

Protocolo de asistencia jurídica para adultos mayores

Corporaciones de Asistencia Judicial
Ministerio de Justicia de Chile

Colección Documentos de Política nº 1
Área Justicia

Edita:

Programa EUROsociAL
C/ Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid (España)
Tel.: +34 91 591 46 00
www.eurosoci-al-ii-eu
info@eurosoci-al-ii-eu

Con la colaboración:

Ministerio de Justicia, Gobierno de Chile



Fundación Abogacía Española



Justice Coopération Internationale (JCI)



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso se debe considerar que refleja la opinión de la Unión Europea.

Edición no venal.

Realización gráfica:
Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Santiago de Chile, agosto 2013



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Colección Documentos de Política nº 1
Área Justicia

Protocolo de asistencia jurídica para adultos mayores

Corporaciones de Asistencia Judicial
Ministerio de Justicia de Chile

Índice

Introducción	7
1. Marco normativo e institucional	10
1.1. Marco normativo del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica	10
1.2. Corporaciones de Asistencia Judicial.....	11
1.3. Cobertura del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita.....	11
1.4. Líneas de Servicio de la Asistencia Jurídica Gratuita.....	13
2. Objetivo del protocolo	15
3. Enfoques, principios y garantías	16
3.1. Enfoques	16
3.1.1. Enfoque de Derechos	16
3.1.2. Enfoque de Género.....	16
3.2. Principios	17
3.2.1. Mantener la autonomía de la persona mayor	17
3.2.2. Respetar la dignidad de la persona mayor.....	17
3.3. Garantías	18
3.3.1. Garantía de Atención Preferencial	18
3.3.2. Garantía de Debida Asistencia Jurídica	18
4. Contexto de actuación	19
5. Asistencia jurídica especializada al adulto mayor: líneas de servicio de las corporaciones de asistencia judicial	20
5.1. Orientación e Información en Derechos.....	20
5.2. Patrocinio Judicial	23
I Etapa pre procesal.....	23
II Etapa procesal	25
III Etapa post procesal y seguimiento de casos	26
Particularidades de los conflictos socio jurídicos de mayor recurrencia en la población adulta mayor	26
I Violencia Intrafamiliar	26
1. Maltrato físico	27
2. Maltrato psicológico	27

3. Abuso sexual.....	27
4. Abuso patrimonial.....	27
5. Negligencia	27
6. Abandono.....	27
II Interdicción.....	28
III Discriminación.....	28
5.3. Solución Colaborativa de Conflictos	28
5.4. Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos	29
5.5 Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos	30
6. Trabajo en red.....	31

Introducción

Este protocolo 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 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.

A través de este documento, se pretende contribuir a la tarea de materializar la política integral de envejecimiento positivo establecida como una prioridad gubernamental, para lo cual, el presente Protocolo se plantea como un instrumento de base para la capacitación continua de los funcionarios a cargo de atender a la población mayor necesitada en materia de asistencia jurídica gratuita.

La fuente de inspiración y compromiso de este Protocolo han sido las *Reglas de Brasilia, para el Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad*, las cuales en su CAPÍTULO I: PRELIMINAR, indican:

Sección 1ª.- Finalidad

(1) Las presentes Reglas tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

(2) Se recomienda la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

En la sección segunda, tras definir el concepto de las personas en situación de vulnerabilidad, el número 2, cita la edad y en ella engloba a su vez el envejecimiento que también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

Dicha política integral se enmarca dentro del proceso modernizador del sector Justicia en Chile, que ha sido impulsada por los distintos gobiernos, y que se ha traducido en diversas iniciativas vinculadas al acceso a la justicia en poblaciones vulnerables, entre las cuales

destaca la consagración legal del sistema de asistencia jurídica gratuita, integrado por cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial.

En este sentido, unos de los desafíos más importantes que enfrenta Chile a nivel político, social y económico es aquel generado por los cambios demográficos, encontrándose entre los más relevante, el envejecimiento acelerado de la población.

Según datos aportados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) para el año 2050 se espera que la población mundial mayor de 65 años se triplique respecto a la actual, estimándose que en América Latina, 1 de cada 4 personas tendrá más de 60 años. Chile comparte esta tendencia mundial, existiendo hoy 2,6 millones de chilenos mayores de 60 años y la esperanza de vida aumenta a su vez de manera considerable.

Chile se ha propuesto establecer una Política Integral de Envejecimiento Positivo, para el período 2012 – 2025, la cual no se limita sólo a solucionar problemas puntuales de la vejez sino a crear un entorno favorable para que dichas personas puedan acceder de mejor manera a los distintos servicios ofrecidos por el Estado. Uno de sus principales objetivos es mejorar la integración de los adultos mayores en los distintos ámbitos de la sociedad.

Chile ha dado un paso importante para la inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, sin embargo, se encuentra hoy en una etapa de implementación de proyectos pilotos, los cuales requieren ser monitoreados, mejorados y establecidos como política pública de manera definitiva.

En este contexto, las políticas públicas deben apuntar a lograr que la población tenga un envejecimiento positivo. Es así como a partir de la década de los 90, dicho fin constituye un área prioritaria para el Estado creándose así el año 2002 el SENAMA, institución que permitió otorgar una mayor visibilidad del proceso de envejecimiento de las personas, tanto en el ámbito público como el privado, así como la creación de programas específicos dirigidos a este grupo etario.

En este contexto, las Corporaciones de Asistencia Judicial, han asumido un papel protagónico en la tarea de contribuir al envejecimiento positivo de sus usuarios, ya que atendida su finalidad de prestar asistencia judicial y jurídica gratuita a personas de escasos recursos, se ha logrado determinar que más del 20% de su público objetivo se encuentra cursando la tercera edad, en algunos casos, vivenciando altos niveles de vulnerabilidad social y económica.

Por esta razón, se ha decidido su participación en esta iniciativa, apelando a la natural cercanía que estas Corporaciones poseen con las personas que demandan acceder a la justicia, en todo el territorio nacional, el cual se ve cubierto gracias a la amplia presencia de este servicio que dispone de atención en el 95% de las comunas de Chile.

