia, pues se le comunica que deberá ir renovando la prestación a su nombre sin precisar la autorización del padre.

3.3. Impacto

1. La experiencia nos aportó muchas ventajas a la hora de alcanzar el objetivo y poder contar con la colaboración de este letrado para otras ocasiones.
2. Ha tenido un efecto multiplicador, al compartir esta experiencia con otras madres inmigrantes, sirviendo de modelo a ellas y a sus hijas.

Figura 5. Características de la familia (septiembre 2015)

Relación	Edad / Actividad	Nacionalidad	Discapacidad/dependencia
Padre	48 / En paro	Española	
Madre	42 / Ama de casa	Gambiana	
Hermana	16 / Estudiante	Española	
Niña afiliada	12 / Estudiante	Española	84 % de discapacidad y Grado I de dependencia
Hermano	8 / Estudiante	Española	
Hermana	5 / Estudiante	Española	
Hermana	2 / Estudiante	Española	
Niño afiliado	1 mes	Española	73 % de discapacidad

La familia S. B. sigue viviendo con las prestaciones económicas asistenciales; el padre sigue en el extranjero intentando encontrar trabajo, visitando a la familia una vez al año. Ha nacido el pequeño con discapacidad visual grave y es requerida nuestra intervención, por parte del Departamento de Oftalmología del Hospital Infantil, para acompañar a la madre al tratamiento quirúrgico que precisa.

Figura 6. Trabajo en red-3

Título: COLABORAR CON EL HOSPITAL INFANTIL PARA EL TRATAMIENTO Y LA PREVENCIÓN DE LA CEGUERA

Propósito: Acompañar a una familia a los servicios sanitarios para recibir el diagnóstico de la discapacidad visual y recibir los tratamientos.

Objetivo: Acudir a las citas de oftalmología infantil propuestas por la oftalmóloga y conocer las características de la baja visión.

Plan de acción: Realizar un seguimiento para acudir con el bebé al hospital.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

Reglas básicas: Estar en comunicación con el hospital, pendientes de las citaciones y tratamientos a seguir por el bebé.

Toma de decisiones: La médico del hospital determina cuándo y cómo tiene que ir.

Plan de comunicaciones: Todo se hará mediante llamadas telefónicas y correo electrónico.

Estructura: Se realiza en base a la COORDINACIÓN PROFESIONAL de buenas prácticas, en colaboración con los fines de ambas entidades.

Evaluación: La colaboración con el hospital se evalúa de excelente con muy buenos resultados en los tratamientos.

Temporalización: Octubre 2015 a mayo 2017.

3.4. Desarrollo

Tras las sospechas de los técnicos de la ONCE que atendían a la hermana mayor de la falta de visión del nuevo miembro de la familia, nos pusimos en contacto con el Departamento de Oftalmología del Hospital Infantil. Tras varias citas sin acudir, nos solicitaron colaboración para poder administrarle un tratamiento quirúrgico al bebé, estableciéndose una buena coordinación de profesionales (médico, enfermera del hospital y trabajadora social de la ONCE).

Acompañamos a la madre a solicitar información sobre la patología visual y confirmamos la puesta en marcha de nuestra intervención por parte del Equipo Específico de Atención Educativa a Personas con Discapacidad Visual.

3.5. Resultados

Según la valoración por parte de los profesionales implicados, el resultado de los tratamientos fue un éxito para mejorar la discapacidad visual del bebé. También se comprobó una mejora en el estado anímico de la madre para poder enfrentarse acompañada a la discapacidad visual de su hijo.

3.6. Impacto

La colaboración entre ambas entidades es excelente, ya que se han sucedido varias experiencias de *trabajo en red* conjuntamente para acompañar a las familias. Complementariamente, se ha favorecido una colaboración continuada a través de las familias, convirtiéndose esta en nuestra principal fuente de derivación de casos.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

4. Conclusiones

Desde la característica de *tecnología social*, presente en la metodología del trabajo social, según defiende Natividad de la Red, y añadiendo el concepto de que el objeto del trabajo social de caso «es el ser humano en situación total», el sistema de intervención donde se desarrollan el menor afiliado a la ONCE y su familia se sitúa en el centro de una red de intervenciones comunitarias que requieren de una estructura y unos pasos muy coordinados entre profesionales y entidades.

