



Socios operativos



Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	3
2. Organización del Programa Eurosocial II.....	4
3. Diseño del procedimiento y de la metodología.....	5
3.1 Etapas del proceso / actores intervinientes.....	5
3.2 Actuaciones en el Desarrollo del Plan de Acción .....	6
4. Valoración del desarrollo de los planes de acción nacionales .....	10
4.1 Desarrollo de la fase de identificación y formulación.....	10
4.2 Desarrollo de la fase de implementación .....	11
5. Resultados.....	14
5.1 Resultados logrados.....	14
5.2 Sostenibilidad e impacto .....	15
6. Conclusiones y recomendaciones .....	16
7. Bibliografía relacionada.....	18
8. Documentación de referencia .....	18

## I. Introducción

El Programa Regional para Promover la Cohesión Social de EUROsociAL II tiene como objetivo apoyar políticas públicas nacionales dirigidas a mejorar los niveles de cohesión social y fortalecer las instituciones que llevan a cabo dichas políticas, se desarrolla la línea de acción “Acceso a la Justicia” con la finalidad de promover la aplicación de las Reglas de Brasilia. En el marco de este Programa, el Ministerio de Justicia de Chile presentó un plan de acción que tiene por finalidad reducir, de manera efectiva, las barreras al acceso a la Justicia y ampliar la cobertura de la justicia estatal en favor de grupos de población vulnerables, al efecto se identificó como **grupo destinatario a las personas adultas mayores**, que enfrentan principalmente barreras socioculturales que limitan sus posibilidades de acceso a la justicia.

La elección de este grupo vulnerable radica en que uno de los desafíos más importantes que enfrenta Chile a nivel político, social y económico es aquel generado por los cambios demográficos, de los cuales el más relevante es el envejecimiento acelerado de la población. Según datos aportados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA creado el año 2002) para el 2050 se estima que en América Latina, una de cada cuatro personas tendrá más de 60 años. Chile comparte esta tendencia mundial, actualmente es el segundo país en Latinoamérica con más población adulta mayor, después de Uruguay.

En respuesta a los desafíos que plantean la vejez y el envejecimiento, Chile aprobó la Política Integral de Envejecimiento Positivo (2012- 2025), que se constituye en una política intersectorial y propone tres objetivos generales: proteger la salud funcional de las personas mayores, mejorar su integración a los distintos ámbitos de la sociedad e incrementar sus niveles de bienestar subjetivo. La política pretende generar una base mínima de bienestar en la población mayor, favoreciendo su autonomía y desarrollando acciones de prevención de la dependencia.

El Plan de Acción de Chile se articula en torno al desarrollo de un “**Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores**”, cuya finalidad es materializar en el sector justicia la señalada Política Integral de Envejecimiento Positivo.

El sistema de asistencia jurídica gratuita en Chile está a cargo de las Corporaciones de Asistencia Judicial, instituciones que prestan el servicio descentralizado cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, así como patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. De acuerdo al marco legal vigente (Leyes 17.995 de 1981 y 18.632 de 1987), actualmente se tienen cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial que cubren las quince regiones del país. Uno de los factores que determinó la incorporación de las Corporaciones en el proyecto es su cercanía con las poblaciones vulnerables con requerimientos del sistema de justicia en distintas materias, como también la extensión de su cobertura que alcanza al 95% del territorio nacional.

El “**Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores**” tiene por objeto normar la actuación de las Corporaciones de Asistencia Judicial frente a la demanda de asistencia jurídica proveniente de la población adulta mayor, a fin de que se otorgue una prestación de calidad, capaz de responder a las especiales necesidades y características de este grupo vulnerable, potenciando su acceso igualitario a la justicia y el positivo ejercicio de sus derechos. El Protocolo también se constituye en un instrumento de base para la capacitación continua de los funcionarios que atienden a la población adulta mayor necesitada en materia de asistencia jurídica gratuita.

La ejecución del Plan de Acción durante el 2013 consolidó una sinergia y coordinación entre el Ministerio de Justicia, las Corporaciones de Asistencia Judicial y el Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA, cuyo esfuerzo conjunto se tradujo no sólo en lograr consensuar, aprobar y poner en práctica el Protocolo, sino que también produjeron otros resultados superando las expectativas iniciales del proyecto, en razón a que se logró sensibilizar a los actores relevantes que trabajan en el tema de acceso a la justicia de las personas adultas mayores en Chile, se consiguió normar su actuación, involucrando a sus directivos y ofrecerles una instancia de formación que fortalecerá sus conocimientos y favorecerá que las pautas de actuación establecidas en el protocolo se materialicen.

El proceso de sensibilización desarrollado y las capacitaciones realizadas, están cambiando la forma de actuar de las personas que atienden a las personas adultas mayores, haciéndoles comprender que es un grupo vulnerable que necesita una atención especial y humanitaria.

En el presente documento Memoria se recoge una descripción general de las distintas fases que se han desarrollado, los actores involucrados, las principales acciones y resultados alcanzados, también se añade una dimensión evaluativa del proceso de ejecución y de los resultados, en la perspectiva de aportar a la transferencia de la experiencia y finalmente se formulan recomendaciones para consolidar los resultados alcanzados.

## 2. Organización del Programa Eurosocial II

EUROSociAL II es una iniciativa de cooperación técnica de la Comisión Europea, un programa regional para promover la cohesión social en América Latina. El programa da continuidad a la primera fase de EUROSociAL (2004-2009) y tiene como principal objetivo contribuir al aumento de la cohesión social en América Latina. En particular, apoya políticas públicas nacionales dirigidas a mejorar los niveles de cohesión social y fortalecer las instituciones que llevan a cabo dichas políticas. Consta de diez ámbitos de actuación: Salud, Educación, Políticas sociales, Políticas de empleo, Finanzas Públicas, Institucionalidad Democrática, Diálogo Social, Descentralización, Justicia y Seguridad ciudadana.

Las entidades Justice Coopération Internationale (JCI) y Fundación del Consejo General de la Abogacía Española (Fundación Abogacía Española) son socios operativos del sector justicia encargados, bajo la coordinación de France Expertise Internationale (FEI), de formular las actividades y asegurar una correcta ejecución y justificación técnica y administrativa de las mismas de manera conforme a los objetivos y naturaleza del programa. El sector justicia consta de tres ejes de actuación: Acceso a derecho; Acceso a justicia y Mecanismos alternativos de solución de conflictos.

