

	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 11

Visita Domiciliaria

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 <p>Lic. Mary Lourdes Aruquipa Mamani TRABAJADORA SOCIAL Mat. Prof. 1-1162 SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi</p>	 <p>Abog. Angela Patricia Miranda Mollinedo COORDINADOR NACIONAL R. P. A. 4316185APMM SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi</p>	 <p>Abog. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi</p>			
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Nombre	Lic. Mary Lourdes Aruquipa Mamani	Nombre	Abog. Angela Patricia Miranda Mollinedo	Nombre	Abog. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Trabajador Social	Cargo	Coordinador Nacional	Cargo	Director General Ejecutivo
Fecha	24/10/2024	Fecha	24/10/2024	Fecha	24/10/2024

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	24/10/2024	Edición inicial



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 11

3. INTRODUCCIÓN

La visita domiciliaria enmarcada en la intervención del Trabajador Social, es una técnica de mediación ya que permite un acercamiento a la realidad del sujeto de intervención, se emplea además para verificar e identificar la información, condiciones de vida social y económica del solicitante del servicio; coadyuvando a formular un diagnóstico, a fin de determinar las acciones que corresponde de acuerdo al estudio realizado.

La presente guía tiene por finalidad hacer conocer las diferentes modalidades de las visitas domiciliaria que se realizan como ser; visita domiciliaria presencial, virtual o la entrevista social en despacho, es así que en primera instancia se presenta conceptos científicos de la visita domiciliaria, la importancia de la misma, aspectos y técnicas que se debe tomar en cuenta en el proceso y en la intervención de la/él profesional, al mismo tiempo se presenta las características y la estructura que tiene una ficha de visita domiciliaria y por último se tiene algunas consideraciones a tener en cuenta al momento de realizar la entrevista en despacho. Todos los aspectos mencionados son para poder seguir dando apoyo social de una manera eficiente y oportuna a las personas que son víctimas de violencia y que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

La visita domiciliaria es muy importante en nuestro quehacer profesional como área de Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDavi) al atender de manera individualizada a las víctimas de escasos recursos económicos que acuden a la institución para solicitar el servicio y que por diversos factores no pueden llegar a las oficinas para poder realizar la entrevista en la visita domiciliaria presencial, para que estas personas puedan acceder a la justicia que buscan en los diversos casos que se presenten, es necesario recurrir a realizar las visitas domiciliarias de manera presencial, virtual y/o la entrevista social en despacho con la finalidad de conocer la realidad de los solicitantes con mayor profundidad en el medio en el cual se desenvuelven, posteriormente dicha información se sistematiza en el informe social, el cual puede ser presentado como prueba y elemento de convicción dentro del proceso judicial.



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 11

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un lineamiento común a nivel nacional en el área de Trabajo Social para realizar la visita domiciliaria, a solicitantes y/o usuarios (as) del servicio en patrocinio legal, asistencia social y psicológica, adecuándose a su realidad social, buscando de esta manera optimizar las acciones, resultados eficaces, oportunos y de calidad.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar el proceso de atención al solicitante y/o usuario (a) en la visita domiciliaria en las diferentes modalidades realizadas por la o el trabajador social.
- Realizar una ruta de actuación en la ejecución de la visita domiciliaria para el acceso al servicio de los solicitantes y/o usuarios (as) de manera eficaz y eficiente.

5. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las Coordinaciones Departamentales, Representaciones y profesionales del área de trabajo social.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
MC	Manual de la Calidad
Ley 464	Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima
DS 2094	Reglamento de la Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima
-	ANDER-EGG, Ezequiel (1995). Diccionario del Trabajo Social. Buenos Aires: Ediciones Lumen.
-	CAZORLA BECERRA, Ketty y FERNÁNDEZ HORMACHEA, Jemina (2007). Reflexiones en torno a la visita domiciliaria como técnica de Trabajo Social. Revista universitaria de Trabajo Social (Universidad de Valparaíso), N° 3, 71-86.



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 4 de 11

-	FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás y PONCE DE LEÓN, Laura (2012). Trabajo Social Individualizado. Metodología de Intervención, Madrid: UNED / Ed. Académicas.
-	MOLLEDA, Esperanza (2012). La entrevista y la visita a domicilio.
-	TONON, Graciela (comp.) (2005). Las técnicas de actuación del trabajo social. Buenos Aires: Espacio Editorial.

7. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Visita domiciliaria	La visita domiciliaria es una técnica que involucra la observación y la entrevista, no obstante, requiere de una serie de aspectos para poder ser llevada a cabo, elementos metodológicos que involucran una formación profesional, para lograr la profundización diagnóstica tanto familiar, como de aspectos de contexto que influyen en la dinámica observada.