Para materializar este documento, fue necesario partir relevando las buenas prácticas nacionales presentes en cada uno de estos servicios, las que junto al insumo que ha significado la asistencia técnica y el aprendizaje de experiencias europeas, han permitido construir los lineamientos que esperamos inspiren el actuar de los funcionarios de la asistencia jurídica en cada Centro de Atención.

Este Protocolo permitió profundizar y ampliar las relaciones de cooperación y apoyo mutuo existentes entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor, las Corporaciones de Asistencia Judicial y el Ministerio de Justicia, obteniéndose al efecto una adecuada coordinación entre los órganos planificadores y ejecutores de políticas públicas en materia de acceso al Derecho, y, en segundo lugar, un alto grado de profesionalismo en la gestión relativa a la ejecución de dichas políticas.

1. Marco normativo e institucional

1.1. Marco normativo del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica

El acceso a la justicia es un derecho fundamental que ha logrado un mayor protagonismo en los últimos años, particularmente al estar considerado dentro del catálogo de derechos humanos que todo Estado debe garantizar y fomentar. El acceso a la Justicia es un concepto que hace referencia a las posibilidades de las personas, sin distinción alguna, de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas.

Es así, como se ubica dentro de las prioridades institucionales del Estado de Chile, ya que si bien este derecho tiene un reconocimiento normativo que emana desde nuestra Constitución Política, el proceso de modernización del Estado ha requerido enfocar esfuerzos en permitir que este acceso a la justicia se realice en igualdad de oportunidades, enfocado especialmente en aquellos grupos vulnerables.

En función del mandato constitucional contenido en el artículo 19 número tres que asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, específicamente en materia de defensa jurídica, y sobre la base del respeto a los tratados internacionales vigentes en materia de tutela jurisdiccional por parte del Estado, existe un sistema público de asistencia jurídica gratuita, compuesto por cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ)¹, las cuales son servicios públicos relacionados con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia², Cartera que les supervisa técnica y financieramente, a través de su División Judicial³, específicamente, por medio del Departamento de Asistencia Jurídica⁴.

1. La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

2. Estas Corporaciones son de derecho público, creadas por ley, con patrimonio propio, y sin fines de lucro.

3. Decreto Ley N° 3.346, de 1980, del Ministerio de Justicia, que Fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia. *Artículo 11. "A la División Judicial corresponde: c) Proponer medidas para asegurar la asistencia jurídica gratuita que debe prestarse por ley".*

4. El Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia, de fecha 23 de enero de 1981, en su capítulo 3°, Párrafo III, artículo 13 establece dentro de las funciones asignadas particularmente al Departamento de Asistencia Jurídica, dependiente de la División Judicial de esta Secretaría de Estado, la función de coordinar el funcionamiento entre las distintas entidades que prestan asistencia o cooperan con ellas.

1.2. Corporaciones de Asistencia Judicial

La consagración normativa del sistema de asistencia jurídica gratuita vigente en Chile se realizó a partir La Ley 17.995 del año 1981 y la Ley 18.632 del año 1987, mediante la creación de cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial relacionadas con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.

Conforme a las normas que le dan origen, las Corporaciones tienen un doble objeto. Por una parte, deben proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, y por otra, proporcionar a los egresados de derecho, postulantes al título de Abogado, el ejercicio de la práctica profesional necesaria para obtener dicho título, en conformidad a lo preceptuado en el artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales.

1.3. Cobertura del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita

Las Corporaciones de Asistencia Judicial poseen la siguiente cobertura:

- **Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CA-JTA)**, atiende las regiones de Arica y Parinacota (XV), Tarapacá (I) y Antofagasta (II)
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL)**, atiende las regiones de Atacama (III), Coquimbo (IV) y Valparaíso (V).
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)**, que atiende las regiones Metropolitana, O'Higgins (VI), Maule (VII) y de Magallanes y la Antártica Chilena (XII).
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO)**, que atiende las regiones del Biobío (VIII), Araucanía (IX), Los Ríos (XIV), Los Lagos (X) y Aysén (XI).

El sistema público de asistencia jurídica gratuita entrega sus servicios a los usuarios a través de consultorios jurídicos fijos y móviles y de centros especializados.

Los **consultorios jurídicos** fijos están instalados en todas las comunas asiento de tribunal, y también en aquellas que no son asiento de tribunal, extendiendo la atención a todas las comunas que forman parte de su jurisdicción. Sus equipos están conformados básicamente por abogados, asistentes sociales, secretarías, más la colaboración de postulantes, según sea el caso. El tamaño de los equipos depende de la población potencial beneficiaria del consultorio. Estos consultorios entregan servicios de orientación e información, resolución alternativa de conflictos, patrocinio en juicio y también efectúan trabajos de prevención y promoción de derechos hacia la comunidad.

En las regiones más grandes, existen **consultorios fijos especializados** en algunas materias, como son los **centros de mediación**, los **centros de atención integral a víctimas de delitos violentos** (CAVI) y **oficinas de defensa laboral** (ODL).

Los **consultorios jurídicos móviles** tienen por objetivo acercar la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso. Sus equipos están compuestos por un abogado, un asistente social y un conductor/secretario. Los consultorios móviles brindan servicios de orientación e información de derechos, resolución alternativa de conflictos y labores de prevención y educación a la comunidad. En los casos en que la realidad de la zona así lo requiera, también otorgan patrocinio judicial.