JCI y Fundación Abogacía Española asumen la responsabilidad de formular y coordinar la ejecución técnica y administrativa de las actividades en colaboración con las entidades beneficiarias de la asistencia técnica, en el marco del eje acceso a justicia y de manera específica la Acción I “Elaboración de protocolos de actuación para la reducción de barreras de acceso a la Justicia”. Durante el año 2013 los países/entidades participantes fueron Argentina (Defensoría General de la Nación), Paraguay (Ministerio de Justicia), Brasil (Ministerio de Justicia), Chile (Ministerio de Justicia), Honduras (Poder Judicial), Perú (Poder Judicial) y Costa Rica (Poder Judicial).

Los socios operativos establecen un marco de trabajo en el que se definen las funciones y obligaciones asumidas por todas las entidades que integran la acción así como los mecanismos de coordinación y cadena de reporte que aseguran una adecuada ejecución, seguimiento y justificación de las actividades.  
(ver organigrama en Anexo XX)

### 3. Diseño del procedimiento y de la metodología

#### 3.1 Etapas del proceso / actores intervinientes

##### Fase I: Diagnóstico y diseño del Plan de Acción

El Plan de Acción tuvo como base de formulación el *Informe de diagnóstico preliminar sobre las barreras de acceso a la justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios*<sup>1</sup> que fue elaborado a través de talleres de auto-análisis por los países participantes del proyecto y sistematizado por Effectius – ASBL; y, el *Informe sobre las barreras de acceso a la justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios*<sup>2</sup>, que también fue elaborado por los países participantes del proyecto, cuyas representaciones intervinieron en los talleres realizados para este efecto.

En el primer documento se describen brevemente las razones por las que el país identifica como uno de los grupos vulnerables a los adultos mayores, identificando la barrera sociocultural como una barrera de acceso a la Justicia de la población adulto mayor.

El segundo documento en el que se prioriza la atención de adultos mayores, como barrera de acceso a la justicia la debilidad de la asistencia legal, definiendo la situación: “Aunque la población adulta mayor tiene acceso a la justicia igual que cualquier persona en condición de vulnerabilidad, no existe alternativas de acceso para aquellos que por edad y/o enfermedad no pueden asistir a los centros de atención”<sup>3</sup>.

Identificado el grupo meta y las barreras de acceso a la justicia que enfrenta, se diseñó el **Plan de Acción**, cuyo elemento central fue la elaboración y adopción de un protocolo que incida sobre los aspectos procesales y procedimentales identificados como barreras de acceso a la justicia. El diseño del Plan se apoyó en el intercambio de información sobre buenas prácticas recogidas en países europeos y latinoamericanos, que presentaron elementos potencialmente aplicables en los respectivos países participantes.

El Plan de Acción de Chile definió una hoja de ruta para la formulación e implementación del Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores, que partía por establecer vínculos de coordinación entre el Ministerio de Justicia, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y las Corporaciones de Asistencia Judicial, que administrativamente dependen del Ministerio de Justicia, quien provee los fondos para su funcionamiento.

La iniciativa de que el Protocolo sea desarrollado para su aplicación por las Corporaciones de Asistencia Judicial, se fundamentó en que éstas son organismos públicos encargados de proveer de defensa judicial gratuita a quienes no pueden pagar por ella, en cumplimiento del mandato de la Constitución Política de Chile que garantiza un acceso igualitario a la justicia a todos los ciudadanos, proporcionan orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, llevando también el patrocinio judicial de

---

<sup>1</sup> EFFECTIUS-ASBL, Eurosocietal, 2012, 36 páginas.

<sup>2</sup> LUCAS B., Justice Coopération Internationale, Eurosocietal, 2012, 52 páginas

<sup>3</sup> Informe sobre las barreras de acceso a la Justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios, 2012, Pag. 20.

manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. La cercanía con las poblaciones vulnerables con requerimientos del sistema de justicia en distintas materias y su vinculación directa con la sociedad y la cobertura territorial del servicio (95% del territorio chileno.) fueron los factores considerados, para que se constituyan en el principal actor de aplicación del Protocolo.

## Fase 2: Desarrollo del Plan de Acción

En aplicación del Plan de Acción, durante los meses de enero y febrero de 2013 se conformaron los equipos técnicos en los distintos niveles de intervención.

- **Equipo Técnico Local:** El proyecto fue liderado por el Ministerio de Justicia de Chile, conformando para el efecto el equipo local a cargo de: Gilda Espinoza Ahumada Jefa de la División Judicial, Elizabeth Eliana Sepúlveda Vásquez Jefa del Departamento de Asistencia Jurídica y Ana Delia Castillo Haeger Abogada del Departamento de Asistencia Jurídica.
- **Asistencia Técnica:** En el nivel de asesoramiento técnico intervinieron Marie Odile Theoleyre, Juan Carlos Campo Moreno como asesores internacionales y la consultora local Andrea Roa Arriagada.
- **Unidad de Seguimiento:** El seguimiento técnico a la ejecución del Plan de Acción y enlace de coordinación entre las instancias técnicas fue realizado por Juan Carlos Campo Moreno, pero debido a que una de las asistencias técnicas internacionales no continuó participando en el proyecto, asumió los dos roles desde el mes de abril.
- **Socios Operativos:** La Fundación de la Abogacía Española se encargó como socio operativo de los aspectos técnicos y la operatividad administrativa estuvo a cargo de Justice Coopération Internationale.
- **Experto Asesor Sector Justicia Eurosocias:** José de la Mata Amaya.

## Fase 3: Elaboración y desarrollo del programa de capacitación

Como actividades complementarias a la implementación del Protocolo, tras su suscripción por el Ministerio de Justicia y la(o)s Directora(e)s de las Corporaciones de Asistencia Judicial, se diseñó y ejecutó un **Curso de Capacitación en modalidad “blended learning” (en plataforma virtual y jornadas presenciales)** cuyos destinatarios fueron cien funcionarios de distintas Corporaciones de Asistencia Judicial, del Ministerio de Justicia y del Servicio Nacional del Adulto Mayor. El diseño e impartición del curso estuvo a cargo de la Universidad San Sebastián.

Finalmente, se elaboró la presente memoria del proyecto, que tiene como finalidad contar con un documento que permita que la experiencia pueda ser replicada o adaptada a las necesidades de otras poblaciones vulnerables.

### 3.2 Actuaciones en el Desarrollo del Plan de Acción

La visualización inicial del Plan de Acción planteaba reducir las barreras de acceso a la justicia respecto a la población adulta mayor, a través de un conjunto de estándares aplicables por las Corporaciones de Asistencia Judicial en la prestación de sus servicios, en el contexto de la política pública de envejecimiento positivo, relativa al adulto mayor. Para ello resultaba importantísimo alcanzar una adecuada coordinación entre los órganos planificadores y ejecutores.

En esta perspectiva, el diseño y ejecución del Plan de Acción articuló tres dimensiones de trabajo:

- a) La intervención institucional e interinstitucional para la elaboración del protocolo de atención, que establezca directrices de actuación para entregar un servicio preferencial y de calidad.

