

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**CARRERA DERECHO**



ACREDITADA POR RES.  
CEUB No 1126/02

**MONOGRAFÍA**

**“NECESIDAD DE CREAR EL SERVICIO DE TRABAJO  
SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA PARA SATISFACER  
LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS”**

**(PARA OPTAR EL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN DERECHO)**

**INSTITUCIÓN:** MINISTERIO DE JUSTICIA – CASA DE JUSTICIA

**POSTULANTE:** ISMAEL JAVIER CARI GOMEZ

**LA PAZ – BOLIVIA**  
**2007**

## ***DEDICATORIA***

A MIS PADRES AGUSTÍN CARI Y  
MATILDE GOMEZ POR TODO EL  
CARIÑO Y AMOR QUE SUPIERON  
BRINDARME, IMPULSÁNDOME  
CON FORTALEZA EN MI CARRERA  
PROFESIONAL, CONTANDO  
SIEMPRE CON SU APOYO  
INCONDICIONAL.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, donde aprendí nuevas experiencias que me servirán en mi vida profesional, y siendo participes para lograr mi título académico de Licenciado en Derecho.

A la Facultad de Derecho de la UMSA, donde logre obtener conocimientos para poder desenvolverme en la vida profesional, y a todas las personas que me colaboraron durante estos años de estudios, especialmente a mi tío Adolfo Cari Ilaquita.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
CASA DE JUSTICIA Y LOS SERVICIOS QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE LA PAZ	
1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CASA DE JUSTICIA	16
1.2. CASA DE JUSTICIA	18
1.2.1. ORGANIZACIÓN DE LA CASA DE JUSTICIA	21
1.2.2. COMPONENTES DE LA CASA DE JUSTICIA	32
1.2.3. SERVICIOS QUE OFRECE LA CASA DE JUSTICIA	33
CAPÍTULO II	
EL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL Y SU IMPORTANCIA	
2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TRABAJO SOCIAL	38
2.1. EL TRABAJO SOCIAL	41
2.2. NECESIDAD DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA PARA SATISFACER LAS NECESIDADES	

DE LOS USUARIOS	46
2.3. RELACIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL CON EL ÁREA JURÍDICA Y SU IMPORTANCIA	47
CAPÍTULO III	
PROPUESTA DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA	
3. FUNDAMENTACIÓN	51
3.1. IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA	53
3.2. EL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL COMO UN INSTRUMENTO PARA SATISFACER DE UNA MANERA EFICIENTE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS	53
3.3. FUNCIONES DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA	54
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	61
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	

## **INTRODUCCIÓN**

El tema de la presente monografía “ Necesidad de Crear el Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia para Satisfacer las Necesidades de los Usuarios”; siendo la Casa de Justicia una Institución dependiente del Ministerio de Justicia, nace a la vida con una visión, misión y filosofía, de satisfacer la necesidad de los usuarios, en ése entendido se busca con el presente trabajo implementar el Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia, para satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera eficiente y cumplir los objetivos trazados por esta noble Institución.

Los servicios que ofrece actualmente la Casa de Justicia, son: Orientación jurídica bilingüe, apoyo psicológico, conciliación, asistencia jurídica, patrocinio legal, y representación institucional, para satisfacer las necesidades de los usuarios, pero lamentablemente no se satisface con todas las necesidades de los usuarios, debido a que cada servicio tiene una función específica.

Ya que los usuarios no solamente buscan una orientación jurídica, asistencia jurídica, patrocinio legal en filiación, o una representación institucional, ya que sus necesidades no se limitan a aquellas, sino que trasciende a la búsqueda de información de sus derechos constitucionales, un apoyo social para mejorar su calidad de vida, objetivos trazados por la Casa de Justicia.

Por lo que es necesario crear un servicio que pueda satisfacer aquellas necesidades que son insatisfechas, ya que los objetivos trazados por esta institución están enfocados en las necesidades de los usuarios, y que mejor la creación del Servicio de Trabajo Social para satisfacer las necesidades de los usuarios, debido a las amplias funciones y objetivos que en el presente trabajo de investigación se desarrollan, contando asimismo con un servicio social que tiene relación estrecha con los demás servicios conformando así con un equipo multidisciplinario y prestando un servicio integral a los usuarios de la Casa de Justicia.

***ISMAEL JAVIER CARI GOMEZ***

# ***DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN***

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.- ELECCIÓN DEL TEMA DE LA MONOGRAFÍA**

Necesidad de Crear el Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **2.- FUNDAMENTACIÓN O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

A fin de lograr un trabajo ordenado y eficaz, velando por el cumplimiento de la visión, misión y filosofía para que fuera creada, esta Institución tan importante como es la Casa de Justicia dependiente del Ministerio de Justicia, llevando el lema de "Tiempo de Justicia para Todos"<sup>7</sup>.

Con el objetivo primordial de satisfacer la demanda de sus usuarios, en cuanto a lo que buscan y sus necesidades es en ese entendido que presta los servicios de: Asistencia integral a la víctima, Defensa de tus derechos, Resolución de Conflictos, Fortalecer los conocimientos, producir derechos y los beneficiarios son todos los ciudadanos, los grupos humanos vulnerables de la sociedad, es decir: quienes hasta ahora no han podido acceder de

---

<sup>7</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Casa de Justicia, Tiempo de Justicia para Todos, 2006. Pág. 1.

manera equitativa a los servicios de la justicia, niños, mujeres, jóvenes, ancianos y pueblos originarios<sup>8</sup>.

Asimismo llevando esta institución un nombre como es la Casa de Justicia, donde hace entender a la gente de a pie, un lugar de acogimiento que abre sus puertas a todos los ciudadanos y, que cuenta con los servicios necesarios, para poder resolver sus problemas, satisfacer sus inquietudes y necesidades ya que depende de una institución grande que es el Ministerio de Justicia.

En tal sentido es menester proponer la creación del Servicio de Trabajo Social, ya que los servicios no son cumplidos a cabalidad y no se logra los objetivos buscados por esta noble institución, para cumplir de esta manera la visión, misión y la filosofía para la que fue creada, previniendo su desconcentración administrativa ya que es un programa Nacional. Porque con el Servicio de Trabajo Social el objetivo del área social será de conocer, explicar y coadyuvar a la resolución del problema social de los usuarios, que requieran el servicio, brindando una atención con celeridad, eficacia, calidad y calidez de atención con el fin de lograr y/o contribuir el bienestar social de los mismos.

De esta manera se contará con un servicio específico, que se encargue de cumplir esos objetivos trazados por esta Institución, cumpliendo tres funciones importantes que son: Una intervención social, Gestión Social, y seguimiento del Caso, en beneficio de la

---

<sup>8</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Casa de Justicia, Tiempo de Justicia para Todos, 2006. Pág. 2 y 3.

misma Institución y por consiguiente en beneficio de los diferentes usuarios de la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz y de toda la sociedad boliviana, resolviendo de esta manera el vacío de este servicio que es de suma importancia en toda Institución de esta jerarquía y lograr los objetivos que busca.

### **3.- DELIMITACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA**

#### a) TEMA O MATERIA

Con la intención de que nuestra investigación tenga el resultado deseado, la delimitación temática se basará en el Derecho Administrativo, debido a que siendo la Casa de Justicia parte del Ministerio de Justicia cuenta con componentes administrativos, por lo que se tomará el servicio Administrativo, conforme a las leyes y reglamentos que la respaldan.

#### b) ESPACIAL

Tomaremos como espacio de investigación la Casa de Justicia, y la ciudad de La Paz siendo esta Institución y sus usuarios nuestro objeto de investigación en la presente monografía y en la cual se pretende implementar el servicio de Trabajo Social.

#### c) TIEMPO

Tomaremos como delimitación temporal los años 2006 a 2007, por el tiempo en cual realice mi Trabajo Dirigido, asimismo por qué en

el 2006 se creó la Casa de Justicia, con los objetivos trazados que pretendemos alcanzar con la implementación del Servicio de Trabajo Social.