La distribución de los consultorios fijos, móviles y centros especializados por región, se muestra en el siguiente cuadro:

Regiones	N° Consultorios Fijos	N° Consultorios Móviles	N° Centros Mediación	N° Centros Víctimas	N° Oficinas de Defensa Laboral	N° Comunas Atendidas	Total Comunas País	Porcentaje cobertura territorio nacional
Arica y P.	1	1	0	1	1	4	4	100%
Tarapacá	4	1	1	1	1	7	7	100%
Antofagasta	4	3	0	1	1	4	9	44%
Atacama	7	1	1	1	3	9	9	100%
Coquimbo	7	0	1	1	2	15	15	100%
Valparaíso	18	4	1	2	4	38	38	100%
O'Higgins	8	1	1	1	2	33	33	100%
Maule	14	3	1	1	3	30	30	100%
Biobío	55	2	1	2	3	54	54	100%
Araucanía	33	3	1	1	2	32	32	100%
Los Ríos	11	0	0	1	1	12	12	100%
Los Lagos	19	3	1	1	3	30	30	100%
Aisén	5	0	0	1	2	5	10	50%
Magallanes	2	0	1	1	3	3	11	27%
Metropolitana	61	7	1	6	7	52	52	100%
Total Nacional	249	29	11	22	38	328	346	95%

Como se puede apreciar en el cuadro, la cobertura territorial actual del sistema de asistencia jurídica gratuita alcanza a 328 comunas, lo que lo convierte en uno de los servicios públicos con mayor presencia a lo largo del territorio nacional.

1.4. Líneas de Servicio de la Asistencia Jurídica Gratuita

La asistencia jurídica gratuita está compuesta por las siguientes líneas de servicio:

- a) **Orientación e información en derecho:** Este servicio se ofrece a través de la asesoría de un profesional abogado y/o asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto consultado, los deberes y derechos del usuario, y la manera más adecuada de hacer efectivo el ejercicio de los mismos. Por otra parte, el servicio de Orientación e Información ofrece un abordaje diferente de los conflictos, intentando evitar la judicialización de los mismos, entregándole al usuario alternativas para su mejor resolución, por ejemplo a través de la vía colaborativa, a través de la línea: "Solución Colaborativa de Conflictos". Este es un servicio profesionalizado, que brinda una atención personalizada, que se otorga sin calificación socioeconómica, requerida no obstante para el posterior patrocinio judicial. Si por la naturaleza del conflicto el usuario requiere ser derivado a otra institución pública o privada, o a otro centro institucional, ésta es realizada por el profesional correspondiente, de manera responsable.
- b) **Solución colaborativa de conflictos:** Entendida como una vía alternativa de resolución de conflictos jurídicos, distinta a la judicial, se establece como un sistema que implica la participación colaborativa y protagónica de las partes involucradas, asistíendolas por medio de la negociación, la conciliación y especialmente la mediación, en los centros especializados.
- c) **Patrocinio y representación judicial,** Consiste en la asesoría profesional de abogados quienes representan al usuario ante los tribunales de justicia cuando se presenta un conflicto jurídico, el cual no es susceptible de ser resuelto de manera alternativa o cuando no se ha podido llegar a un acuerdo de manera extrajudicial. Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con los requisitos establecidos por dicha institución. Los requisitos institucionales dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario. Además, cada Corporación tiene una nómina de materias en las cuales no otorga patrocinio judicial. En el otorgamiento de este servicio intervienen postulantes que realizan su práctica profesional, y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado responsable de la causa, mediante un poder delegado para cada actuación.
- d) **Atención integral a víctimas de delitos violentos:** Tiene por objeto facilitar el proceso de reparación del daño causado por determinados delitos, a la víctima directa y a su familia a través de un servicio que contempla una atención integral, desde la perspectiva interdisciplinaria. De este modo, se ayuda a las personas a esclarecer las circunstancias del delito, establecer responsabilidades de las personas que lo cometieron y junto con ello a superar la situación traumática, restablecer su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida.

La atención con víctimas implica necesariamente desarrollar estrategias de intervención no sólo frente a las consecuencias directas del delito sino que además, en aquellos organismos que victimizan secundariamente a las personas afectadas. Es por esto que, actualmente se desarrollan diversas actividades tendientes a fortalecer la coordinación del trabajo de las redes y también se entregan herramientas a la comunidad para comprender y aplicar sus derechos, y prevenir la ocurrencia de hechos violentos.

Los centros brindan una atención interdisciplinaria que consiste en otorgar acogida y apoyo jurídico, psicológico, social y psiquiátrico tanto a la víctima como a su familia, a través de un modelo recogido en un protocolo elaborado por el Ministerio de Justicia en conjunto con las Corporaciones de Asistencia Judicial.

- e) **Prevención de conflictos y promoción de derechos:** Comprende aquellos servicios de la asistencia jurídica que se vinculan con la comunidad antes que ella perciba los conflictos socio jurídicos o cuando los vivencia, orientando, formando y potenciando con un enfoque colectivo a este grupo social para fortalecerlos en la detección precoz de este tipo de situaciones y su abordaje integral.

La prevención colectiva interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos. La promoción de derechos apunta al fomento de estilos de vida entre las personas, en su espacio cotidiano, de tal forma de vivir positivamente los derechos. Por ello el acento está puesto en el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.

2. Objetivo del protocolo

Este Protocolo 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 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 contempla y resume todo un conjunto de técnicas y estándares, basados en normas, escritos, usos y costumbres, necesarios para la adecuada organización y desarrollo de la asistencia jurídica, enfocada en superar las barreras de acceso a la Justicia que afecta a este grupo etario de la población. Se trata, por tanto, de facilitar el acceso a la Justicia como concepto que hace referencia a las posibilidades de las personas sin distinción alguna, para obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas. Para lograr tal fin es necesario de una importante coordinación, concertando medios y esfuerzos para lograr el objetivo común. En nuestro caso el objetivo es claro facilitar el acceso a la Justicia del adulto mayor.

Por tanto, el objetivo principal se centra en la adopción de normas y pautas de actuación que incidan sobre los aspectos procesales y procedimentales identificados como obstáculos para que el adulto mayor acceda a la Justicia a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial, reduciendo de manera paulatina esas barreras socioculturales, la falta de sensibilización con este grupo de la población y la comprensión de los operadores de los Centro Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

3. Enfoques, principios y garantías

3.1. Enfoques

3.1.1. Enfoque de Derechos

El enfoque de derechos reconoce que todas las personas son sujetos de derechos y en consecuencia, pueden exigirlos. Este enfoque se funda en el reconocimiento de los Derechos Humanos y de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Los adultos mayores son sujetos especiales de derechos⁵, cuyo reconocimiento y concreción en el plano internacional y nacional avanza rápidamente, dado que la sociedad y los Estados han asumido que la edad avanzada puede convertirse en un factor de riesgo de pérdida de facultades, razón por la cual el debate no sólo se ha centrado en la posibilidad de otorgarles una especial protección y cuidados, sino también, garantizar su participación social y el ejercicio de derechos.