- b) La capacitación en temáticas relativas a la atención de adultos mayores y especialmente en atención jurídica, a profesionales que brindan atención actualmente en los Centros Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, quienes en conjunto con los equipos de los centros, además de prestar los servicios de atención, realizarán actividades con la comunidad, promoviendo y difundiendo los servicios especializados para el adulto mayor.
- c) La difusión del Protocolo, así como de los derechos que en esta área se reconocen a los adultos mayores: Aportar con elementos objetivos y probados en el lineamiento de política pública, en torno al acceso a la justicia del grupo vulnerable de adulto mayor

En cuanto a la primera dimensión de **intervención institucional e interinstitucional**, las instituciones del Estado que se relacionan con la administración de justicia y el ámbito de integración a la vida social de los adultos mayores, coordinaron la ejecución del Plan de Acción liderado por el Ministerio de Justicia. Al efecto, se realizó la primera misión del asesor técnico internacional Juan Carlos Campo, que tuvo como objetivo general asegurar un nivel adecuado de colaboración y coordinación entre los socios operativos del programa y las instituciones nacionales relacionadas con el mismo. Durante la misión, se concretaron reuniones con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), con las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia (SEREMIS) y con las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial Regiones de Tarapacá (CAJTA), Región de Valparaíso (CAJVAL), Región Metropolitana (CAJMETRO) y Región del Bío Bío (CAJBIOBIO).

La misión también fue útil para relevar información base para la elaboración del protocolo, constituyéndose en un diagnóstico sobre los servicios más solicitados a las Corporaciones de Asistencia Judicial por parte de la población adulta mayor, los problemas enfrentados por estas instancias para prestar el servicio específico a estas personas, sus necesidades, las barreras que enfrentan en el acceso a la justicia y sugerencias para su inclusión en el Protocolo.

La interrelación entre los Ministerios de Justicia y de Desarrollo Social, a través del Departamento de Asistencia Jurídica y del Servicio Nacional del Adulto Mayor, durante la ejecución del Plan de Acción, consolidó los vínculos de comunicación y trabajo conjunto que ya existían entre el SENAMA y las Corporaciones, y también amplió las acciones de cooperación y coordinación interinstitucional.

Por otra parte, con la finalidad de conocer experiencias y buenas prácticas en sistemas de atención dirigidos a los adultos mayores, el equipo local realizó **Visitas de Estudio** a España y Francia. En las Visitas de Estudio, el equipo tuvo acceso a diferentes experiencias de instituciones relacionadas con la atención del adulto mayor.

En Madrid - España, el equipo local visitó las siguientes organizaciones:

- **Fundación Fernando Pombo**, entidad con experiencia en la formación a voluntarios sobre los principales aspectos legales que afectan a las personas mayores.
- **Asociación de Mediadores para los Mayores y su Entorno (AMME)**, que promueve un nuevo modelo de envejecimiento aplicando estrategias de mediación, con el fin de favorecer la calidad de vida de las personas mayores haciéndoles protagonistas e involucrando en dicho proceso personal a su entorno, generando espacios de paz y comunicación que favorecen la convivencia.
- **Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM)**, que ofrece Servicios de Orientación Jurídica (SOJ) para Personas Mayores, otorgando a las personas mayores de 65 años asesoramiento jurídico individualizado en materia civil, familia, penal y laboral.
- **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)**, que ofrece un modelo de atención institucional a las personas adultas mayores. En esta visita también se conocieron las políticas

públicas relevantes en materia de atención a las personas mayores y a las personas en situación de dependencia en España.

- **Fiscalía General del Estado** en la que el equipo local se entrevistó con D. Carlos Ganzenmüller, Fiscal del Tribunal Supremo responsable del Área de Discapacidad de la Fiscalía General del Estado, Coordinador de la Fiscalía del Mayor y experto en cuestiones de capacidad jurídica.
- **Dirección General del Mayor de la Comunidad de Madrid**, que es responsable de la elaboración de propuestas para la formulación de la política de la Consejería de Asuntos Sociales en materia de servicios sociales de atención a las personas mayores, coordina la red pública de los servicios sociales de atención a personas mayores y promueve acciones de prevención de la dependencia y de envejecimiento activo.
- **Centro de Mayores Sagasta**, destinado a la prevención de la dependencia y el mantenimiento de una vida activa de las personas mayores, promoviendo la convivencia, el apoyo a su integración y el fomento de la participación mediante la organización de actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas y de ocupación del ocio y tiempo libre, así como la prestación de servicios básicos como la información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales.
- **Reunión con D<sup>a</sup> María Jesús Alía Ramos**, Magistrada-Juez de Primera Instancia Tutelas e Incapacidades N° 94, juzgado con competencia exclusiva para el conocimiento de los asuntos relativos a la capacidad de las personas y tutelas.

En París – Francia, el equipo local visitó las siguientes instituciones:

- Dispositivo Movilización Nacional contra el aislamiento de las personas mayores.
- Centro local de información y coordinación para las personas mayores.
- Tribunal de Primera instancia del distrito N° 6 de París.
- Bufete de Abogados Duperoy-Paour, especializado en el derecho de las personas mayores.

Una vez que se establecieron los vínculos de coordinación entre los actores implicados, comprometiendo los apoyos y participación en el proyecto y contando con el diagnóstico sobre los servicios demandados por los adultos mayores, barreras de acceso a la justicia y posibles soluciones identificadas, así como las experiencias recogidas en las visitas de estudio, se procedió a la elaboración del Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores.

Al efecto se desarrollaron talleres con la participación de representantes del Ministerio de Justicia, de las Corporaciones de Asistencia Judicial y del Servicio Nacional del Adulto Mayor. En estos talleres se complementó el diagnóstico inicial, a través del diálogo entre los diferentes actores se identificaron con mayor detalle las barreras de acceso a la justicia de los adultos mayores, las buenas prácticas instaladas, el intercambio de experiencias y visiones, que fueron insumos importantes para desarrollar el protocolo. Como parte de la asistencia técnica, la consultora local Andrea Roa fue contratada para realizar la sistematización de los aportes realizados en los talleres y la redacción del protocolo.

El Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores establece pautas y recomendaciones de actuación para las Corporaciones de Asistencia Judicial frente a la demanda de asistencia jurídica proveniente de la población adulta mayor, a fin de otorgar una prestación de calidad, capaz de responder a las especiales necesidades y características de este grupo vulnerable, potenciando su acceso igualitario a la justicia y el positivo ejercicio de sus derechos. El Protocolo también se constituye en un instrumento de base para la capacitación continua de los funcionarios que atienden a la población mayor necesitada en materia de asistencia jurídica gratuita.