#### **4.- MARCO TEÓRICO O DE REFERENCIA**

##### **a) MARCO TEÓRICO**

Siendo que la Casa de Justicia busca un fin social y la presente monografía pretende implementar el servicio de Trabajo social como un instrumento para lograr de manera más eficiente los objetivos trazados por esta institución, se tomará como base, la teoría de el positivismo jurídico, debido que tiene estrecha relación con nuestra investigación y lo que se pretende lograr en la Casa de Justicia. Porque el Positivismo Jurídico considera al derecho, como un instrumento para mejorar el orden social y económico por medio de un esfuerzo consciente y deliberado y como tal se convierte en un instrumento de la civilización. Pero el derecho es producto de las fuerzas sociales y no meramente un mandato del Estado, el abogado actual y el legislador tienen que tener amplia comprensión de las fuerzas económicas, sociales, políticas que están detrás de un determinado derecho de nuestra época<sup>9</sup>.

##### **b) MARCO HISTÓRICO**

---

<sup>9</sup> MOSTAJO Machicado Max. Seminario Taller de Grado y la Asignatura CJR-000 Técnicas de Estudio Primera Edición La Paz – Bolivia Ed. 2005 Pág. 153.

El Trabajo Social emerge como profesión en Bolivia, con el encargo de atender las situaciones de abandono social que confrontaban amplios sectores de la sociedad boliviana "como parte del proyecto asistencial de la oligarquía boliviana"<sup>10</sup>.

La Carrera de Trabajo Social fue fundada el 21 de febrero de 1946 con el nombre de Escuela Nacional de Asistencia Social y Educación Popular, dependiendo inicialmente del Ministerio de Educación, Bellas Artes y Asuntos Indígenas y posteriormente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social<sup>11</sup>.

Como Marco Institucional como objeto de nuestra investigación la Casa de Justicia, podemos mencionar que como antecedente histórico, que Casa de Justicia funcionaba con el denominativo de C.I.O.C.C.C el mismo que significaba Centro de Información Orientación, Conciliación y Capacitación Ciudadana, siendo parte y dependiendo del Ministerio de Justicia con la promulgación de la (Ley de Organización del Poder Ejecutivo) Ley Nro. 3351 del 21 de febrero de 2006 el mismo que en su Reglamento Decreto Supremo Nro. 28631 del 8 de marzo de 2006 que indica en su Art. 53 párrafo III que el C.I.O.C.C.C. se encuentra bajo dependencia del Ministerio de Justicia.

---

<sup>10</sup> UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Trabajo Social Plan Académico 1999-2003 Eyzaquirre Eliana, 1996. Pág. 17 y 18.

<sup>11</sup> UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, Facultad de Ciencias Social, Carrera de Trabajo Social Plan Académico 1999-2003. Pág. 17.

Asimismo por Resolución Ministerial Nro.79/06 de fecha 01/11/2006 cambia de denominación de C.I.O.C.C.C. a CASA DE JUSTICIA, como una iniciativa que busca viabilizar el acceso a la Justicia otorgando desde el Ministerio de Justicia con asistencia jurídica y servicios integrales.

Casa de Justicia ofrece varios servicios los mismo que son: Asistencia integral a la victima que implica una asistencia no solamente jurídica sino social, defensa de sus derechos, centro de conciliación, financiado este programa por USAID/Bolivia, mediante el Programa Ciudadanos trabajando por la justicia de Compañeros de las Americas y con el programa de administración de Justicia en Bolivia CHECCHI<sup>12</sup>.

### **c) MARCO JURÍDICO**

- Ley Nro. 2650 de 13 de abril de 2004, Constitución Política del Estado; en la que se establecen los derechos y deberes de las personas en sus Arts. 7 y 8 con lo concerniente a los funcionarios públicos (Arts. 43.44 y 45) asimismo las funciones y atribuciones del Poder Ejecutivo como la de los Ministros de Estado (Arts. 85 al 107)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Casa de Justicia, 2006 – 2007 Pág. 1.

<sup>13</sup> BOLIVIA, Ley Nro. 2650 de 13 de abril de 2004, Constitución Política del Estado Arts. 85 al 107.

- Reglamento a la Ley del Poder Ejecutivo, Decretos Supremos Nro. 28631 del 8 de marzo de 2006 el mismo que en su Art. 1 menciona su objeto, en su Art. 2 el ámbito de su aplicación, en su Art. 3 sus principios en los cuales se enmarca la LOPE, en el Art. 52 se establece la Estructura jerárquica del Ministerio de Justicia y en su Art. 53 párrafo III introduce bajo dependencia del Ministerio de Justicia a CIOCCC hoy CASA DE JUSTICIA el cual es objeto de nuestro estudio.

- Resolución Ministerial Nro. 79/06 del 01 de noviembre de 2006, dada por el Ministerio de Justicia, en cumplimiento del Art. 4 de la Ley Nro. 3351 de 21 de febrero de 2006 y el Decreto Supremo de 8 de marzo de 2006, resuelve Primero Modificar la denominación del Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana (CIOCCC) a CASA DE JUSTICIA donde desarrolla sus funciones bajo la dependencia directa del despacho ministerial<sup>14</sup>.

#### **d) MARCO CONCEPTUAL**

**TRABAJO SOCIAL** Es un apoyo interdisciplinario, que ofrece un asesoramiento social con la finalidad de conocer las características del entorno familiar socio-económico<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Resolución Ministerial Nro. 79/06 de 1 de noviembre de 2006, Bolivia 2006.

<sup>15</sup> Entrevista a la Licenciada en Trabajo Social, Encargada del Área de Trabajo Social, del Servicio Legal Integral Municipal.

**FUNCIONARIO PÚBLICO, O** “servidor público” es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad (como juez ciudadano), presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la presente ley. El termino servidor público, para efectos de esta ley, se refiere también a los dignatarios, funcionarios y empleados públicos y otras personas que presten servicios en relación de dependencia con entidades estatales (como el Órgano Judicial en el tribunal de sentencia), cualquiera sea la fuente de su remuneración<sup>16</sup>.

**CASA DE JUSTICIA** Es la Institucion dependiente del Ministerio de Justicia que cuenta con los servicios de Orientación Jurídica, conciliación, patrocinio legal para casos administrativos y judiciales de filiación. Nace inicialmente con el nombre de CIOCC, posteriormente CIOCCC, y hoy en día CASA DE JUSTICIA, que presta asistencia a la víctima (vale decir brinda orientación jurídica de forma gratuita, patrocinio legal, asistencia psicológica, asistencia médica, etc.)<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Art. 4 de la Ley Nro. 2027.

<sup>17</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, CASA DE JUSTICIA, La Paz – Bolivia. Pág. 2.

#### **4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA MONOGRAFÍA**

¿Por qué es necesario crear el Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia para prestar un servicio conforme a las necesidades de los usuarios?

#### **5.- LA DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS**

##### **a) OBJETIVO GENERAL**

Demostrar la necesidad de Crear el Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia para prestar un servicio conforme a las necesidades de los usuarios.

##### **b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los servicios que presta la Casa de Justicia en la ciudad de La Paz.
- Explicar necesidad de crear el Servicio de Trabajo Social y su importancia en la Casa de Justicia para satisfacer la necesidad de los usuarios.
- Proponer la creación del Servicio de Trabajo Social como un instrumento para satisfacer la necesidad de los usuarios.

## **6.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.**

El método a utilizarse en el presente trabajo será el método INDUCTIVO, que es el proceso de conocimiento de lo particular a lo general, siendo que este método nos permitirá estudiar, las necesidades del usuario como una persona particular y satisfacer sus necesidades cualquiera que sean estas, y de esta manera cumplir con los objetivos y la misión para la que fue creada Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, y así de una manera particular satisfacer las necesidades de los usuarios como un caso particular.

Se ha dicho que la Observación es el procedimiento de investigación mas antiguo y también el más moderno, pues estamos seguros que nunca dejara de usarse como método sociológico. Es en tal sentido que se hace uso del Método de la Observación, como una forma de analizar y estudiar las necesidades de los usuarios de Casa de Justicia y si son satisfechas a cabalidad, para poder determinar conclusiones validas en función de causalidad y posteriormente proponer la implementación del servicio de Trabajo Social para poder satisfacer de manera eficiente las necesidades de los usuarios.