El *trabajo en red* aporta una forma de concebir el trabajo y la intervención social, entendido como la esencia de la intervención comunitaria. Si una persona, una familia, un grupo requiere un abordaje integral e integrador, eso no se puede conseguir desde una sola instancia, entidad o profesional. Un profesional o una entidad solo pueden hacer trabajo asistencial: nada más que «poner parches». Los procesos de cambio y de mejora requieren cooperación, integración de las intervenciones: en definitiva, **trabajar en red** ofrece unas grandes oportunidades, ya que se multiplican y rentabilizan los recursos existentes. Favorece, asimismo, la vertebración de un tejido asociativo y la mayor presencia del **tercer sector** compartiendo intervenciones en red, y supone un cambio de modelo en la intervención comunitaria.

En relación con la **intervención familiar**, diseñada por el Equipo del Servicio de Atención Educativa de la ONCE, mejora notablemente el hecho de que el registro de la intervención por parte de los **trabajadores sociales** sea entendido y evaluado con métodos de indicadores de calidad, hasta ahora poco desarrollados. Según nos dicen García y Ramírez (2006), «la intervención social pretende incidir y modificar realidades complejas, porque compleja es [sic] la convivencia, las relaciones personales, la incorporación social, el cambio de valores y actitudes, la participación, etc.». Solo la labor de Equipo puede permitir, con ciertas garantías de éxito, una integración de perspectivas y un abordaje tan complejo como exige la complejidad del entorno en el que se interviene. En términos de impacto en la población atendida por la ONCE, somos el Equipo de Atención Educativa a Personas con Discapacidad Visual, compuesto por maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, tiflotecnólogos y animadores, los que generamos el cambio en los entornos hacia la normalización.

Finalmente, compartir que esta metodología se ha desarrollado también en **grupos de entidades**. Se lleva a cabo una experiencia continua en la Coordinadora Técnica de Atención Temprana en Huesca con Aspace, Fundación Down, Aspansor, Equipo de

Valoración IASS y el Equipo de Educación. Desde hace más de catorce años, se valora de forma inicial la Intervención con la Familia de los menores de 0-6 años como posibles beneficiarios del Programa de Atención Temprana en la provincia de Huesca. Experiencia que nos ha servido para sistematizar nuestra colaboración como entidades con los equipos técnicos de la Administración, adecuando nuestras intervenciones a los entornos familiares, generando un gran impacto y una valoración positiva entre todos los miembros que formamos dicha Coordinadora.

Valorando entre la *Red* que esto debe ser lo que visualice el **trabajo cooperativo** entre entidades, mejore la difusión de experiencias y reste protagonismo individual a las organizaciones. Cuestiones estas que consideramos necesarias, si quienes somos profesionales de la intervención social lo hacemos en contextos y con personas.

5. Referencias bibliográficas

BALLESTER, L., ORTE, C., OLIVER, J. L., y MARCH, M. X. (2004). *Metodología para el trabajo socioeducativo en red* [formato PDF]. Comunicación presentada en el IV Congreso Estatal del/a Educador/a Social, Santiago de Compostela, 30 de septiembre-2 de octubre de 2004.

CASTILLO, R. (2009). *El trabajo en red: reflexiones desde una experiencia* [formato PDF]. *Zerbitzuan*, 46, 149-162.

DE LA RED, N. (1993). *Aproximaciones al trabajo social*. Madrid: Siglo XXI.

E-VOLUNTAS (2015). *Formar y mantener una red de trabajo: organizaciones y trabajo conjunto en el entorno comunitario* [formato PDF]. Presentación.

FANTOVA, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social: políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: CCS.

GARCÍA, G. (1990). *Los Centros de Servicios Sociales: conceptualización y desarrollo operativo*. Madrid: Siglo XXI.

GARCÍA, G., y RAMÍREZ, J. M. (2006). *Manual práctico para elaborar Proyectos Sociales*. Madrid: Siglo XXI.

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.

SANTOS, J. (2012). *El Cuarto Pilar: un nuevo relato para los servicios sociales*. Madrid: Paraninfo.

6. Recursos en línea

Red Intergubernamental Iberoamericana de Cooperación para la Educación de Personas con Necesidades Educativas Especiales (RIINEE).

YZUEL, L. M., y ORTIZ, A. (2017). Trabajo en red desde el Servicio de Atención Educativa de la ONCE: acompañando a la familia. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 71, 103-119.