Redactado el Protocolo se realizó una segunda misión de trabajo a cargo del experto internacional y unidad de seguimiento, que tuvo como importantes resultados: la revitalización de los compromisos con

el Plan de Acción, concretándose la firma del Protocolo por parte de las autoridades del Ministerio de Justicia y la(o)s Directora(e)s de cada una de las Corporaciones de Asistencia Judicial, para inmediatamente lanzarlo para su implementación, actos protocolares que contaron con la presencia de representantes de las asociaciones de adultos mayores.

El Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores, fue firmado el 6 de septiembre del año 2013, por la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, representada por su Director General don Enzo Redolfi González; la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, representada por su Directora General doña Marcela Le Roy Barriá; la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, representada por su Director General (S) don Rodrigo Moya Oyaneder, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, representada por su Director General don Pablo Millán Barriá; y el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia, representado por su Jefatura ejercida por doña Elizabeth Sepúlveda Vásquez.

La segunda dimensión de trabajo se centró en la entrega de herramientas para la atención especializada en la población de adulto mayor. En esta línea, se diseñó y ejecutó un **Curso de Capacitación en modalidad “blended learning” (en plataforma virtual y jornadas presenciales)** que tuvo como destinatarios a cien funcionarios del sistema público de asistencia jurídica gratuita y del Ministerio de Justicia.

El Curso de Capacitación tuvo como objetivo general que los alumnos/as conozcan las condiciones sociodemográficas que caracterizan a la población adulta mayor chilena, particularmente la más vulnerable, y especialicen sus conocimientos socio jurídicos respecto de las materias que afligen a este grupo etario con mayor recurrencia, a fin de mejorar y hacer más pertinentes los servicios de asistencia jurídica que se le otorgan.

El programa de capacitación, a través de la plataforma informática, se estructuró en cinco módulos de formación, que abarcan una sucesión de contenidos propios de la temática del programa con sus respectivas instancias de actividades y evaluaciones. Los módulos impartidos fueron:

1. Gerontología
2. Oferta institucional de la red pública y privada dirigida a los adultos mayores
3. Calidad de atención a usuarios de adultos mayores
4. Conflicto socio-jurídicos de mayor recurrencia en la población adulta mayor
5. Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores

En el entorno virtual, se pusieron a disposición de los participantes, los materiales de estudio consistentes en presentaciones y documentos de apoyo, que fueron acompañados con foros de debate e intercambio de experiencias que promovieron la participación y la reflexión, como también que el participante realice investigaciones e información complementaria. En los foros cada docente realizó preguntas motivando la intervención de la(o)s discentes para valorar la comprensión teórica de los módulos, además se incorporaron tareas de aplicación práctica.

Complementariamente, se desarrollaron dos jornadas de trabajo presencial, destinadas a integrar al final de la aplicación de los módulos de formación, el conjunto de competencias adquiridas en las sesiones no presenciales. En estas jornadas los módulos estudiados en la plataforma virtual, se trataron en formato conversatorio. Para el módulo III relativo a la calidad de atención a los usuarios, la sesión presencial consistió en una actividad fuera de aula, en el Parque Intercomunal de La Reina, en la que se desarrollaron juegos de roles. Finalmente, las jornadas presenciales se cerraron con una charla a cargo de la consultora local Andrea Roa, sobre el Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores.

La tercera y última dimensión de trabajo señalada en el Plan de Acción es la **difusión del Protocolo**, el proceso de divulgación se ha iniciado con la suscripción y lanzamiento del Protocolo, cuyo contenido debe visibilizarse en los portales web de las instituciones participantes, que también deben elaborar materiales de difusión con información sobre los servicios brindados por las Corporaciones de Asistencia Judicial al adulto mayor. Este proceso de difusión pretende lograr el empoderamiento de la población destinataria, la sensibilización y educación social sobre esta problemática, así como promover o fortalecer las redes de acción en beneficio de esta población.

#### **4. Valoración del desarrollo de los planes de acción nacionales**

##### **4.1 Desarrollo de la fase de identificación y formulación**

La identificación de las personas adultas mayores, como grupo vulnerable destinatario del Plan de Acción, ha sido valorada por los actores involucrados como atingente, relevante y oportuna en el tiempo, debido a la prioridad que reviste esta población en las políticas públicas, por su crecimiento acelerado y por los importantes desafíos que el envejecimiento y la vejez plantean al Estado, en lo que se refiere a ejecutar programas específicos, formulados desde la perspectiva de derechos y protección social amplia, que favorezca la autonomía y participación de los adultos mayores, abandonando los enfoques meramente asistencialistas.

Los actores involucrados también señalaron que uno de los factores que evidencia la necesidad que se tenía de contar con un protocolo referido a los adultos mayores, radica en que a diferencia de otros grupos vulnerables, respecto a las personas adultas mayores no existe un cuerpo normativo sistematizado que las proteja. La normativa referida a este grupo vulnerable, se encuentra dispersa en diferentes leyes y no comprende todas las dimensiones jurídicas en las que se requiere intervención a favor del adulto mayor.

En cuanto a la descripción de las barreras de acceso a la justicia concretas que afectan a este grupo vulnerable, cabe señalar que el análisis de los Informes de diagnóstico sobre las barreras de acceso a la justicia y grupos vulnerables, que sirvieron de base para la formulación del Plan de Acción, da cuenta de un escaso conocimiento de la problemática al inicio del proyecto. La descripción de las razones por las que el país identifica como uno de los grupos vulnerables a los adultos mayores es escasa, insuficiente e incluso se presenta asociada a otro grupo vulnerable, constituido por las personas con discapacidad, que tiene características diferentes y particulares, que no son equiparables.

Esta debilidad de inicio en la identificación del problema fue superada durante la ejecución del Plan de Acción, a través de la participación activa de los actores involucrados, particularmente de aquellos especializados en el trabajo con personas adultas mayores, tanto en las Corporaciones de Asistencia Judicial como del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Sin embargo, es posible que haya incidido en el alcance y especialización del Protocolo, así como también en la identificación de los niveles de experticia para las asistencias técnicas.

Tomando en cuenta, por una parte el conjunto de acciones desarrolladas y material producido por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, así como los estudios de base que sustentan la Política Integral de Envejecimiento Positivo, y por otra, los contenidos de la capacitación impartida en la tercera fase, es posible señalar que el estado de avance en la materia en Chile, así como el nivel de experticia con el que cuentan actores como los docentes que impartieron la capacitación, podían haber permitido, desarrollar un protocolo con mayores niveles de especificidad, que incluya un perfil del profesional a cargo de brindar los servicios de asistencia jurídica, que defina mecanismos de monitoreo y ajuste, y resuelva otras problemáticas que las mismas Corporaciones de Asistencia Judicial han identificado en su accionar.