La técnica a emplearse para la recolección de la información y posterior elaboración de la presente investigación, se utilizará la técnica de recolección de datos. Asimismo se hará uso de las Estadísticas con las que cuenta la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, para determinar la cantidad de personas que utilizan los servicios de Casa de Justicia y evaluar los servicios prestados.

A los efectos de tener una mayor información para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, utilizaremos las siguientes Técnicas: del Fichaje, cuestionarios, en consecuencia nuestra fuente de información será los Archivos de Casa de Justicia y la población a la que presta sus servicios.

## **7.- EL FACTOR DE VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.**

El presente trabajo de investigación es viable, debido a que se cuenta con la suficiente información, además siendo clara la necesidad de implementar el Servicio de Trabajo Social para poder prestar efectivamente Servicios Integrales en la Casa de Justicia. Asimismo es viable debido a que se puede realizar el trabajo de campo en dicha institución en la que realice mi Trabajo Dirigido, y se tiene un fácil acceso para obtener información en los archivos de la institución y poder emplear las técnicas de investigación que sean necesarias.

# ***CAPÍTULO I***

**CASA DE JUSTICIA Y LOS SERVICIOS  
QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA  
CIUDAD DE LA PAZ**

## **CAPÍTULO I**

### **CASA DE JUSTICIA Y LOS SERVICIOS QUE PRESTA A LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

#### **1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CASA DE JUSTICIA**

Como antecedente histórico de esta institución tan importante que es la Casa de Justicia, podemos decir tiene su inicio desde marzo de 2003 donde el viceministerio de Justicia crea el Centro de Información Orientación y Capacitación Ciudad (C.I.O.C.C.), como mecanismo idóneo para facilitar el conocimiento de leyes y el ordenamiento jurídico que rige en nuestro país todo este trabajo nació bajo el lema "Informar para ejercer ciudadanía".

En diciembre de 2005 se le implementó el servicio de Conciliación como mecanismo de Resolución de Conflictos otorgado en ese entonces por el Viceministerio de Justicia, por lo que se cambió la denominación de C.I.O.C.C. a C.I.O.C.C.C el mismo que significaba Centro de Información Orientación, Conciliación y Capacitación Ciudadana.

Luego pasó a ser parte del Ministerio de Justicia con la promulgación de la (Ley de Organización del Poder Ejecutivo) Ley

Nro. 3351 del 21 de febrero de 2006 el mismo que en su Reglamento Decreto Supremo Nro. 28631 del 8 de marzo de 2006 que indica en su Art. 53 párrafo III que C.I.O.C.C.C. se encuentra bajo dependencia del Ministerio de Justicia.

Y por Resolución Ministerial Nro. 79/06 de fecha 01/11/2006 se cambia nuevamente de denominación de C.I.O.C.C.C a CASA DE JUSTICIA. Poniendo en marcha el plan de gobierno del Presidente Juan Evo Morales Ayma que construye, desde el Ministerio de Justicia, un nuevo sistema de justicia plural, participativa, transparente, comunitaria y equitativa<sup>18</sup>.

Donde el Ministerio de Justicia cumple con la puesta en marcha del programa nacional Casas de Justicia; en estas, se defenderá y promoverá los derechos fundamentales de los bolivianos y se viabilizara el acceso a la justicia<sup>19</sup>.

Debido a que hoy en día, existe una serie de requerimientos de los ciudadanos al Estado en el sentido de buscar una justicia social, en el entendido de una tendencia doctrinal y práctica encaminada a proteger a las personas económicamente débiles, elevando su nivel de vida, cultura y prescribiendo aquellos privilegios de las clases

---

<sup>18</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Casa de Justicia, “Tiempo de Justicia para Todos” La Paz – Bolivia. Pág. 2.

<sup>19</sup> In Idem.

económicamente fuertes que originan inadmisibles desigualdades sociales<sup>20</sup>.

Porque las personas que migran del campo a la ciudad, en busca de oportunidades para una mejor calidad de vida, cultura y apoyo social, se encuentran con una barrera, en primer lugar en el idioma, porque no son entendidos en sus idiomas nativos, en la forma de cómo están vestidos, llevando atuendos originarios y por tal razón son objeto de burlas, malos tratos y discriminación.

Es en ese entendido que en este nuevo tiempo de justicia para vivir bien, sin importar el color de la piel, la creencia religiosa ni la posición económica de las personas, tiene como uno de sus pilares, al Programa Nacional Casas de Justicia<sup>21</sup>. Para satisfacer las necesidades de los usuarios, sin importar sus diferencias y cumplir de esta manera esa noble tarea propuesta por el Ministerio de Justicia a través de la Casa de Justicia.

## **1.2. CASA DE JUSTICIA**

La Casa de Justicia es un programa puesta en marcha por el Ministerio de Justicia, que lleva el nombre de: "PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA", que será localizada en todo el

---

<sup>20</sup> Osorio Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta Edición 2003 Pág. 553.

<sup>21</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 2.

país. Donde como primera fase se ejecutaran en los departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz<sup>22</sup>.

El programa esta dirigido a sectores vulnerables de la sociedad (con un alto índice de pobreza), entendidos como aquellos que tiene dificultades para acceder de manera equitativa a los servicios de justicia, entre los principales: pobladores de pueblos originarios, mujeres, jóvenes, niños y ancianos.

Debido a que al Programa Nacional Casa de Justicia, es considerado como un espacio de convergencia e interacción comunitaria que busca viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales<sup>23</sup>.

Tendiendo como objetivo general, “viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales”, y como objetivos específicos, brindar servicios jurídicos integrales, promover la defensa y restitución de derechos, fortalecer los conocimientos y aptitudes de sectores vulnerables de la sociedad, y diseñar un plan estratégico de comunicación social que difunda y

---

<sup>22</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 1.

<sup>23</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 2.

poseione los servicios y resultados del programa y por último generara propuestas normativas<sup>24</sup>.

El Ministerio de Justicia a través de las Casas de Justicia, en el marco de sus atribuciones y competencias debe constituirse en un vigilante permanente del cumplimiento y respeto de los derechos fundamentales, el Debido Proceso y el Estado de Derecho, por parte de instituciones públicas y privadas. En este marco debe asistir, acompañar, representar y denunciar los casos de vulneración de derechos ciudadanos con el propósito de coadyuvar en su restitución, además de remitir a las instancias llamadas por ley para su aclaración, investigación y sanción<sup>25</sup>.

Asimismo en el Ministerio de Justicia se deben generar procesos planificados y sistemáticos encaminados a motivar a ciudadanos y ciudadanas, a adoptar nuevas actitudes o comportamientos en el ámbito de los derechos humanos y las Garantías Constitucionales, además de la Resolución Alternativa de Conflictos.

Este proceso debe ser sostenido y abarcar a la mayor cantidad de organizaciones de la sociedad civil, entre las que se destacan clubes de madres, juntas de vecinos, alumnos de colegios fiscales y particulares, organizaciones territoriales de base y sindicatos de trabajadores.

---

<sup>24</sup> In Idem.

<sup>25</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 3.

La construcción de este proceso requiere como primer paso la democratización del conocimiento, es decir, el Estado (a través del Ministerio de Justicia) debe facilitar la información al ciudadano de una manera clara precisa y sobre todo didáctica con el objetivo de que su ejercicio sea más efectivo. En este aspecto cobra mas que nunca fuerza la máxima que señala nadie puede defender aquello que no conoce. En este sentido, la difusión de los derechos y las posibilidades alternativas de resolución de conflictos es fundamental en la construcción de una cultura de paz<sup>26</sup>.

### **1.2.1. ORGANIZACIÓN DE LA CASA DE JUSTICIA**

Cuando hablamos de la organización de la Casa de Justicia, nos referimos, por quienes esta conformado la Casa de Justicia, donde se establecerá el cargo, experiencia laborar escolaridad/profesión, personas a su cargo, el propósito principal, la descripción de sus funciones y los conocimientos básicos y esenciales de cada funcionario.