Esta titularidad de derechos obliga, política, moral y legalmente al Estado y a todas las instituciones a garantizarlos y a promover las condiciones y mecanismos para ejercerlos, siempre observando la interdependencia entre el respeto de las libertades civiles, el ejercicio de derechos políticos y el acceso de las personas a bienes, servicios y prestaciones que garantizan o promueven su bienestar. Por esta razón, el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica a través de este Protocolo desea garantizar a este grupo vulnerable un adecuado acceso a la justicia, normando la actuación de su personal y el otorgamiento de sus líneas de servicios.

3.1.2. Enfoque de Género

El enfoque de género permite observar las diferencias que hombres y las mujeres tienen en una sociedad determinada, estudiando las interrelaciones existentes entre ellos y los roles que socialmente se les asignan en base a sus caracteres sexuales.

En este contexto, se puede afirmar que hombres y mujeres no envejecen de igual forma. El envejecimiento les afecta positiva o negativamente de manera distinta debido a que su experiencia de vida asigna diferentes significados a sus diversas etapas e hitos, como la vida

5. HUENCHUAN, Sandra y MORLACHETTI, Alejandro, "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., 2006, pág.68.

laboral, el ejercicio de su maternidad o paternidad, jubilación, prevención y cuidado de la salud, enfermedades, ejercicio de la sexualidad, participación socio comunitaria, etc.⁶.

Una asistencia jurídica especializada requiere atender a las necesidades particulares de la población adulta mayor, teniendo patente que la vivencia de este ciclo vital presenta diversos desafíos en función del sexo y género que refiera el usuario/a, para lo cual, es preciso comprender el contexto desde el cual se relata el conflicto socio jurídico que experimenta, y las consecuencias o afectaciones que para él o ella tiene este problema específico en los aspectos familiares, económicos y sociales.

3.2. Principios

En la utilización de este Protocolo deben observarse en todo momento los principios que a continuación se señalan:

3.2.1. *Mantener la autonomía de la persona mayor.*

Respeto a la autonomía de los adultos: respetar en todo momento la autonomía de los adultos mayores, privilegiando su autonomía física y voluntad en las decisiones, respondiendo así a la importancia que tiene para éstos, el tener un control sobre las circunstancias cotidianas de la vida que han perdido con el paso del tiempo.

Al volverse dependientes física, psíquica o afectivamente y desenvolviéndose en una sociedad que valora y promueve la autonomía, la persona mayor se ve obligada a depender y recibir ayuda de los demás para mantener las actividades de la vida diaria, sintiéndose más improductiva, vulnerable, débil y dependiente. Sin embargo es posible que la actitud y forma de actuar de quienes tratan con ellos en los centros de atención, contribuya a que las personas mayores, aun con grandes niveles de dependencia, mantengan la confianza en sí mismas y su dignidad como personas, como, por ejemplo, informándoles, pidiéndoles la opinión y teniendo un trato directo con ellos.

3.2.2. *Respetar la dignidad de la persona mayor.*

Resulta imprescindible tomar en cuenta el valor de la persona mayor, los cuales siempre deberán recibir un trato digno, independiente de su sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones.

Intentando siempre:

- Tener un trato cortés: atender a los adultos mayores, usuarios de los centros de la Corporación de Asistencia Judicial con especial cortesía, atendiendo en todo momento a las especiales necesidades de estos.

6. Programa de Salud del Adulto Mayor, "Manual del cuidado de personas mayores dependientes y con pérdida de autonomía", Ministerio de Salud y Servicio Nacional del Adulto Mayor, Santiago, 2009, pág. 12.

- Protegiendo la intimidad: Las personas mayores usuarios de los Centros de la Corporación de Asistencia Judicial necesitan sentirse en todo momento protegidos en su dignidad y derecho a la intimidad.
- Recordando que todas las personas son diferentes, con diversas capacidades físicas e intelectuales, por lo que en el trato debe prestarse atención a esto.
- Mostrando respeto: Cuando usted se dirija a la persona mayor, trátelo por su nombre, jamás use expresiones diminutivas del nombre o formas que pudieran ser interpretadas como exceso de confianza.

3.3. Garantías

3.3.1. *Garantía de Atención Preferencial.*

Se debe tener especial atención en el trato a los adultos mayores y sus necesidades, teniendo con éstos un trato amable y respetuoso, intentando, de acuerdo a las características físicas del centro, brindar las comodidades y facilidades que sean necesarias para estas personas, particularmente dando prioridad tanto en el acceso al servicio, especialmente en cuanto al otorgamiento de horas de atención en el centro, dentro de horarios pertinentes y con cuidado de respetar la puntualidad de las horas en que fueron citados, como a la forma en que se efectúa el seguimiento de sus causas, entregando información clara y oportuna.

De esta forma se intenta establecer una consideración especial para los adultos mayores, procurando la satisfacción de sus necesidades con especial cuidado en que el trato sea adecuado, amable, comprensivo, respetuoso, cortés y con las condiciones adecuadas para su atención.

3.3.2. *Garantía de Debida Asistencia Jurídica.*

Los adultos mayores son, socialmente, un grupo cuyas características los hacen objeto potencial de discriminación en distintos ámbitos, colocándolos generalmente en situación de desigualdad, y haciéndolos vulnerables en mayor medida que otros grupos a violaciones en el ámbito del respeto de sus derechos. Es por esto que deben adoptarse medidas especiales con el objeto de proporcionarles una protección frente a situaciones de vulnerabilidad.

Lo anterior se logra otorgando atención personalizada a la persona mayor, reconociendo el derecho de estos a recibir información y apoyo para el ejercicio pleno de sus derechos, recibiendo un trato digno con el objetivo de que logren ejercer libremente sus derechos, respondiendo, en la medida de lo posible, a sus necesidades y requerimientos.

En la atención al adulto mayor debe actuarse con aptitud y competencia, realizando una labor puntual, diligente y correcta en todas las líneas de servicio.