## 4.2 Desarrollo de la fase de implementación

En cuanto a la ejecución del Plan de Acción, el aspecto positivo más destacado por todos los actores ha sido el fortalecimiento de vínculos de coordinación y colaboración entre el Ministerio de Justicia, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Si bien antes de este Plan de Acción, se tenían implementados convenios operativos entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor y las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, para desarrollar acciones de colaboración y complementación en la atención jurídica de las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad social o maltrato, los referidos actores señalan que el Plan de Acción y en particular el Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores, tienen características que le agregan valor importante a las acciones emprendidas para mejorar la calidad de la atención a este grupo poblacional.

Los directivos y funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso y Metropolitana, entrevistados en la fase de evaluación, señalaron que el proceso de vinculación interinstitucional con el Ministerio de Justicia ha sido muy bueno en todo sentido, se ha logrado visibilizar como necesidad la implementación de este modelo de atención a los adultos mayores, que establezca pautas homogéneas en las cuatro corporaciones.

El fortalecimiento de los vínculos de cooperación y comunicación entre las instituciones involucradas, se tradujo en la incorporación con presupuesto del Servicio Nacional del Adulto Mayor, de profesionales abogado(a)s especializado(a)s en la materia, que desarrollarán su labor en las Corporaciones de Asistencia Judicial y en la otorgación de becas para que funcionarios de las Corporaciones y del Ministerio de Justicia se especialicen en diplomados de gerontología social y prevención del maltrato al adulto mayor.

Los actores más directamente involucrados en la ejecución del proyecto, equipo local y unidad de seguimiento, señalan que se presentaron algunas dificultades técnicas y de coordinación en el arranque, que determinaron un retraso en el cronograma de ejecución y que el avance de su implementación no ha sido continuo, produciéndose períodos de tiempo en los que el avance se estancó y tuvieron desplegarse esfuerzos intensivos para reactivar las acciones en cada etapa. Así por ejemplo, se señala que entre la misión de sensibilización, los talleres y la preparación del protocolo, transcurrieron períodos de tiempo inactivos, con el grave riesgo de producir un efecto desmotivador.

El equipo local destacó que el concurso de la asistencia técnica internacional, en la etapa de sensibilización y establecimiento de los vínculos de coordinación interinstitucional, fue vital para la ejecución del Plan de Acción. Asimismo, se destaca su intervención para impulsar la concreción final de los resultados propuestos, particularmente la suscripción del Protocolo por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial y del Ministerio de Justicia.

En cuanto a la metodología y la intervención de las asistencias técnicas, el equipo local señaló que hubiese sido más adecuado, desde su punto de vista, concentrar la asistencia técnica en un solo experto que se haga cargo tanto de la sensibilización, como de la elaboración del protocolo, debido a que involucrar a más experta(o)s supone elevar la demanda de coordinación entre todos ellos, dilatando respuestas y acciones, y generando el riesgo de que las funciones y responsabilidades se diluyan, generando desgaste en la ejecución.

En la perspectiva de mejorar la ejecución de proyectos similares, se apunta la necesidad e importancia de elegir cuidadosamente las asistencias técnicas internacionales y locales, para garantizar que cuenten

con la experticia, predisposición, pro-actividad y tiempo, necesarios para ejecutar las actividades previstas, concretar los productos y cumplir a cabalidad los términos de referencia. Una de las debilidades identificadas en la ejecución de este Plan de Acción radica precisamente en la selección y desempeño de las asistencias técnicas, que se podría mejorar a través del involucramiento de las diferentes instancias del proyecto en la formulación de los términos de referencia, en la búsqueda y selección de lo(a)s candidato(a)s. También resulta importante, establecer de inicio vínculos de comunicación fluidos, resaltar la importancia de la coordinación y comunicación abierta entre los distintos equipos involucrados en la ejecución y desarrollar un seguimiento continuo durante todo el proceso.

En cuanto al producto desarrollado, los actores entrevistados de las Corporaciones de Asistencia Judicial, señalan que el Protocolo se constituye en una herramienta de fácil manejo, que aporta pautas estandarizadas de actuación para la atención del adulto mayor.

Si bien muchas de las pautas de actuación contenidas en el Protocolo, por ejemplo tomar un tiempo adecuado para la atención, que puede superar los tiempos reglados para otros casos o confirmar que el adulto mayor entendió las explicaciones; se tenían implementadas de modo informal en las Corporaciones, porque en su experiencia, los operadores sensibilizados habían percibido la necesidad de aplicarlas, consideran que el valor agregado que aporta el Protocolo es la formalización de estos estándares de actuación, el carácter homogeneizador que adquieren estas pautas para que se superen las disparidades regionales. Por otra parte, el hecho de contar un instrumento sistematizado y sencillo permite al operador experimentado, confirmar si las indicaciones de su intuición y sensibilidad eran correctas reforzando buenas prácticas o corregir aquellas que no; en tanto que al operador sin experiencia o sin formación especializada en atención al adulto mayor, le proporciona herramientas mínimas y de fácil aplicación para mejorar la comunicación, adaptarse a los requerimientos de este grupo poblacional y brindar una atención de mejor calidad.

En opinión de los actores entrevistados, el Protocolo es un instrumento perfectible, que en el tiempo deberá ser actualizado y complementado con elementos adicionales. Algunos de los aspectos a añadir, corregir o discutir con mayor especificidad en el Protocolo, que ya se visibilizan por parte de los operadores son:

- La ausencia de un perfil del profesional que atiende al usuario adulto mayor, dado que el Protocolo da cuenta de las pautas de atención, pero no del medio de la atención, que en la práctica notan que es muy relevante por ejemplo que el profesional a cargo de la atención de adulto mayor sea una persona con años de experiencia porque notan un rechazo o desconfianza hacia profesionales jóvenes o con poca experiencia. Se sugirió que el Protocolo a futuro incluya un perfil asociado de profesional a cargo de la atención al adulto mayor.
- Especializar pautas de actuación y mecanismos de coordinación, para la atención de situaciones más complejas, en las que se presentan factores de vulnerabilidad adicionales, como por ejemplo discapacidades.
- Visualizar al adulto mayor no sólo como posible víctima, sino también en otros roles que modifican su situación jurídica.
- Analizar con mayor profundidad el criterio único de edad para la consideración de una persona como adulto mayor, debido a que las situaciones no son homogéneas y a pesar de la edad puede que la persona no está en situación de vulnerabilidad, por ejemplo una persona mayor de

sesenta años que continúa trabajando o que es el empleador demandado por una acción injustificada.