#### **1.) COORDINADOR**

Es la autoridad máxima de la Casa de Justicia, asimismo encargado del programa, con una experiencia laboral de 4 años de experiencia

---

<sup>26</sup> In Idem.

en coordinación, administración y manejo de recursos humanos en programas o proyectos de desarrollo social en el área de justicia<sup>27</sup>.

1.1) PERSONAS A SU CARGO, tiene a su cargo a consultores contratados con financiamiento de la cooperación internacional y personal asignado como contraparte del Ministerio.

1.2) PROPÓSITO PRINCIPAL, dirigir, organizar, supervisar, diseñar e implementar planes, programas y proyectos para contribuir con el desarrollo de la Casa de Justicia, en cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

### 1.3) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

a) Adoptar o implementar, dirigir los procesos, planes, programas y proyectos establecidos en la Casa de Justicia y adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento y aplicación en todos los niveles de ejecución del plan, así como establecer sistemas o canales de información para su ejecución y seguimiento.

b) Organizar y supervisar el funcionamiento de la Casa de Justicia en los procedimientos y tareas relacionadas con los servicios legales integrales.

---

<sup>27</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 6.

- c) Apoyar en el diseño y seguimiento a los indicadores de gestión, hacer el seguimiento adecuado a los planes e indicadores propuestos.
  - d) Velar por el cumplimiento de las metas, indicadores, planes y programas de la Casa de Justicia.
  - e) Coordinar con las áreas competentes, la definición y aplicación de indicadores de gestión para definir el modelo de gestión de la Casa de Justicia.
  - f) Implementar y mantener los procesos definidos del Área en el Sistema de Gestión de Calidad.
  - g) Elaborar planes operativos anuales.
  - h) Elaborar informes mensuales (breves) y trimestrales (consolidados).
- 1.4) CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES, gestión administrativa; políticas públicas; marco legal institucional; normas de contratación pública y de USAID; formulación, evaluación y gerencia de proyectos; conocimientos básicos en educación y aprendizaje; conocimiento del entorno socio jurídico en Bolivia, y sistema de justicia; conocimientos en planeación, procesos y procedimientos; resolución alternativa de conflictos; informativa básica; redacción de informes;

conocimientos de estrategias de comunicación pública y gestión estratégica de la información, conocimientos del medio informativo nacional, la mecánica de transmisión de información en los diferentes estratos de la población y regiones del país, capacidad de relacionamiento en los medios privados de información.

## **2.) RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA**

Es la primera persona que toma contacto con el usuario, la cual debe contar con una experiencia de 4 años en atención bilingüe al público, debiendo ser bachiller o egresado<sup>28</sup>.

2.1) PERSONAS A SU CARGO tiene a su cargo a voluntarios y pasantes universitarios asignados para el funcionamiento de la Plataforma de Atención.

2.2) PROPÓSITO PRINCIPAL, es la de brindar una atención de calidad y organizada y con información relevante para el consultante.

2.3) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

---

<sup>28</sup>MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 7.

- a) Atender a los consultantes de acuerdo a normas y procedimientos.
  - b) Remisión de la atención interna de los servicios requeridos por el consultante.
  - c) Participar e impartir en reuniones informativas.
  - d) Capacitar en idiomas nativos en Derechos Fundamentales y otras áreas a grupos establecidos en la planificación operativa.
  - e) Actualizar diariamente los casos atendidos por tipo de delito.
  - f) Mantener actualizada la base de datos con información general de los usuarios.
  - g) Presentar informes mensuales.
- 2.4) CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES, conocimientos en proceso sostenidos de información pública en idiomas nativos; experiencia en atención bilingüe de plataformas de atención; experiencia en asistencia jurídica en idiomas nativos; conocimientos básicos en educación y capacitación bilingüe; conocimientos en manejo de base de datos; conocimientos de la Ley Nro. 1770, experiencia en Conciliación en idiomas nativos.

### 3.) **CONSULTOR EN ASISTENCIA INTEGRAL A LA VÍCTIMA**

Es la persona que se encarga y coordina para una asistencia integral jurídica, la cual debe contar con 2 años de experiencia en manejo y coordinación de equipos para asistencia Integral Jurídica, debiendo ser un profesional en derecho, inscrito en el Colegio de Abogados<sup>29</sup>.

3.1) PERSONA A SU CARGO, tiene a su cargo a voluntarios y pasantes universitarios asignados para el funcionamiento de la Plataforma de Atención.

3.2) PROPÓSITO PRINCIPAL, la ejecución, supervisión y seguimiento a los servicios de Asistencia Integral a la víctima.

#### 3.3) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

a) Evaluación y seguimiento a abogados y pasantes.

b) Ejecución y seguimiento al plan del componente de Asistencia integral a la víctima.

---

<sup>29</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 8.

- c) Evaluación y seguimiento a pasantes y trabajos dirigidos de universidades.
  - d) Orientación jurídica en las diferentes áreas del Derecho, tanto en las oficinas de la Casa de Justicia, como en otras establecidas mediante convenios interinstitucionales.
  - e) Gestionar convenios con organizaciones y/o instituciones públicas y privadas para el mejoramiento de servicios.
  - f) Derivar con hoja de ruta a los servicios internos o externos.
- 3.4) CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES, conocimientos del Nuevo Código de Procedimiento Penal; experiencia en atención jurídica bilingüe (aymará y español) al público; conocimientos de la Ley Nro. 1770 y acreditación legal como Conciliador, con un mínimo de diez meses de experiencia; experiencia en análisis y revisión de expedientes; elaboración de Planes Operativos Anuales (POA).

#### 4.) **CONSULTOR EN PATROCINIO LEGAL**

Es la persona que se encarga del manejo y coordinación de equipos de patrocinio y Asistencia Integral Jurídica, la cual debe contar con 2 años de experiencia en manejo y coordinación de

equipos de Patrocinio y Asistencia Integral Jurídica, debiendo ser un profesional en Derecho, inscrito en el Colegio de Abogados<sup>30</sup>.

4.1) PERSONA A SU CARGO, tiene a su cargo a voluntarios y pasantes universitarios asignados para el funcionamiento de la Plataforma de Atención.

4.2) PROPÓSITO PRINCIPAL, otorgar patrocinio legal en procesos Civiles en filiación (judiciales); procesos de Declaratoria de herederos; y procesos familiares (homologación de Acuerdos totales, violencia intrafamiliar).

4.3) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

a) Patrocinio legal en procesos de Filiación en trámites judiciales, además de procesos en Sucesiones (Declaratorias de herederos).

b) Orientación jurídica en español y quechua en las diferentes áreas del Derecho, tanto en las oficinas de la Casa de Justicia como en otras establecidas mediante convenios interinstitucionales.

---

<sup>30</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 9.

c) Capacitación en MARC´s, en español y quechua a sectores estratégicos priorizados.

d) Conciliación en español y quechua.

4.4) CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES, conocimientos del código civil y su procedimiento, experiencia en atención jurídica bilingüe (quechua y español), conocimientos de la Ley Nro. 1770 y acreditación legal como conciliador, conocimientos básicos de educación y capacitación, experiencia y conocimientos en gestión y representación de procesos judiciales.

## 5.) **ASESOR LEGAL**

Es la persona que se encarga de la capacitación en asesoramiento legal, redacción de notas o memoriales, cartas o documentos, negociaciones con la contraparte, debiendo ser Abogado egresado / titulado<sup>31</sup>.

5.1) PERSONA A SU CARGO, ninguna.

---

<sup>31</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 10.

5.2) PROPÓSITO PRINCIPAL, apoyar en la resolución de casos sencillos y complejos con el propósito de brindar una pronta resolución al problema legal en cuestión.