8. DESARROLLO

Al precisarla como técnica, se entiende que la Visita Domiciliaria corresponde a un "saber práctico que permite la utilización racional de instrumentos o procedimientos para obtener un resultado buscado o previsto". (ANDER EGG, 1995).

La visita domiciliaria es la principal facultad de comprobación con la que cuentan los Trabajadores Sociales, ya que al tratarse de una visita formal, basada en una ficha de entrevista y una guía de observación estructurada que lleva a efecto el profesionalista ya sea al domicilio, virtual o en despacho, todo depende de la información expuesta y que se desee corroborar y el informe que se deriva de dicha visita es empleado para constituir el dictamen sobre la procedencia o no del otorgamiento del servicio en los



 <p>SEPDavi Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima</p>	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 11

casos en los cuales se tuviera alguna duda sobre la situación socioeconómica y en otros casos para emitir el informe social como prueba o elemento de convicción dentro del proceso judicial.

CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA DOMICILIARIA

La visita domiciliaria es una de las particularidades del Trabajo Social, es una variante de la entrevista, que permite al profesional completar la valoración del caso social utilizando la información en el contexto natural del o la solicitante y/o usuario (a), o en el lugar de residencia habitual.

La información recogida utilizando esta técnica permite verificar la situación real del caso, ya que los datos facilitados en una primera instancia pueden diferir de los recogidos en el domicilio. De igual manera se puede complementar información de primera mano, encontrar elementos consistentes e informativos, informantes colaterales (informantes que no forman parte de la red familiar, pero pueden aportar información relevante y pertinente) que corroboren o desvirtúen la información obtenida hasta ese momento.

Para la ejecución de esta técnica, se utiliza el instrumento de la Ficha de Visita Domiciliaria (R-CNAL-04), misma que está estructurada y diseñada de la siguiente manera:

- a) Datos Personales (víctima y/o solicitante): Se apunta nombres y apellidos de la víctima, edad, ocupación, fecha de nacimiento, grado de instrucción, dirección, N° de C.I. estado civil, referencia telefónica y delito. Asimismo, en la parte superior derecha se anota la fecha de la visita y el código.
- b) Grupo Familiar: Se identifica claramente el grupo familiar del o la solicitante con los cuales comparte la/él común en su actualidad.
- c) Datos de la Vivienda: Se debe analizar las condiciones de habitabilidad, datos referentes a la vivienda donde el solicitante y su familia viven, tenencia de la vivienda tomando en cuenta las opciones que la ficha nos menciona, los servicios básicos con los que cuenta la vivienda, corroborar la información brindada en la



 <p>SEPDavi Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima</p>	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 11

primera entrevista preliminar que se tuvo en el llenado de la ficha social, asimismo observar si existe hacinamiento en la vivienda y aspectos de la calidad de vida de la familia. Se debe tomar en cuenta que ningún detalle se nos escape.

- d) Situación Socioeconómica: La entrevista es con mayor profundidad con relación a los datos socioeconómicos de los miembros de la familia, los ingresos, egresos y la actividad económica que realizan tanto la víctima, solicitante y/o miembros de la familia. Se toma en cuenta toda la información con relación al aspecto económico familiar.
- e) Historia familiar: Se coloca un breve resumen de la historia familiar de la víctima y/o solicitante, se mencionan aspectos significativos, mismos que podrán explicar ciertos comportamientos en la familia.
- f) Relación de los hechos: En la visita domiciliaria y a través de la confianza que se haya generado se podrá conocer a más detalles sobre el hecho sucedido, esto si así lo dispusiera la víctima, usuario(a) y/o solicitante.
- g) Situación de salud: Se describe la afectación del hecho en la salud de la persona entrevistada.
- h) Riesgo de desistimiento: Se identifican algunos riesgos de desistimiento en el proceso penal de parte del o la solicitante y/o usuario (a).
- i) Demandas expresadas de la víctima: En este punto, se le pregunta al o la solicitante y/o usuario (a) que quiere con el proceso, las demandas que tiene.
- j) Diagnóstico Social: En el diagnóstico social se va a relacionar la teoría y la práctica, se proporciona un conocimiento de la realidad concreta, que permite identificar carencias, necesidades, problemas, aspiraciones y la priorización de los mismos. Se realizará una interpretación, sistematización y conceptualización de la información obtenida.
- k) Croquis. - En todas las modalidades de visita domiciliaria (presencial, virtual y/o entrevista social en despacho), se tendrá la ficha de visita domiciliaria, con la diferencia que en las departamentales donde no hubiera la o el profesional del área social las fichas estarán sin croquis ni firma del solicitante esto en la mayoría de los casos.
- l) Sugerencias y Conclusiones: Se realizan las sugerencias de intervención social, en



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 7 de 11

algunos casos se sugerirá el acceso o no al patrocinio legal, en otras se sugerirá medidas de protección ya que se habría identificado factores de riesgo y en otras se sugerirá coordinaciones interinstitucionales y/o seguimientos, asimismo se realizará las conclusiones.