- Clarificar algunas referencias en el Protocolo que pueden dar lugar a entender que en algunos casos se referirá al adulto mayor al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), dado que éste es un ente de coordinación y no ofrece servicios.
- Mejorar los mecanismos de derivación, que incluso varían según la región, provincia o comuna, con formularios de derivación que aporten información suficiente al (la) abogada(o) que va a ejercer la representación o que indiquen las fuentes donde puede obtener, complementar o verificar la información, también deben establecerse tiempos de derivación.

No obstante las limitaciones anotadas, los actores coinciden en señalar que el Protocolo ha sido un gran paso, indistintamente de que en el tiempo se vea la necesidad de realizar ajustes para seguirlo nutriendo y perfeccionando, también destacan que fue un disparador que articuló espacios de diálogo y coordinación para conocer la problemática adulto mayor, sensibilizar a los involucrados y promover acciones conjuntas.

En cuanto al Curso de Capacitación en Asistencia Jurídica al Adulto Mayor, los entrevistados valoraron la actividad como positiva en varios sentidos, porque ha contribuido a la sensibilización de los profesionales involucrados en la atención de los adultos mayores, les ha proporcionado herramientas para contextualizar y comprender la problemática del adulto mayor, y también les ha aportado conocimientos y análisis de casos que les permitirán otorgar una atención de mejor calidad.

Los participantes del curso de capacitación, que fueron entrevistados, señalaron que los materiales de estudio fueron adecuadamente seleccionados y que la herramienta más útil fue el foro, que motivó muchísimo interés, participación y debate. Coincidieron en ponderar la intervención de los docentes Manuel Pereira y Tania Mora, por su nivel de conocimiento y experiencia en la temática. Sobre las jornadas presenciales puntualizaron que fueron útiles para complementar y discutir con mayor profundidad los contenidos vistos en la fase de e-learning, absolver consultas y discutir nuevos temas que surgieron en el debate o en los trabajos de análisis de casos.

En cuanto a las debilidades de la capacitación, señalaron que a inicio se presentaron algunas dificultades con el acceso a la plataforma informática y en la coordinación de horarios porque demandaba horas de estudio que en los días hábiles no se podían dedicar a este efecto por las obligaciones laborales, también apuntaron algunas indefiniciones sobre los plazos para enviar respuestas al foro y que la fase presencial haya sido muy acotada en el tiempo, aunque por otra parte reconocen que las cargas de trabajo, horarios y distancia, no les hubiesen permitido participar en más jornadas presenciales.

Desde otra perspectiva, los representantes de la Universidad San Sebastián, señalaron la importancia institucional que significa para ellos participar en un proyecto de relevancia en la política pública, destacaron el compromiso institucional de las autoridades del Ministerio de Justicia, evidenciado en la participación del Subsecretario de Justicia en los actos de inauguración y cierre, así como también las reuniones de coordinación, seguimiento y ajuste efectuadas con el equipo del Ministerio de Justicia durante el desarrollo de toda la capacitación.

En cuanto a la metodología señalaron que en su experiencia, iniciar la capacitación con la fase virtual e-learning no es lo más aconsejable y que lo ideal hubiese sido tener primero una fase presencial en la que los participantes, tanto docentes como asistencias en soporte informático y alumna(os) se conozcan entre sí, conozcan la metodología y planteen sus dudas. Apuntaron que establecer una fase presencial de

inicio, previa a la capacitación virtual, permite contener ansiedades de los participantes, nivelar el uso de las herramientas informáticas y aporta a los docentes una identificación del perfil, intereses y necesidades de capacitación de los participantes, que luego les permite afinar y ajustar los contenidos.

Por otra parte, refirieron que al principio fue difícil enfocar la metodología y coordinar horarios por diversos factores: las distintas dinámicas de trabajo y horarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial, la heterogeneidad de los destinatarios y la coincidencia temporal de una semana de feriado al inicio del curso. La diversidad de destinatarios, con profesiones, intereses y ámbitos de acción distintos, agregó complejidad a la tarea de los docentes. Para actividades futuras de capacitación complementarias o de réplica, recomendaron diferenciar los públicos según sus perfiles y necesidades capacitación, para diseñar contenidos específicos y vinculados con las competencias propias que se requieren formar, incorporando líneas de contenidos complementarios y transversales, que les permitan interactuar en la lógica de la complementariedad.

El Informe Final de la Actividad elaborado por la Universidad San Sebastián, sistematiza los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes. En cuanto a la metodología, contenido y objetivos, el informe da cuenta de que el 84% de los participantes evalúa estos aspectos como excelente o muy bueno. El 75% de los participantes evalúa a los docentes como excelentes y el 16% como muy buenos. En la evaluación general, los participantes señalan en un 48% como excelente y 35% como muy bueno. Un aspecto a tener en cuenta en la interpretación de estos resultados es que la encuesta sólo fue aplicada a los participantes que asistieron a la fase presencial, que oscilaron entre 35 y 40 en las diferentes sesiones, y que lo ideal hubiese sido que la encuesta recoja la percepción de los 100 participantes del curso.

## **5. Resultados**

### **5.1 Resultados logrados**

El Plan de Acción definió tres resultados como meta de las actividades:

R1.- El sistema de asistencia jurídica gratuita cuenta con un Protocolo de Atención para Adultos Mayores, que acceden a los servicios brindados por los centros jurídicos de los Corporaciones de Asistencia Judicial.

R2.- Operadores de los centros jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, capacitados integralmente para la atención del adulto mayor.

R3. Materiales con información para la atención, dirigidos a los operadores y de difusión de información, dirigidos al adulto mayor, en los centros jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

El primer resultado fue concretado satisfactoriamente y las Corporaciones de Asistencia Judicial cuenta con el Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores, que fue suscrito por lo(a)s Directore(a)s de las cuatro corporaciones y el Ministerio de Justicia. El Protocolo constituye un instrumento operativo, que establece pautas estandarizadas de actuación, destinadas a otorgar una prestación de calidad, que responda a las especiales necesidades de la población adulta mayor, potenciando su acceso igualitario a la justicia y el positivo ejercicio de sus derechos.

El segundo resultado fue alcanzado con la ejecución del Curso de Capacitación en Asistencia Jurídica al Adulto Mayor, en el que participaron cien personas, entre operadores de las Corporaciones de Asistencia Judicial, profesionales del Ministerio de Justicia y del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Se espera que en la aplicación progresiva del Protocolo, los contenidos de la capacitación se transfieran al puesto de trabajo y se difundan a los otros funcionarios, que a medida que se incorpore la lógica y estándares del protocolo, se irán imbuyendo de sus contenidos.