Se deben adecuar los tiempos de atención y ajustar la asistencia a las necesidades de la población adulta mayor, garantizando su acceso, información y comprensión de la complejidad socio jurídico que les afecta.

4. Contexto de actuación

Este Protocolo está dirigido a los funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial que otorgan asistencia jurídica a la población adulta mayor de 60 años.

En este contexto, este Protocolo pretende normar la actuación de estos agentes del Estado, con el propósito de hacer más pertinente y acorde los servicios de asistencia jurídica que otorgan, eliminando las barreras de acceso a la justicia que eventualmente pueda tener este grupo vulnerable en su ingreso y tratamiento por parte del sistema nacional de asistencia jurídica.

5. Asistencia jurídica especializada al adulto mayor: líneas de servicio de las corporaciones de asistencia judicial

Con el objeto de especializar la asistencia jurídica que se otorga por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial a las particulares necesidades de la población adulta mayor, se abordará cada una de las líneas de servicios descritas precedentemente, enfatizando los aspectos de la atención que pudiesen favorecer el acceso al servicio y el positivo ejercicio del Derecho por parte de este grupo vulnerable.

5.1. Orientación e Información en Derechos

Esta línea corresponde a la primera acogida que se ofrece al usuario/a cuando este acude al servicio, la cual es realizada por abogados/as y/o asistentes sociales. Por medio de una primera entrevista se diagnostica la problemática que el interesado expone y se le ofrecen las alternativas de solución pertinentes al caso en concreto.

Este servicio se otorga en forma universal, independiente de la condición de vulnerabilidad económica y social que tenga la persona requirente.

En función del presente Protocolo se establece la Garantía de Atención Preferencial, lo que para esta línea en específico implica dar prioridad al adulto mayor en el acceso a la Orientación e Información en Derecho, ya sea en el agendamiento previo para el otorgamiento del servicio, o ante la solicitud de atención emergente que provenga de una persona adulta mayor que acude en forma espontánea al Centro.

Esta garantía debe ser de conocimiento público, para lo cual deberán adoptarse las medidas a fin de que esta información sea visible en la sala de espera, en el material de difusión del servicio, y se comunique al usuario/a adulto mayor desde el momento que accede al servicio.

En materia de infraestructura, debe facilitarse a los adultos mayores las mejores condiciones de confort disponibles en los Centros de Atención, lo que implica facilitar el acceso al inmueble y sus instalaciones, mantener actualizada la señalética de las oficinas, así como propiciar la mejor iluminación, equipamiento y climatización posibles en los espacios en que se les brinda el servicio, dentro de las capacidades actuales.

En relación a la entrevista, en función del principio del respeto a la autonomía del adulto mayor, y considerando la genuina expresión de sus intereses respecto del servicio de

asistencia jurídica que reclama, se establece como regla general entrevistar en forma privada al adulto mayor, con independencia de si éste se presenta acompañado.

En el evento que el adulto mayor y/o su acompañante manifiesten la necesidad de participar conjuntamente en la Orientación e Información en Derechos solicitada, se sugiere igualmente realizar primeramente la entrevista a la persona mayor en forma privada, y detectar en esa instancia sus intereses y la eventual coacción que pueda existir para solicitar la asistencia jurídica que refiere, particularmente si se plantean materias que impliquen la disposición de bienes muebles o inmuebles, la violencia intrafamiliar, y el cuidado personal de los niños, niñas y adolescentes.

Los operadores que actúan en esta línea de servicios han de estar identificados ante el adulto mayor, lo que sin duda generará en éste, una mayor confianza frente a la actuación del profesional que le otorgue la prestación, sabiendo quien conoce su caso, y le ha orientado. Dicha identificación será necesaria por parte de cada uno de los funcionarios que se relacionen con él, para lo cual se deberá tener especial cuidado por dar a conocer el nombre, rol y función de quien atiende cada vez que sea necesario.

Para el evento que se presenten barreras actitudinales que no puedan obviarse por parte de algunos funcionarios para relacionarse de manera acogedora con los adultos mayores, se solicitará que el Jefe de cada unidad disponga qué personas asumirán la tarea de atenderles, observando entre sus subordinados quienes tienen las mejores competencias y capacidad para tratar con ellos.

En la entrevista con el adulto mayor el manejo del profesional debe ser asertivo, enunciando cuando corresponda las preguntas claves que permitan detectar el conflicto socio jurídico que le aqueja, brindándoles respeto y autonomía en su discurso, y las decisiones que adopte al respecto una vez que ha sido orientado e informado respecto de sus derechos.

En cuanto al motivo de consulta, el profesional debe ser capaz de extraer del relato el o los motivos de consulta, las personas que eventualmente estuviesen involucradas en el conflicto, el daño o afectación que produce en el adulto mayor y lo que él espera del servicio, con independencia de la posibilidad real de atención por parte de la Corporación de Asistencia Judicial, sin perjuicio de que aquello debe ser clarificado de manera precisa en el momento en que se inicia el proceso de entrega de información por parte del profesional.

En términos genéricos, la Orientación e Información en Derechos aborda tres aspectos fundamentales, los cuales deben ser proporcionados con especial cuidado a los adultos mayores:

- **Asesoría Jurídica:**
Implica que el adulto mayor se informe, comprenda y tome conciencia respecto de la forma en que puede hacer efectivo ejercicio de sus derechos, siendo capaz de manejar

información esencial sobre la normativa y los programas o servicios institucionales asociados con el conflicto socio jurídico que le aqueja.