Es importante mencionar que para realizar la visita a domicilio se requiere de ciertas habilidades sociales y de comunicación; mirada analítica, escucha activa, preguntas precisas, habilidad para controlar situaciones imprevistas, capacidad de relación y otros aspectos que se considera importante para un acercamiento al o la solicitante y/o usuario/a.

En la visita domiciliaria se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Saludar y esperar que la persona le invite a pasar al domicilio.
- ✓ Mantener respeto, cortesía y una distancia apropiada.
- ✓ No confundir la visita a domicilio con una visita amistosa a personas conocidas, porque es una entrevista profesional.
- ✓ Será el o la solicitante quien guíe al profesional por la casa.
- ✓ El usuario decide el lugar de la casa que ocupará el profesional durante la visita y la entrevista.
- ✓ En principio se rechazará cualquier ofrecimiento de comida o bebida.
- ✓ La observación de la casa se realizará con discreción.
- ✓ Se facilitará la empatía y la comprensión durante la conversación.
- ✓ El tiempo de la visita domiciliaria es de aproximadamente 45 minutos.
- ✓ No se emitirá ningún juicio de valor sobre la casa, ni sobre sus miembros.
- ✓ Se expondrán los motivos de la visita y se explicarán detalladamente.



MODALIDADES DE LA VISITA DOMICILIARIA

La entrevista de la visita domiciliaria a lo largo del tiempo se ha ido adaptando acorde a las necesidades de las y los solicitantes, además de las realidades en las que se desenvuelve y la coyuntura social, si clásicamente se la concebía como un encuentro



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 11

físico entre los usuarios/as y la trabajadora social, en la actualidad se tiene ya encuentros virtuales, presenciales y /o en entrevistas sociales en despacho.

a. Visita Domiciliaria Presencial

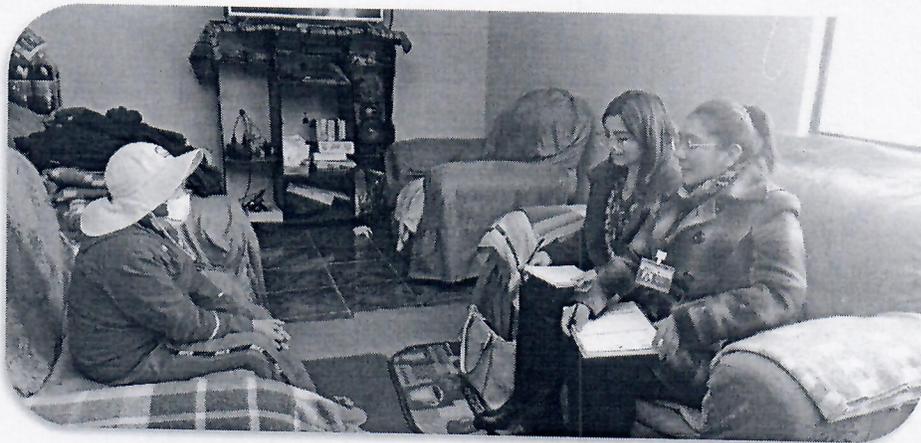
Es el proceso de la Visita Domiciliaria de manera directa, es decir, personal del área social se constituye en el domicilio, previa coordinación y programación en la Agenda de visitas domiciliarias Trabajo Social (R-CNAL-03), los horarios de dicha actividad serán de oficina y en casos excepcionales se podría realizar fuera de este horario (casos relevantes según la coyuntura social).

La verificación se realizará en el domicilio de la o el solicitante a efectos de recabar mayor información, en aspectos socio económico que involucran tanto al o la solicitante como a su entorno.

Toda la información recabada debe ser registrada en la Ficha de Visita Domiciliaria (R-CNAL-04), por otro lado se tomará fotografías de la vivienda y sus dependencias esto como respaldo fotográfico.

Todos los pasos anteriormente referidos servirán para el llenado de la Ficha de Visita Domiciliaria (R-CNAL-04) que sustentará el Informe Social (R-CNAL-06).

En la visita presencial también se llevará el formulario de cesación de servicio si en caso se verificará falsedad en la información proporcionada por el o la solicitante o incumplimiento a los requisitos, previa explicación se realizará el cese de servicio.