5.3) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

a) Brindar información jurídica sobre las áreas de Derecho involucradas.

b) Plantear estrategias de defensa legal.

c) Brindar atención a consultas y asistencia jurídica a problemas concretos.

d) Redactar cartas notas peticiones, documentos.

e) Capacidad de negociación con la contraparte.

f) Amplia capacidad para gestión, asesoramiento y seguimiento a casos judiciales.

g) Conciliación en español y quechua.

5.4) CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES, conocimientos sobre consultas en materia penal, civil, laboral, etc. conocimientos de las Instituciones que conforman la Administración de Justicia.

## **6.) CONCILIADOR**

Es la persona que se encarga de las conciliaciones debidamente acreditado<sup>32</sup>.

6.1) PERSONA A SU CARGO, ninguna.

6.2) PROPÓSITO PRINCIPAL, apoyar en la resolución de conflictos en el marco de la Ley Nro. 1770 y su reglamentación.

6.3) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

a) Brindar información sobre las vías que otorga la Ley Nro. 1770 para la resolución de conflictos.

b) Brindar atención a consultas y asistencia a problemas concretos.

c) Redactar actas, cartas, notas, peticiones, documentos.

d) Capacidad de negociación y conversación fluida.

6.4) CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES, conocimientos de la Ley Nro. 1770 y su reglamentación, acreditación como

---

<sup>32</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Proyectos Sociales, Programa Nacional de Casas de Justicia. Pág. 11.

Conciliador, conocimientos básicos sobre las áreas; penal, civil, laboral, etc.; conocimientos sobre las instituciones que conforman la Administración de Justicia.

7.) EQUIPO DE APOYO, el equipo de apoyo en la Casa de Justicia se constituye en:

7.1) VOLUNTARIOS, son aquellas personas que vienen a prestar sus servicios en orientación jurídica, para cuyo efecto deben ser estudiantes de Derecho.

7.2) TRABAJOS DIRIGIDOS, son las personas designadas por las Universidades, para poder desarrollar su trabajo dirigido y obtener el título en licenciado en Derecho.

### **1.2.2. COMPONENTES DE LA CASA DE JUSTICIA**

Es muy importante mencionar los componentes y servicios que ofrece la Casa de Justicia, debido a que nuestra investigación se centra en saber cuáles son los componentes y los Servicios que ofrece la Casa de Justicia, para poder de esta manera implementar el Servicio de Trabajo Social, que se encargue de cumplir los objetivos trazados por la Casa de Justicia, en tal sentido a continuación mencionaremos en primer lugar los componentes de la Casa de Justicia.

- a) ASISTENCIA INTEGRAL A LA VÍCTIMA, consiste en prestar una orientación jurídica gratuita, asistencia legal

gratuita para las víctimas, asimismo una asistencia psicológica, médica y social, conciliación y patrocinio legal para casos administrativos y judiciales de filiación.

- b) CAPACITACIÓN, en el área de Derechos Humanos, sobre las garantías Constitucionales y Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Dirigida a jóvenes, Estudiantes de Colegio, Organizaciones sociales y juntas de vecinos.
- c) RESTITUCIÓN DE DERECHOS, por intermedio de la Asistencia Jurídica, una asesoría jurídica, y una representación institucional.
- d) PROPUESTAS DE REFORMAS NORMATIVAS, comprende una recurrencia temática, diagnóstico, planteamiento de normativa, informes técnicos y jurídicos, presentación CONAPE, y promulgación.
- e) POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL, comprende una información pública, por medio de impresos y publicidad.
- f) DESCONCENTRACIÓN DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

### **1.2.3. SERVICIOS QUE OFRECE LA CASA DE JUSTICIA**

Entre los servicios que ofrece la Casa de Justicia contamos con una orientación jurídica bilingüe, la conciliación, asistencia jurídica y la representación institucional que explicaremos a continuación:

- 1) ORIENTACIÓN JURÍDICA BILINGÜE, consiste en una orientación jurídica, en el idioma que el usuario así lo requiera, en cualquiera de las materias del derecho, pero no solamente la orientación se limita a lo jurídico si no a lo que el usuario solicita, esta orientación es encargada a los voluntarios, y a los trabajos dirigidos.
- 2) APOYO PSICOLÓGICO, es uno de los servicios que ofrece la Casa de Justicia a los usuarios, para aquellas personas que sufren problemas psicológicos, o necesitan de un apoyo psicológico por encontrarse emocionalmente afectados por su entorno familiar y social.
- 3) CONCILIACIÓN, es uno de los servicios más importante de la Casa de Justicia, ya que por medio de ella se ha llegado a solucionar una serie de problemas no solamente del ámbito jurídico, sino al requerimiento de los usuarios, siempre enmarcados en la Ley Nro. 1770 de una manera rápida, eficiente, y gratuita, llevando el principio de la conciliación como la regla y al problema como la excepción.
- 4) ASISTENCIA JURÍDICA, la Casa de Justicia ofrece el servicio de asistencia jurídica a las partes ya sea en la revisión de expedientes en los distintos juzgados o análisis de dichos

procesos, para velar el debido proceso en los distintos tramites judiciales, asimismo el acompañamiento a las diferentes instituciones publicas y privadas a solicitud de los usuarios que así lo requieran, previo análisis del caso y si lo amerita.

- 5) PATROCINIO LEGAL, consiste en patrocinar legalmente a las partes, pero no en procesos ordinarios, sino simplemente en procesos voluntarios, y especialmente en procesos de filiacion, consistentes en Declaratorias de Herederos, ordenes judiciales, tramites en los certificados de nacimiento, matrimonio y defunción.
- 6) REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL, se presenta cuando los usuarios por intermedio de una carta dirigida a la Ministra de Justicia solicitando su intervención en las diferentes instituciones públicas no para que se constituya en parte sino simplemente para que no exista retardación de justicia, exista el debido proceso y se respeten las garantías constitucionales.

## ***CAPÍTULO II***

### **EI SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL Y SU IMPORTANCIA**

## **CAPÍTULO II**

### **EL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL Y SU IMPORTANCIA**

En este capítulo, nos referimos al origen del trabajo social como ciencia social, de la diferente bibliografía recogida se establece que el Trabajo Social siempre ha existido en la vida del hombre y siempre existirá, ya que desde tiempos inmemoriales, el hombre ha buscado colaborar a sus semejantes como un servicio a sus semejantes, ayudándole en sus problemas buscando un solución, asimismo el bienestar social de su entorno, para una elevación de la calidad de vida.

De esta manera gracias a los investigadores, persona dedicadas al Servicio Social surge el Trabajo Social como para de las ciencias sociales, encargada especialmente de la persona como un caso particular e inmersa en las sociedad, para solucionar los problemas sociales de las personas, por el intermedio del diagnostico y su

respectivo tratamiento, buscando el bienestar social para poder así encontrar la elevación de la calidad de vida.

En ese entendido se establece que el Trabajo Social es de suma importancia para el desarrollo de la sociedad y del individuo particular, ya que hoy en día se maneja que "No existe ningun sector de la Política social que haya manifestado no requerir profesionales en Trabajo Social"<sup>33</sup>.

## **2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TRABAJO SOCIAL**

El trabajo social siempre ha existido pero de una forma anónima, como propuesta científica fue presentada por primera vez por Mary Ellen Richmond, fundada en la investigación y apuntando a obtener una amplia información acerca de la persona y su problemática social (Diagnóstico), para luego intentar una modificación de comportamientos mediante un tratamiento.

En 1914 pronuncio una conferencia sobre los primeros pasos en el trabajo social de casos. En base a esta escribió su libro "Diagnosis Social", publicado en 1917 por la RUSSELL SAGE FOUNDATION y en el que por primera vez se formulo una teoría de Trabajo social apoyada en más de 17 años de investigación y experiencia directa

---

<sup>33</sup> UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS Facultad de Ciencias Sociales, carrera de Trabajo Social, Pág. 49.

de trabajo. Es éste, el primer libro que hace referencia al Trabajo Social de manera científica.

En 1918 la Escuela de Filantropía paso a designarse Escuela de Trabajo Social, al incorporarse a la Universidad de Nueva York, donde Mary E. Richmond ocupó en ella la primera cátedra de Caso Social individual, donde en el año 1921 en reconocimiento a su trabajo recibió el "Master of Arts", del Smith Collage, por establecer las bases científicas para una nueva profesión<sup>34</sup>.