- **Asesoría en la co-gestión judicial y gestiones extrajudiciales:**
Implica establecer un proceso de acompañamiento entre el profesional y el adulto mayor, con el objeto de que éste pueda gestionar por sí los asuntos en que no requiera patrocinio judicial, con la permanente asesoría jurídica y apoyo del profesional.
Para el evento de que el adulto mayor manifieste su imposibilidad de llevar a cabo esta gestión, o evidentemente no cuente con los medios físicos o económicos para su materialización, el encargado del Centro determinará la vía por medio de la cual se le proporcionará esta asistencia, pudiendo al efecto recurrirse a los recursos del propio servicio, como a la red social y familiar del adulto mayor si resulta procedente y coincidente con los intereses del usuario.
- **Derivación Responsable:**
Implica que en el caso de ser procedente la derivación del adulto mayor a otro servicio en atención al conflicto social o jurídico que plantea, ya sea porque este no es de la competencia de la Corporación, o se requiere para efectos de su mejor representación de la asistencia técnica de otras reparticiones públicas o privadas, que el profesional responsable del caso se contacte con el servicio al cual se realiza la derivación, confirmando la disponibilidad de la oferta (día y hora de atención, cupo o cobertura del servicio o prestación requerida, funcionario que recepcionará al usuario, dirección y datos de contacto de la repartición, etc.), y efectuando un seguimiento de dicha atención con la entidad derivada.

Consideraciones Generales

Conforme la experiencia relatada por los propios profesionales del servicio, una entrevista promedio a un adulto mayor debiese contemplar el uso de 30 o 40 minutos, atendida la necesidad de escucha que presenta este tipo de usuarios/as, quienes suelen describir con detalle el contexto en el cual se enmarca su requerimiento y enfatizar en algunos casos, la forma en que ello les afecta, debiéndose en ocasiones especificar en forma clara y precisa por parte del profesional la oferta que brinda la Corporación y la asistencia jurídica que eventualmente podría llevarse a cabo en atención a su necesidad.

En relación a las citaciones que se efectúen, el Servicio Nacional del Adulto Mayor establece una recomendación en cuanto a los avisos o recordatorios que se efectúen al efecto, señalando que si se desea convocar o recordar la citación de una persona mayor de 60 años y menor de 70, esta debe ser realizada con una distancia mínima de 7 días antes del evento. Si la convocatoria o el aviso recordatorio está dirigido a una persona mayor de 70 años, este debe efectuarse con al menos 48 horas de anticipación.

Por otra parte, y como una recomendación efectuada no sólo a esta línea de servicios, sino a todas aquellas prestaciones que supongan la entrega de documentación proveniente de la

propia Corporación, se sugiere que dicha información sea entregada idealmente en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12 puntos.

5.2. Patrocinio Judicial

Consiste en la representación y patrocinio en juicio, ante los Tribunales de Justicia, para las personas que, luego de la entrevista de Orientación e Información, han optado por la resolución judicial de su conflicto.

Con carácter previo se hace necesario optar por la capacitación a los operadores, con el objetivo de que dominen las medidas apropiadas de trato al adulto mayor y ello teniendo muy en cuenta que bajo la denominación de “adulto mayor” puede “esconderse” un amplio abanico de matices, por lo que habrá que prepararlos para saber atender a los requerimientos particulares de cada sujeto.

Solo para efectos metodológicos hablaremos de una fase pre procesal, procesal y post procesal, distinguiendo el rol y apoyo que supone la asistencia jurídica otorgada por la Corporación en cada uno de estos momentos relevantes en cuanto al ejercicio del Derecho y su efectividad.

Respecto de los usuarios adultos mayores, se debe tener en cuenta lo siguiente:

I Etapa pre procesal:

- Ingreso al Centro de Atención Jurídico Social CAJ: Ciertamente es que el Protocolo no contempla la superación de barreras arquitectónicas, mas, dentro de las posibilidades de todo Centro, deben darse las condiciones para un mejor acceso de los adultos mayores que buscan asistencia jurídica. Lo mismo debe decirse respecto de la señalética, estas deben contemplarse de una manera fácil, comprensible, es así que, el adulto mayor debe moverse por el Centro en busca de su destino y encontrarlo sin mayor dificultad. En suma, se pretende favorecer la autonomía del usuario, agilizando y abreviando el circuito administrativo necesario para la obtención de la prestación jurídico social que le otorga el servicio.
- Para que la entrevista tenga lugar de manera correcta y adecuada es preciso desarrollarla en un lugar que genere seguridad y confianza al adulto mayor, en los cuales se garantice la privacidad y también la confidencialidad para este grupo de personas, considerando las capacidades físicas que otorga el Centro.
- Entrevista pre judicial. Debe hacerse de manera natural, evitando situaciones de sobreactuación así como el uso de diminutivos, manteniendo siempre un trato respetuoso.
- Resulta fundamental que el adulto mayor que llegue al Centro pueda captar que va a tener una atención preferente y prioritaria, circunstancia que debe ser de público conocimiento, para lo cual debe estar explicitada en páginas web e informada de

manera visible en los distintos Centros. Ello evitará situaciones de tensión entre los usuarios que esperan por su atención. Asimismo, en cuanto al agendamiento de las sesiones con el abogado que le atenderá para preparar su representación judicial, deberá considerarse un tiempo adecuado de atención, comprendiendo que en algunos casos este pudiera exceder la media ordinariamente programada.

- Las recomendaciones de los profesionales hacia los adultos mayores, deben tener un carácter eminentemente literal y ortográfico utilizando correctamente el lenguaje y la forma en que esta práctica afecta al derecho a comprender de los ciudadanos. Con esto se daría pleno cumplimiento a las Reglas de Brasilia, donde se recoge la recomendación de proporcionar la información básica acerca de los derechos y obligaciones de las personas vulnerables, y ello, para todas las etapas del proceso, judicial o extrajudicial, con el fin claro de asegurar su efectivo acceso a la Justicia en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.
- A su vez, es esencial para el éxito del asesoramiento que se pretende, constatar que el Adulto Mayor comprendió lo señalado, situación que el profesional que le asiste debe verificar a través de simples preguntas al término de la entrevista, y la ejemplificación de casos que pudiesen favorecer su entendimiento.
- El derecho a comprender va más allá de la simple y correcta información, va también encaminado a proporcionar información en cualquier momento acerca de su caso o causa, señalando lo que se requiera para dar curso a una acción judicial como los antecedentes básicos, los requerimientos de las pruebas, y el relato concreto de los hechos. De ahí que también deberá trabajarse esta dimensión con el personal administrativo de los Centros, haciendo posible una atención personalizada y con identificación del operador para establecer una interrelación personal entre el adulto mayor y el operador.
- El derecho a comprender tiene que afectar, también, a las citaciones que se realicen al adulto mayor, por lo que habrán de redactarse en lenguaje comprensible, claro, sencillo y comprensible, evitando los términos técnico-jurídicos que no sean absolutamente imprescindibles.
- Deben explicarse claramente los significados del Patrocinio y Poder, y el mandato que se supone otorgar el Patrocinio y Poder al momento de firmar la demanda, en caso de que, por ejemplo, se deba firmar otro patrocinio por cambio de abogado. Además debe informarse claramente a los adultos mayores las costas procesales que pudieran cobrarse al finalizar el proceso como una facultad propia del servicio consagrada legalmente.
- En la atención que se otorgue en la fase pre procesal es también esencial despejar situaciones de abuso patrimonial, violencia y maltrato que pudiesen estar a la base u ocultas en el motivo de consulta. Por ello se erige como imprescindible la audiencia reservada con el adulto mayor, con el doble objetivo de verificar extremos relativos a su esfera de libertad en su decisión y de la viabilidad, coherencia y necesidad, de su pretensión. Las expresiones de abuso patrimonial, violencia y maltrato se encuentran detalladas en un acápite posterior.