En cuanto a los materiales de información para la atención al adulto mayor dirigidos a los operadores y la difusión de información dirigida al adulto mayor, que formaría parte de una de las líneas de servicio de las Corporaciones de Asistencia Judicial, cabe señalar que si bien el Protocolo formula recomendaciones específicas sobre actividades de prevención de conflictos y promoción de derechos respecto a este grupo vulnerable y que la suscripción del Protocolo por parte de las Corporaciones garantiza que estas acciones de difusión se desarrollen, en la fase de evaluación no se ha podido constatar que este resultado se haya alcanzado durante el 2013. Los portales internet de las Corporaciones de Asistencia Judicial, si bien refieren entre sus noticias la suscripción del Protocolo y destacan su valor instrumental, todavía no han publicado el documento ni materiales específicos sobre su contenido, dirigidos a los adultos mayores.<sup>4</sup>

Un aspecto positivo altamente destacable radica en que los excelentes niveles de coordinación y colaboración que se establecieron durante la ejecución del proyecto entre el Ministerio de Justicia, las Corporaciones de Asistencia Judicial y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, dieron resultados adicionales, que se materializaron en que el SENAMA realice transferencia de recursos a las Corporaciones de Asistencia Judicial con la finalidad de que dentro de las Corporaciones se cuente con un abogado especialista en Adulto Mayor en cada región del país (quince abogados uno por región) y que el SENAMA otorgue becas a funcionarios de las Corporaciones y del Ministerio de Justicia, para que adquieran formación especializada en la materia, a través de diplomados en gerontología social y prevención del maltrato al adulto mayor.

## 5.2 Sostenibilidad e impacto

Los actores entrevistados de las Corporaciones de Asistencia Judicial, señalaron que el Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores, ya se está aplicando en las unidades operativas especializadas y que se espera ampliar su aplicación a todos los consultorios jurídicos. También señalan que los primeros impactos de la aplicación, se pueden percibir en la instalación de las siguientes prácticas:

- La concientización en la importancia de la atención al adulto mayor y en que se visualice su concreta situación en el universo de usuarios de los servicios de las Corporaciones.
- Consideración especial hacia los adultos mayores, estableciendo horas preferentes de atención y flexibilizando los tiempos estandarizados de atención.
- En las unidades operativas más grandes, se ha generado una subdivisión del trabajo, especializando la atención al adulto mayor. Por ejemplo en la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, la oficina de atención al ciudadano cuenta con una abogada especializada en adulto mayor, en la oficina que atiende casos de familia en Santiago, los casos que involucran a adultos mayores son atendidos por el jefe.
- Gradualmente se están extendiendo los efectos de la aplicación del protocolo a otros profesionales, se espera que a medida que se avance en su implementación, todos los profesionales tengan los conocimientos mínimos para generar una atención al usuario adulto mayor adecuada a sus necesidades.

---

<sup>4</sup> Portal internet de la Corporación de Asistencia Judicial Regiones de Tarapacá, [www.cajta.cl](http://www.cajta.cl)  
Portal internet de la Corporación de Asistencia Judicial Región de Valparaíso, [www.cajval.cl](http://www.cajval.cl)  
Portal internet de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, [www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl)  
Portal internet de la Corporación de Asistencia Judicial Región del Bío Bío, [www.cajbiobio.cl](http://www.cajbiobio.cl)

También se percibe que la aplicación del protocolo, sumada al crecimiento acelerado de la población adulta mayor, va a incidir en el flujo de atención, poniendo de manifiesto la necesidad de reorganizar tiempos, cargas de trabajo y adecuar conductas para adaptarse a los estándares de intervención. Por ello, a medida que se vaya generando mayor conciencia y sensibilidad en la atención a los adultos mayores, el impacto será mucho mayor en el flujo completo de atención.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial y el Ministerio de Justicia consideran que la implementación del Protocolo es sostenible y que existe respaldo institucional, que garantizan que no se trata de un proceso transitorio sino por el contrario de un importante avance en la prestación del servicio de asistencia a una población que por sus características adquiere relevancia creciente, en un proceso sostenible de mejoras en la calidad de la atención y del acceso a la justicia.

En este sentido, también se apunta la necesidad de desarrollar un conjunto de acciones para que la iniciativa logre instalarse y llegue a producir los impactos esperados. Este conjunto de acciones implica:

- Desarrollar un trabajo de acompañamiento a la implementación desde el Ministerio de Justicia, para mantener estándares homogéneos en las distintas regiones y Corporaciones.
- Recoger información estadística y cualitativa sobre el impacto del Protocolo en la atención al adulto mayor, para evaluar los resultados y realizar los correctivos necesarios.
- Desarrollar capacitaciones para dotar a todos los funcionarios de las competencias necesarias para la atención del adulto mayor, en niveles de especialización acordes a su rol específico.
- Establecer instancias de coordinación y diálogo, en las que se evalúe la aplicación de los estándares previstos en el Protocolo, se compartan las experiencias y se revisen los aspectos que requieren ajuste o complementación.
- Realizar adecuaciones de infraestructura.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

La ejecución de este Proyecto, en opinión de sus actores, es un paso importante para Chile en la tarea de lograr inclusión de los adultos mayores y mejorar su calidad de vida. El **Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores** se constituye en una herramienta que orienta la actuación de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial frente a la demanda de asistencia jurídica proveniente de la población adulta mayor, con el propósito de otorgar una prestación de calidad, capaz de responder a las especiales necesidades y características de este grupo vulnerable.

El proceso participativo de construcción del Protocolo, con el concurso activo de las Corporaciones de Asistencia Judicial, favorece y garantiza su implementación. Por ello, es posible afirmar que el Protocolo cuenta con condiciones de sostenibilidad. Para el evento de que se produzcan rotaciones en el personal de estos servicios, el Protocolo permanecerá como una pauta de actuación que fija estándares de atención y desempeño para los operadores jurídicos.

Por otra parte, las sinergias generadas a partir del proyecto posibilitaron estrechar la coordinación y colaboración intersectorial con el SENAMA, produciendo como resultado adicional que este servicio financie un abogado especialista en cada una de las quince regiones que atienden las Corporaciones de Asistencia Judicial. Otro logro adicional ha consistido en la entrega de becas por parte de SENAMA a las Corporaciones de Asistencia Judicial y al Ministerio de Justicia, para continuar especializándose en diplomados de gerontología social y prevención del maltrato al adulto mayor. Claramente estos resultados no se habrían producido, si este servicio no visualizara el alto compromiso del sector justicia en dar respuestas efectivas a la necesidad de asistencia jurídica que tienen los adultos mayores.