De esta manera tuvo sus inicios y donde sentó sus bases científicas la carrera de Trabajo Social partiendo de un inicio del estudio de casos individuales, haciendo un diagnóstico, para luego intentar resolver el problema individual, por intermedio de un tratamiento, un claro ejemplo lo demuestra el Trabajo de Mary E. Richmond como capacitadora de secretarías de organizaciones de caridad<sup>35</sup>.

En Bolivia la Carrera de Trabajo Social fue fundada el 21 de febrero de 1946 con el nombre de Escuela Nacional de Asistencia Social y Educación Popular, dependiendo inicialmente del Ministerio de Educación, Bellas Artes y Asuntos Indígenas y posteriormente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social<sup>36</sup>.

---

<sup>34</sup> KISNERMAN, Natalio "Introducción al Trabajo Social" Ed. Buenos Aires – Argentina, 1985 Pág. 35.

<sup>35</sup> In idem.

<sup>36</sup> UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS Facultad de Ciencias Sociales, carrera de Trabajo Social, Pág. 18

Su fundadora y primera directora fue la señora Luz Sánchez Bustamante, la cual contó con el asesoramiento de la Escuela chilena de Asistencia Social "Alejandro del Río", institución que por ese entonces era reconocida como una de las más representativas de América Latina.

La creación de la Escuela respondió a la necesidad del Estado de contar con recursos humanos especializados que coadyuvaran a la atención de los múltiples problemas sociales de aquella época, los cuales se habían agudizado por las consecuencias del enfrentamiento bélico del Chaco. Es así que el Trabajo Social emerge como profesión en Bolivia, con el encargo de atender las situaciones de abandono social que confrontaban amplios sectores de la sociedad boliviana "como parte del proyecto asistencial de la oligarquía boliviana"<sup>37</sup>.

En 1914, ante la necesidad de lograr una formación profesional de nivel universitario, luego de una ardua lucha de docentes y estudiantes, pasó a depender de la Universidad Mayor de San Andrés como Escuela de Servicio Social. En 1967, adquirió el rango de Facultad, siendo designada Decano, la Lic Yolanda de la Quintana. Esta situación duro hasta 1972, cuando, por disposición del Consejo Nacional de Educación Superior, creado por el Gobierno De Facto del Gral. Banzer y producto de la Ley fundamental de la

---

<sup>37</sup> In Idem.

Universidad Boliviana, pasó a constituir parte de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales.

Luego del restablecimiento de la Autonomía Universitaria en 1978, se conformo la hasta hoy denominada Facultad de Ciencias Sociales, con las Carreras de Trabajo Social y Sociología, integrándose posteriormente a la misma, las carreras de Comunicación Social y Antropología-Arqueología. Como primera autoridad facultativa fue designada la Lic. Eliana Alcoreza vda. de Eyzaguirre<sup>38</sup>.

## **2.1. EL TRABAJO SOCIAL**

Bajo ese marco, concebimos al Trabajo Social como una disciplina de las Ciencias Sociales abocado al conocimiento y la explicación científica del Problema Social vinculado a las necesidades sociales, y a la formulación de alternativas que coadyuven a su prevención y resolución, utilizando para ello métodos investigativos y de intervención de carácter individual y colectivo, que se concretizan en las funciones de Asistencia, Educación, Gestión, Organización e investigación Social.

### **1.) CONCEPTO**

En primera instancia se toma como concepto al Trabajo Social como un apoyo interdisciplinario, que ofrece un asesoramiento

---

<sup>38</sup> In Idem.

social con la finalidad de conocer las características del entorno familiar socio económico, según la entrevista realizada a la licenciada en Trabajo Social, encargada del Área de Trabajo Social, del Servicio Legal Integral Municipal.

Asimismo cabe mencionar lo siguiente que el Trabajo Social “es la expresión que tiene un significado amplio, ya que no alude solamente a lo que hacen los profesionales del Trabajo Social, sino a las acciones que realiza una persona como forma de intervención social, sea profesional o no, remunerado o voluntario actué o no desde una organización <sup>39</sup>.

Para el caso y para la presente monografía que pretende implementar el servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia, se toma como concepto al Trabajo Social como la disciplina que se ocupa de conocer las causas efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres suman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora los supere<sup>40</sup>.

## **2.) FUNCIONES**

Las funciones del Trabajo Social son cinco y son las siguientes:

### **a) ASISTENCIA SOCIAL**

---

<sup>39</sup> ANDER Egg. Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social Pág. 296.

<sup>40</sup> KISNERMAN, Natalio “Introducción al Trabajo Social” Ed. Buenos Aires – Argentina, 1985 Pág. 116.

Es la acción profesional orientada a responder en forma efectiva e inmediata a una necesidad o problema real y concreto, demandado por los individuos y la población. Que requiere una vinculación necesaria con las otras funciones profesionales, para no agotarse en si misma.

#### b) EDUCACIÓN SOCIAL

Es la acción conjunta, que tiene directa incidencia en la conciencia de los individuos y la población, partiendo de su propia experiencia permite establecer el vínculo entre la individual y social.

La orientación y contenido de esta función en Trabajo Social, abarca ámbitos que van desde la información hasta develamiento del problema social, sus emergencias y vías de resolución, privilegiando procesos y metodologías en los que la población sea sujeto de participación y no de manipulación que genere conformismo pasividad o su dispersión organizativa alrededor de sus organizaciones naturales cívicas, sindicales y/o políticas.

#### c) GESTIÓN SOCIAL

Presenta dos aspectos diferenciados pero al mismo tiempo estrechamente vinculados, si se trata de orientarla hacia el objetivo de eficacia y develamiento ideológico.

Por una parte, supone conocimiento y manejo del proceso administrativo en Trabajo Social (planteamiento, organización, dirección, control, coordinación, evaluación, supervisión, etc.) o sea la administración de los servicios sociales, y por otra, la incorporación de la población al conocimiento de los mecanismos, posibilidades y limitaciones de la Política Social y las respuestas institucionales, tendiendo no solo a la aprehensión de estos aspectos, sino a que los ejerciten mediante su participación directa, el control y gestión de dichos servicios.

#### d) INVESTIGACIÓN SOCIAL

Se la particulariza por su finalidad de construcción teórica para generar aportes en cuanto al propio objeto profesional, sus funciones y formas de intervención. Asimismo considera la importancia de conocer a los sujetos y su contexto de desenvolvimiento, como el contenido y orientación de la Política Social.

En este marco, se puede concluir señalando que el Trabajador Social es también un investigador social por su contribución a las ciencias sociales, desde su propia perspectiva.

#### e) ORGANIZACIÓN SOCIAL

La organización social como función del Trabajo Social se refiere a los sujetos, procesos sociales y mecanismos para enfrentar los problemas sociales, la necesidad de su colectivización en su comprensión y respuestas. Por tanto, abarca procesos de movilización y participación en las acciones emergentes del problema social y su solución, ni dispensando ni interfiriendo, sino mas bien potenciando aquellos proyectos preexistentes o por crearse, que representan avances progresivos en la sociedad como en la comunidad, los grupos, la familia y los propios individuos.

De una manera general, puede afirmarse que el Trabajo Social es una modalidad operativa de actuación con individuos grupos o comunidades, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas y satisfacer necesidades. Las tareas de acción social y prestación de servicios son realizadas, en cuanto a sus objetivos tácticos, con un alcance asistencial, rehabilitador o preventivo.

### **3.) OBJETIVOS**

Los objetivos del Trabajo Social se vincula con el problema social y las necesidades sociales<sup>41</sup>, en tanto que los problemas sociales emergen por la insatisfacción o inadecuada satisfacción de las mismas, resultando un obstáculo que impide la reproducción

---

<sup>41</sup> Necesidad Social entendida como categoría histórica que permanentemente se complejiza, involucrando todo aquello imprescindible requerido por los hombres para reproducirse en su condición de tales, y como sociedad, abarca por tanto, la propia subsistencia, pero incluso los deseos, las aspiraciones y expectativas. Más globalmente, se refiere a los ámbitos material y espiritual.

biológica y social del hombre y por tanto, la consecución o el logro del Bienestar Social.