- En razón de lo expuesto precedentemente, la regla general de atención indica que la entrevista se realice en forma personal e individual al adulto mayor solicitante, recurriendo a su acompañante y/o las personas cercanas que él o ella refieran, sólo en el caso de pérdida de autonomía o capacidad, es decir, de manera excepcional.
- La focalización socioeconómica debe realizarse a fin de establecer la posibilidad de representar judicialmente al adulto mayor. Sin perjuicio de lo anterior, dada su especial condición de vulnerabilidad por el fenómeno de empobrecimiento que alcanza a las personas que atraviesan este ciclo vital frente al congelamiento o disminución de su capacidad económica, es posible realizar preguntas que faciliten dicho examen consultando en forma directa por la calidad de beneficiario de programas pertenecientes al Sistema de Protección Social, cuya calificación ameritará un ingreso inmediato.
- Debe realizarse además un examen de viabilidad jurídica de la pretensión que formula el adulto mayor, en la forma más expedita posible, intentando despejar por la vía institucional, si es que ésta resulta ser más rápida y eficiente, la certificación de la existencia de conflictos socio jurídicos o judiciales no resueltos, para el evento que se plantee el desarchivo o activación de procesos judiciales no vigentes, en los casos que haya mérito jurídico para ello.
- Vínculo con el usuario:
 - Rol proactivo en la atención: solicitar las diligencias pertinentes a la autoridad, para verificar las situaciones esgrimidas, a través de informes sociales, peritajes de salud, etc., que permitan fundamentar la pretensión judicial, y la obtención de un fallo acorde a los intereses del usuario.
 - Fortalecer la vinculación con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, a fin de que en su rol articulador y coordinador de la oferta pública dirigida a los mayores, facilite los contactos y redes de protección necesarias en función del caso.
 - Las instrucciones, documentos a solicitar y toda información que provenga de la Corporación, debe ser entregada idealmente en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12 puntos.

II Etapa procesal:

Dadas las características y principios por los que se rige la actuación del Poder Judicial estas observaciones no pueden rebasar el ámbito de las recomendaciones. En este ámbito las recomendaciones y abarcarán todas las actuaciones significativas en las que el adulto mayor participa, de manera directa pero también indirecta en el proceso que supone su representación judicial.

Recomendaciones:

- Simplificación de trámites evitando el desplazamiento innecesario del adulto mayor ante requerimientos de tipo administrativo judicial.

- Establecimiento de un sistema de seguimiento de la tramitación judicial mutuamente convenido con el adulto mayor, por la vía que a éste le resulte más idónea (presencial, virtual y/o telefónica), estableciéndose al efecto un plan de trabajo en relación al proceso judicial que le permita comprender las etapas, los plazos, las fechas, actuaciones judiciales o extrajudiciales y responsabilidades concretas, que eviten la inquietud y el desplazamiento innecesario del usuario, posibilitando que el usuario se encuentre plena y claramente informado en relación al progreso de su causa.
- Importancia del trabajo con la red familiar y social que posea el adulto mayor, en función de las necesidades que plantee el proceso judicial y la adecuada representación de sus intereses, en la medida que el adulto mayor syndique a personas o familiares de su exclusiva confianza y les delegue esta labor.
- Necesidad de explicar el desarrollo de la audiencia, de forma comprensible para alguien externo a los procesos judiciales, para lograr su efectivo derecho a comprender, brindando todo tipo de informaciones y explicaciones correspondientes.

III Etapa Post procesal y seguimiento de casos

- Informar de manera oportuna y clara al adulto mayor sobre el resultado del proceso, clarificando las consecuencias de las resoluciones dictadas en la causa, como los eventuales recursos y escenarios judiciales posibles a partir de lo dictaminado. En el evento de que se trate de una sentencia de carácter declarativo, dar a conocer las acciones destinadas a hacer efectivo aquello que fue resuelto por el Tribunal.
- Entregarle copia de las resoluciones o de cualquier otra documentación relevante que conste en la carpeta y sea de su propiedad.
- Importancia del trabajo con la red familiar y social que posea el adulto mayor, en función del alcance de lo resuelto judicialmente y la adecuada representación de sus intereses, si se requiere iniciar una nueva acción o promover un recurso.

Particularidades de los conflictos socio jurídicos de mayor recurrencia en la población adulta mayor

- I **Violencia Intrafamiliar**⁷: Resulta evidente que la victimización en cuanto a violencia intrafamiliar ha sido ejercida sobre los grupos vulnerables o considerados inferiores, dentro de los cuales se encuentran los Adultos Mayores.
Reconociendo lo anterior, las Naciones Unidas abordan por primera vez la violencia contra las personas mayores en la II Asamblea Mundial del Envejecimiento en la que se presenta un informe al respecto. Paralelamente, la Red Internacional para la prevención del maltrato en el anciano (INPEA), con el apoyo de la OMS, hace público el Informe “Voces ausentes” que se ha convertido en un referente para la puesta en marcha de procesos de investigación-acción en muchos países del mundo.