A la luz de la capacitación efectuada, los funcionarios han percibido al Protocolo como una herramienta de especialización, que ha logrado encender las alarmas para comprender que los adultos mayores son un grupo vulnerable que requiere de una atención especial. Anteriormente a este instrumento, no se visualizaba con nitidez las características especiales de vulnerabilidad que esta población vivencia. El hecho de contar con el Protocolo, sumado a la capacitación dada, al intercambio de experiencias y de buenas prácticas de actuación para saber cómo actuar frente a una situación de violencia manifiesta o encubierta (negligencia o abandono) permiten afirmar que se tienen condiciones favorables a la implementación del protocolo y que su impacto se verá potenciado en la etapa de socialización, a medida que los funcionarios logren traspasar a sus equipos los contenidos de la capacitación y apliquen en la prestación del servicio las herramientas adquiridas.

## Recomendaciones

A continuación se formulan recomendaciones para la continuidad y profundización de las acciones desarrolladas, en la perspectiva de lograr un efectivo acceso a la justicia de los adultos mayores. Algunas de estas recomendaciones han sido planteadas por los propios actores entrevistados durante la fase de evaluación y otras surgen del análisis evaluativo del proyecto.

- Establecer instrumentos de seguimiento y monitoreo a la implementación de las herramientas desarrolladas, como el Protocolo de Asistencia Jurídica, la aplicación de los contenidos de la capacitación en la atención a los usuarios, la difusión de la oferta de servicios que brindan las Corporaciones de Asistencia Judicial a la población adulta mayor y de contenidos educativos para sensibilizar y educar a la sociedad, así como promover o fortalecer las redes de acción en beneficio de los adultos mayores.
- La implementación requiere una articulación centralizada, que promueva y verifique que en las diferentes regiones que atienden las Corporaciones de Asistencia Judicial, se mantienen las líneas rectoras del Protocolo y que se están avanzando gradualmente en su aplicación homogénea. Este ente articulador también irá haciendo de puente entre las instituciones involucradas en la atención al adulto mayor para mantener y mejorar los vínculos de coordinación, compartir las experiencias prácticas, generar una retroalimentación constante y monitorear el impacto sobre la base de criterios e instrumentos comunes.
- Desarrollar acciones de sensibilización dirigidas a los jueces, para generar espacios de diálogo sobre la importancia de la aplicación de estándares específicos en la atención de los casos que involucran a adultos mayores.
- Establecer mecanismos de intercambio y análisis de jurisprudencia entre la(o)s abogada(o)s de las Corporaciones, para argumentar mejor las peticiones ante los jueces, así como para plantear observaciones o solicitar la revisión de los criterios judiciales que no sean compatibles con la tutela efectiva de los derechos del adulto mayor, la consideración de sus particulares condiciones y el respeto a su autonomía individual. También es importante que cuenten con la información suficiente respecto a las posibilidades reales del sistema para brindar acogida al adulto mayor, apoyos sociales y psicológicos, y se hagan cargo de la necesidad de verificar y coordinar con los servicios involucrados que las decisiones judiciales que adoptan son las más adecuadas para el adulto mayor y que están dadas las circunstancias para su efectiva aplicación.
- El monitoreo a la implementación del protocolo y el análisis de los resultados de impacto, deben conducir después de un tiempo prudencial, a revisar y actualizar el Protocolo, para evitar que se convierta en un instrumento obsoleto o inadecuado, con la consiguiente deslegitimación y

pérdida de utilidad, lo que hace difícil mantener su obligatoriedad. La revisión del Protocolo, también será útil para dar respuesta a aspectos que se han omitido y para incorporar recomendaciones más específicas sobre problemas complejos que requieren la interacción coordinada de diversos operadores e instituciones.

## 7. Bibliografía relacionada

- ARANÍBAR, P. 2001, “Acercamiento Conceptual a la Situación del Adulto Mayor en América Latina” CEPAL. CELADE. División de Población. Área de Población y Desarrollo del CELADE. Santiago.
- CEPAL, Boletín Envejecimiento y Desarrollo en América Latina y el Caribe, Los Derechos en la Vejez. 2006.
- COMISIÓN EUROPEA, 2009, Manual de ROM – Sistema de seguimiento orientado a resultados
- Decreto Ley N° 3.346, de 1980 que fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia.
- HUENCHUAN, S. y MORLACHETTI, A., 2006, Análisis de los instrumentos internacionales y nacionales de derechos humanos de las personas mayores”, en Notas de Población N° 81, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) - División de Población de la CEPAL.
- Informe de la Conferencia Regional Intergubernamental sobre envejecimiento: hacia una estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, Santiago de Chile, 19 al 21 de noviembre de 2003
- Informe de la Segunda Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe (Brasilia, 4 al 6 de diciembre de 2007)
- Ley N° 17.995 del año 1981 y la Ley 18.632 del año 1987, creación Corporaciones de Asistencia Judicial.
- Ley N° 19.828, el 17 de Septiembre de 2002, creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA.
- Ministerio de Desarrollo Social, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Guía de prevención del maltrato a las personas mayores, Santiago, 2012.
- Ministerio de Salud y Servicio Nacional del Adulto Mayor, Manual del cuidado de personas mayores dependientes y con pérdida de autonomía, Programa de Salud del Adulto Mayor, Santiago, 2009.
- MORA T. y SOLÉ L., Desafíos del Envejecimiento de la Población desde la Perspectiva de los Derechos Humanos: El Caso de Chile, 2008.
- Naciones Unidas. Asamblea sobre el Envejecimiento, Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento, Viena-Austria, julio-agosto, 1982.
- Política Integral de Envejecimiento Positivo de Chile, 2012-2025.
- SENAMA, Las Personas Mayores en Chile Situación, avances y desafíos del envejecimiento y la vejez,
- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008, Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad

## 8. Documentación de referencia

- CAMPO J.C., EUROsociAL, octubre 2012, Plan de Acción Chile – Acceso a la Justicia 2013.
- CAMPO J.C., EUROsociAL, marzo 2013, Informe de la Primera Misión.
- CAMPO J.C., EUROsociAL, septiembre 2013, Informe de la Segunda Misión.
- EFFECTIUS – ASBL, EUROsociAL Justicia, 2012, Informe de diagnóstico preliminar sobre las barreras de acceso a la justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios.
- EFFECTIUS – ASBL, EUROsociAL Justicia, 2012, Informe de análisis de soluciones a las barreras de acceso a la justicia de grupos vulnerables identificadas por los países destinatarios con base en terceras experiencias (intercambio de buenas prácticas).



- LUCAS B., Justice Coopération Internationale, EUROsociAL, 2012, Informe sobre las barreras de acceso a la Justicia y grupos vulnerables prioritarios identificados por los países destinatarios.
- MINISTERIO DE JUSTICIA DE CHILE – EUROSOCIAL, 2013, Protocolo de Asistencia Jurídica para Adultos Mayores.
- UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN, EUROsociAL, diciembre 2013, Informe Final de Actividades del Curso de Capacitación en Asistencia Jurídica al Adulto Mayor.