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 11

b. Visita Domiciliaria Virtual o a distancia

En este tipo de atención las interacciones son a través de plataformas virtuales como; Whatsapp, Meet, Zoom y otros, de la misma manera esta técnica se realiza a aquellas personas de las cuales se tiene alguna duda o inquietud con relación a su situación socioeconómica familiar, asimismo de aquellas personas de las cuales se requiere con mayor detalle un Informe Social (R-CNAL-06) para presentarlo como prueba y/o elemento de convicción, se debe tomar en cuenta para realizar esta modalidad de visita el solicitante y/o usuario (a) debe contar con un teléfono inteligente ya sea de la persona interesada o un familiar para lo cual se coordina previamente en el momento de la programación en la Agenda de visitas domiciliarias Trabajo Social (R-CNAL-03).

La entrevista se realiza a través de videollamada, con los mismos parámetros que se tiene en una visita domiciliaria presencial, se registra toda la información en la Ficha de Visita Domiciliaria (R-CNAL-04), además de la misma manera solicitamos al o la solicitante nos envíe fotografías de la vivienda y sus dependencias esto como respaldo fotográfico, si en caso el o la solicitante no enviara la fotografías no será causal de cesación o suspensión del servicio, esto previa justificación en el Informe Social (R-CNAL-06). El tiempo de la entrevista será aproximadamente de 45 minutos en horarios de oficina, casos excepcionales se podría realizar fuera de este horario (casos relevantes según la coyuntura social).



	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	<h2>Visita Domiciliaria</h2>	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 10 de 11

c. Entrevista Social en despacho

El usuario/a en casos de no contar con un teléfono inteligente y/o habite en un lugar alejado donde no haya conexión a internet e imposibilitado de poder realizar una videollamada, la entrevista de la visita domiciliaria se realizará de manera presencial en despacho, registrando todos los datos en la Ficha de Visita Domiciliaria (R-CNAL-04), proporcionando los documentos que se solicite para corroborar la información en la próxima entrevista que se tenga con él o la solicitante y/o usuario.

Al no contar con acceso a internet o teléfono inteligente será difícil tener el registro fotográfico en estos casos, por lo cual el Informe Social (R-CNAL-06) no necesariamente tendrá el registro fotográfico.



En las coordinaciones departamentales en donde no se cuente con personal del área social, la entrevista se realizará a través de un dispositivo inteligente habilitado por el personal responsable de dicha coordinación o un equipo de computación en oficinas.

La fecha será coordinada con él o la solicitante y/o usuario (a) de acuerdo a la Agenda de visitas domiciliarias Trabajo Social (R-CNAL-03).


 DIRECCIÓN NACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA
 V. B. G.
 Abog. Angela P. Miranda Mollinedo
 SEPDavi

 TRABAJO SOCIAL
 L. G. C. G.
 L. G. C. G.
 M. A. P.
 SEPDavi

	GUÍA	Cód.: G-CNAL-02
	Visita Domiciliaria	Fecha de aprobación: 24/10/2024
		Versión: 1.0
		Página: 11 de 11

En el supuesto, que él o la solicitante y/o el usuario no se encuentre en el domicilio el día y hora programado, se reprogramará la visita por una segunda vez en los 15 días próximos, ante la aludida ausencia, corresponderá el archivo de la solicitud y cese de servicio; la misma que será puesta en conocimiento de la o el Coordinador/a Departamental.

Una vez otorgado el servicio, la o el Trabajador Social a solicitud de Coordinación Departamental o abogado patrocinante, realizará visitas periódicas al domicilio de la víctima para ratificar la situación socioeconómica del o la usuaria.

La Trabajadora Social en caso de evidenciar que la situación socioeconómica de la víctima le permite contratar abogado particular, o que la información proporcionada por ésta sea falsa, deberá realizar la cesación del servicio, misma que debe adjuntarse en el file personal del usuario/a y digitalmente en el sistema, esta información debe ser coordinada con el abogado/a patrocinante.

Es importante mencionar que los y las solicitantes del servicio deben presentar respaldos de la información proporcionada; pagos mensuales en casos de préstamos bancarios, plan de pago u otros, facturas de luz o agua, contrato de anticrético o alquiler si corresponde, asistencia familiar (recibo) y todo lo que respalda a su situación socioeconómica familiar.

9. REGISTROS GENERADOS

- Agenda de visitas domiciliarias Trabajo Social (R-CNAL-03)
- Citación de Visita Domiciliaria (R-CNAL-30)
- Ficha de Visita Domiciliaria (R-CNAL-04)
- Informe Social (R-CNAL-06)

10. ANEXOS

N/A