En tal sentido podemos extraer como objetivo general del Trabajo Social, contribuir a la prevención y resolución de los problemas sociales que enfrentan los diferentes sectores de la población boliviana, en procura de la realización de sus necesidades para la consecución del Bienestar Social, orientando la acción profesional hacia aquellos sectores poblacionales que debido a las condiciones estructurales y coyunturales, confrontan con mayor agudeza los problemas sociales.

## **2.2. NECESIDAD DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA, PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS**

En mérito a los antecedentes mencionados líneas arriba, cabe mencionar que el Trabajo Social como tal, como una ciencia social, teniendo la función y los objetivos enmarcados en busca de una solución a los problemas y buscar el bienestar social. Se puede advertir esa clara relación con los objetivos de esta noble Institución que es la Casa de Justicia, cumpliendo de esta manera la visión, misión y la filosofía para la que fue creada.

Asimismo desde la creación de la Casa de Justicia se pudo observar cuales son los problemas más frecuentes de los usuarios, distinguir que los problemas que sufren los usuarios no son simplemente de

carácter jurídico, sino de su entorno familiar y social, ya que no simplemente buscan una orientación jurídica o la conciliación para poner fin a sus problemas, sino buscan la justicia social, satisfaciendo sus necesidades.

Porque los usuarios buscan una ayuda social, entendida en el sentido de que buscan una colaboración para elevar su estatus de vida, porque son afectados por hechos inesperados que escapan a su voluntad, en busca de conocimientos, una capacitación para defender sus derechos como personas y por último el seguimiento de sus casos.

En ese entendido es necesario crear el Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia, porque de la observación realizada y revisada las funciones y los servicios que presta la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, no satisface a cabalidad las necesidades de los usuarios, que es objetivo de esta noble institución desde el momento de su creación es por esos motivos que se propone la creación del Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia.

### **2.3. RELACIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL CON EL ÁREA JURÍDICA Y SU IMPORTANCIA**

Existe estrecha relación en el desafío de dar respuesta a problemáticas (familiares e individuales), ya que los trabajadores sociales reconocieron y asumieron que diagnosticar es intervenir en una situación individual y familiar que genera expectativas y modificaciones en las personas.

Relacionando con la función atribuida prioritariamente u originariamente de ser convocados a diagnosticar cabe repensar la importancia que ello implica aportando al lenguaje judicial y más particularmente el inserto en las carátulas de los expedientes.

Es muy importante debido a que por intermedio del Trabajador Social se podrá tipificar el tipo penal, e inmediatamente remitir al usuario que requiere el servicio de asesoría legal a un especialista en la materia y poder de esta manera prestar un servicio mejor en la Casa de Justicia y el usuario salga satisfecho luego de ser atendido.

Asimismo, servirá de mucho en la Casa de Justicia el Servicio de Trabajo Social, porque siendo parte del Ministerio de Justicia debe lograr un aporte jurídico, que lo hará por intermedio del área de Trabajo Social en estrecha relación con el área jurídico, diagnosticando y así descubriendo nuevas formas de delitos ya que la sociedad se desarrolla continuamente, es en este entendido que conjuntamente con el área jurídico, la Casa de Justicia elaborara anteproyectos de ley y códigos, existiendo una interconexión entre la norma jurídica y la realidad social, cumpliendo de esta manera la misión para la que fue creada.

## ***CAPÍTULO III***

### **PROPUESTA DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA**

### **CAPÍTULO III**

#### **PROPUESTA DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA**

En mérito a los antecedentes expuestos en la presente monografía, y desarrollar las funciones, los servicios de la Casa de Justicia, asimismo viendo el propósito, su misión, su filosofía para la que fue creada, se establece que tiene una finalidad altamente social de prestar servicios, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Asimismo se pudo observar en el desarrollo de la investigación que los usuarios de la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, no solamente requieren los servicios de orientación jurídica gratuita, ni solamente llegar a común acuerdo por intermedio de la conciliación, sino satisfacer sus necesidades, con una atención jurídica

especializada<sup>42</sup>, ser capacitados en sus derechos mediante programas, promoviendo seminarios, y no solamente llegar a un común acuerdo por intermedio de la conciliación sino que se haga un seguimiento del caso hasta su conclusión.

También pudimos valorar en la presente investigación la importancia del Trabajo Social, desde inicios como ciencia social, y cómo a través del tiempo se convierte en una disciplina de su importancia que es necesaria en toda Institución de esta jerarquía. Es de esta manera a lo largo de la investigación nos atrevemos a proponer la creación del Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia, siendo una necesidad la creación de este servicio en esta noble institución, para satisfacer las necesidades de los usuarios que recurren diariamente en busca de una solución a sus problemas.

### **3. FUNDAMENTACIÓN**

Logrando un Trabajo ordenado y eficaz, velando por el cumplimiento de la visión, misión y filosofía para que fue creada la Casa de Justicia, siendo una Institución tal importante dependiente del Ministerio de Justicia, llevando el lema de "Tiempo de Justicia para Todos"<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> Asistencia jurídica especializada, nos referimos a que los usuarios sean atendidos de una manera eficiente por expertos en la materia.

<sup>43</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Casa de Justicia, Tiempo de Justicia para Todos, 2006 Pág. 1.

Prestando los servicios de; Asistencia integral a la víctima, Defensa de tus derechos, Resolución de Conflictos, fortalecer conocimientos, Producir derechos donde los beneficiarios son todos los ciudadanos, los grupos humanos vulnerables de la sociedad, es decir: quienes hasta ahora no han podido acceder de manera equitativa a los servicios de la justicia, niños, mujeres, jóvenes, ancianos y pueblos originarios<sup>44</sup>.

Asimismo haciendo una observación en el nombre de esta importante institución como es la "Casa de Justicia" dependiente del Ministerio de Justicia, donde la gente de a pie lo entiende como, un lugar de acogimiento que abre sus puertas a todos los ciudadanos y, que cuenta con los servicios necesarios, para poder resolver sus problemas, satisfacer sus inquietudes, y necesidades.

En tal sentido se propone la creación del Servicio de Trabajo Social, ya que los servicios no logran llenar las expectativas de los usuarios, satisfaciendo a medias las necesidades de los usuarios y los objetivos trazados por esta noble institución con la visión, misión, y la filosofía para la que fue creada. Pero con la creación del Servicio de Trabajo Social se coadyuvara a conocer, explicar los problemas de los usuarios y la resolución de sus problemas y asimismo el seguimiento de los casos que lo ameriten, cumpliendo asimismo con la misión de proponer anteproyectos de ley, en coordinación con el área jurídica.

---

<sup>44</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA, Casa de Justicia, Tiempo de Justicia para Todos, 2006, Pág. 2 y 3.

De esta manera se contara con un instrumento que funciones y preste servicios conjuntamente con los servicios que ofrece la Casa de Justicia, formándose de esta manera un equipo multidisciplinario en esta noble Institución. Que brinde una atención con celeridad, eficacia, calidad y calidez de atención con el fin de lograr y/o contribuir con el bienestar social de los mismos usuarios.

### **3.1. IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA**

Como se establece el Trabajo Social es de suma importancia para el desarrollo de la sociedad y del individuo particular, abocando su esfuerzo al conocimiento y la explicación científica del problema social vinculado a las necesidades sociales, formulando alternativas que coadyuven a su prevención y resolución de la problemática social.

Siendo la Casa de Justicia parte del Ministerio de Justicia, por tal razón una Institucion Pública que debe satisfacer las necesidades de los usuarios de manera gratuita, y gestionar las acciones necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios, es de suma importancia la implementación del servicio de Trabajo Social,

en la Casa de Justicia para gestionar las acciones correspondientes y satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **3.2. EL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL COMO UN INSTRUMENTO PARA SATISFACER DE UNA MANERA EFICIENTE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS**

Se hace mención al Servicio de Trabajo Social como un Instrumento en la Casa de Justicia, debido a que será un servicio más en la Casa de Justicia, pero a la vez será un instrumento articulador que tendrá relación y coordinara con los servicios de la Casa de Justicia para un fin establecido y solicitado por los usuarios.

Teniendo el Servicio de Trabajo Social se contara con un Instrumento fehaciente para poder elaborar los informes requeridos por el Coordinador de la Casa de Justicia, encargada del Área Legal, o despachos del Ministerio de Justicia, requerimiento fiscal, orden judicial o Fiscal y a solicitud del personal o la interesada, o ante el conocimiento de denuncias graves, siempre en coordinación y bajo la supervisión del área legal.

### **3.3. FUNCIONES DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL EN LA CASA DE JUSTICIA.**

Las funciones del Servicio de Trabajo Social en la Casa de Justicia son las siguientes:

#### **a.) FUNCIÓN SOCIAL DE ASISTENCIA SOCIAL**

Tiene como objetivo identificar y evaluar las necesidades y demanda de los usuarios de la Casa de Justicia. Elaborando

estudios y diagnósticos sociales a los usuarios de la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, realizando entrevistas, visitas domiciliarias, velando así la calidad de vida de los usuarios que solicitan el servicio.

Asimismo realizara reuniones, y otras acciones colectivas, para gestionar acciones para la capacitación de los derechos humanos y generar nuevas actitudes o comportamientos en el ámbito de los derechos humanos, garantías constitucionales y los medios alternativos de Resolución de conflictos.

Procesara de manera estadística los problemas asistidos en la Casa de Justicia y las soluciones a los problemas atendidos, viendo la efectividad de la misma, saber si las conciliaciones se cumplieron de manera efectiva.

En esta función tan importante también se hará el diseño de metodologías de intervención social para la atención individual y de grupos sociales.

Se diseñara e implementara normas y mecanismos que posibiliten a los usuarios para el acceso a los servicios ofrecidos por la Casa de Justicia, por intermedio de una valoración socioeconómica, difundiendo y promocionando los servicios, asimismo elaborara y/o implementara las normas procedimientos y requisitos para prestación de servicios en coordinación con el Coordinador de la Casa de Justicia.

Asimismo se supervisara y el respectivo seguimiento del uso de prestaciones y servicios, se tendrá una coordinación personal, escrita u oral con instituciones y organizaciones comunitarias.

Orientaciones para el desarrollo de procesos de esclarecimiento y análisis de situaciones conflictivas y/o problemas individuales y familiares.

### **b) FUNCIÓN DE EDUCACIÓN SOCIAL**

Tiene como objetivo diseñar proyectos, actividades y/o procesos educativos de diversa profundidad dirigidos al personal de la Casa de Justicia, así como a los mismos usuarios de la misma.

Planteando cursos, charlas, talleres y todo tipo de eventos educativos, elaborando para tal fin materiales educativos.

### **c) FUNCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL**

Teniendo el objetivo de un apoyo social, destinadas a coadyuvar la satisfacción de alguna necesidad primordial de las víctimas, que por

acción de su condición, familia y/o comunidad no la puede satisfacer.

Que comprenderá un apoyo social en salud, donde el Trabajador Social realizara el llenado de la ficha de referencia y contra referencia, dirigido a Hospitales u otra entidad de salud, solicitando la atención necesaria para los usuarios que requieran la atención.

Se gestionara albergues, realizando la coordinación respectiva con albergues transitorios, cuando los usuarios así lo requieran. Asimismo se realizara el llenado respectivo de la ficha de referencia y contra referencia.

#### **d) SEGUIMIENTO DE CASO**

Consiste en la evaluación periódica del caso para conocer de las medidas socio psico jurídicas, concertadas en la Institución, en relación a resultados esperados convirtiéndose ¿QUIÉN VA EVALUAR LOS CASOS?, para la realización del seguimiento de casos es importante que el personal de Trabajo Social, tomo en cuenta informantes directos e indirectos.



# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

Después de haber efectuado un análisis de la Casa de Justicia los servicios que presta y las necesidades de los usuarios y la importancia del Servicio del Trabajo Social en la Casa de Justicia, se tiene las siguientes conclusiones:

**Primero.-** Para lograr la creación del Servicio de Trabajo Social dependerá del análisis de los objetivos, la misión para la cual fue creada la Casa de Justicia por todo el personal y las autoridades máximas quienes conforman esta noble institución, quienes tiene la tarea de crear condiciones y ampliar posibilidades para la puesta en marcha del servicio objeto de la presente monografía.

**Segundo.-** Asimismo es evidente que los servicios que presta la Casa de Justicia, satisface las necesidades de los usuarios, pero no la satisfacen completamente o como ellos quisieran debido a que los servicios que ofrece son insuficientes para satisfacer las amplias necesidades de los usuarios.

**Tercero.-** Los resultados del trabajo realizado en la presente monografía demuestra que es de suma importancia el Servicio de Trabajo Social, especializada para brindar apoyo en el área jurídica, conciliación, asimismo para mejorar la aplicabilidad de la Ley e introducir una nueva estrategia para la prevención, tratamiento de los problemas mediante el tratamiento jurídico de casos que requieran ser elevados a instancias judiciales; y a la vez para que exista una equivalencia entre el número de servicios y la afluencia de los usuarios.

## ***RECOMENDACIONES***

# **Y**

## ***SUGERENCIAS***

### **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

Se recomienda:

- Definir con mayor precisión las atribuciones de las áreas en la Casa de Justicia como ser en el Área de orientación, legal, y social, adaptando las mismas a las particularidades y posibilidades de las necesidades de los usuarios.
- Que la Casa de Justicia trabaje con estadísticas confiables sobre las necesidades y problemas que cuentan los usuarios, para poder contar con datos que permitan con el tiempo pronosticar estos hechos, para mejorar su tratamiento y lograr su

prevención y cuanto a sus problemas y satisfacer sus necesidades.

- Promover por intermedio de la Casa de Justicia la educación, la difusión y la capacitación en materia de Derechos humanos de resolver sus problemas, a la sociedad en su conjunto, promover la erradicación paulatina de la misma, por intermedio de los servicios que ofrece.
- Para mejorar el procesamiento de casos que acuden a la Casa de Justicia en busca de una solución a sus problemas o satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Mejorar en cuanto a la organización para el funcionamiento de la institución en busca de una mejor atención con calidez, eficacia y celeridad a los usuarios de la Casa de Justicia.
- Debe existir una norma interna en la institución para el funcionamiento, previendo las sanciones, y las competencias de cada área de trabajo en la Casa de Justicia.
- La difusión de información sobre los servicios que presta la Casa de Justicia.

**BIBLIOGRAFÍA.**

- BOLIVIA, Decreto Supremo Nro. 28631 del 08 de marzo de 2006, Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz – Bolivia, 2006.
- BOLIVIA, Ley Nro. 2650. Constitución Política del Estado, de 13 de abril de 2004, Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 2004.
- BOLIVIA, Ley Nro. 3351 Ley de Organización del Poder Ejecutivo, de 21 de febrero de 2006, Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz – Bolivia, 2006.
- Reglamento a la Ley de Organización del Poder Ejecutivo.

- CASA DE JUSTICIA, Resumen Estadístico 2006 -2007.
- MINISTERIO DE JUSTICIA, Resolución Ministerial Nro. 79/06 de fecha 01 de noviembre de 2006, Bolivia – 2006.
- MOSTAJO Machicado Máx. Seminario Taller de Grado y la Asignatura CJR-000 Técnicas de Estudio Primera Edición La Paz-Bolivia Ed. 2005.
- OSORIO, Manuel., Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales 29 Ed. – Buenos Aires Heliasta.
- PARDINAS, Felipe, Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales, Siglo XXI Editores, México, 1971.
- S.L.I.M., Servicio Legal Integral Municipal, gestión 2007.
- UNIVERSIDAD, Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Trabajo Social, Plan Académico, 1999-2003.