7. “Guía de prevención del maltrato a las personas mayores”, Ministerio de Desarrollo Social, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Santiago, 2012, pág. 6-8.

En el mismo sentido, en nuestro país en el año 2010 se realizó una modificación a la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, incluyendo a los adultos mayores como grupo vulnerable. Hasta antes del cambio dicha legislación sólo se refería a mujeres, niños y discapacitados. Como consecuencia de esta inclusión el Tribunal debe tomar medidas de protección o cautelares, con el sólo mérito de la denuncia, ante situaciones de riesgo de violencia intrafamiliar, además se incluye el abuso patrimonial como situación de riesgo inminente, explicitando justamente las situaciones por las que son abusadas las personas mayores.

Por maltrato a Adultos Mayores en el ámbito familiar, se entiende que es todo acto que, por acción y omisión, provoca daño a un adulto mayor, realizado éste por parte de un miembro de la familia, ya sea:

1. Maltrato físico: En cuanto a la violencia física, entendemos por estas las manifestaciones dirigidas contra el cuerpo de otra persona, comprendiéndose conductas como golpes con partes del cuerpo como manos o pies, o con objetos contundentes, que producen daño en su integridad corporal mediante dolor, lesiones y/o discapacidades temporales o permanentes.
2. Por maltrato psicológico entendemos todo aquel que cause angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, que agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor.
3. Abuso sexual: cualquier acto de connotación sexual con un adulto mayor sin su consentimiento, empleando fuerza, amenazas o engaño, manifestándose de forma abierta o encubierta mediante gestos, palabras, insinuaciones, caricias, tocaciones, exhibición de genitales o violación.
4. Abuso patrimonial entendemos por este tipo de abuso, todo acto por medio del cual se le priva al Adulto Mayor de su patrimonio o se le coacciona para que disponga de él. Se realiza un uso ilegal o indebido de propiedades y dinero principalmente. Los casos más comunes son los consistentes en falsificación de firma, obtener firmas de mandatos para usos que perjudican al adulto, hacer una administración indebida de los bienes de un adulto mayor entre otros.
5. Negligencia: es el incumplimiento de las funciones de cuidado para satisfacer las necesidades del adulto mayor, esta puede ser:
 - a) Negligencia activa: cuando el cuidador, por prejuicio o descuido, deja de proveer al adulto cuidados necesarios para su condición.
 - b) Negligencia pasiva: cuando el cuidador no provee los cuidados necesarios por ignorancia o porque es incapaz de realizarlos, es un descuido involuntario.
 - c) Auto negligencia: comportamiento de un adulto mayor que amenaza su salud o seguridad.
6. Abandono: se produce cuando una persona o institución no asume la responsabilidad que le corresponde en el cuidado de una persona mayor, o que habiendo asumido su cuidado lo desampara voluntariamente.

Lo complicado en estos casos es detectar la existencia del maltrato, las víctimas por regla general no denuncian la situación, aun es más difícil esta denuncia en casos en que se involucran Adultos Mayores, debido a la dependencia que pudiera tener respecto de quien ejerce la violencia, por lo que en casos en que se detecta un posible abuso, es necesario prestar atención y no pasar por alto detalle alguno que pudiera ser relevante a la hora de detectar un caso de violencia, esto, porque a través del asesoramiento se le ayudará a tener más autonomía, y confianza. Por tanto, al detectar algún tipo de indicador de violencia pueden:

- Asegurarle que no se merece los malos tratos que está experimentando, y que no está sola. Transmitirle mensajes de apoyo.
- Animarle a que exprese sus sentimientos y miedos, permitirle hablar libremente, sin juzgarle.
- Informarle que, sin intervención, los actos de violencia no desaparecen por sí solos, sino que, suelen continuar e incluso aumentar en frecuencia y severidad.
- Orientar al Adulto Mayor que existe red pública y privada, la cual se explicita en un acápite posterior.

II Interdicción: referido a las conductas orientadas a privar al otro de sus necesidades básicas, controlar sus bienes o abusar de los bienes del adulto mayor.

Es importante en casos de tramitación de interdicciones, una evaluación previa del posible interdicto, esto, en razón de verificar el estado de éste y procurar iniciar el procedimiento con mayor seguridad en cuanto a su posible resultado, buscando además asegurar que estos procesos sean iniciados, cuando, a juicio de un funcionario de la Corporación de Asistencia Judicial no esté establecido con el propósito de abusar del adulto mayor.

III Discriminación: Los Adultos Mayores enfrentan dificultades en nuestra sociedad en cuanto a su integración en los distintos aspectos de la vida cotidiana, si bien presentan ciertas limitaciones físicas y psíquicas, estas no son percibidas por regla general como algo normal por el resto de la sociedad, sino más bien, se presenta como algo molesto y que genera discriminaciones, siendo los adultos mayores uno de los grupos que vive mayor discriminación, exclusión y desprotección social, expresándose ésta de diferentes formas dentro de la sociedad.

5.3. Solución Colaborativa de Conflictos

Es un servicio que consiste en ofrecer al usuario una forma de solucionar el conflicto socio jurídico que se presenta a través de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente.

Para estos efectos el profesional debe ser capaz de promover en el adulto mayor el interés por participar de una instancia de diálogo respecto de la persona con la cual mantiene un

conflicto, apelando a las ventajas que los mecanismos alternativos poseen, principalmente en cuanto a su oportunidad y pertinencia en relación a la solución a la que aspiran las partes.

Este servicio se caracteriza por entregar protagonismo a las partes en la solución del conflicto, situación acorde con la autonomía y dignidad de la persona mayor que promueve este Protocolo, reconociendo valores y principios positivos e intrínsecos a la naturaleza humana que deben estar presentes en el proceso (voluntariedad, autodeterminación, confidencialidad e imparcialidad), los cuales son en teoría más fáciles de comprender y ejercitar cuando se transita por una etapa de madurez.

5.4. Prevención de conflictos y Promoción de Derechos

La Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos comprende aquellos servicios de la Asistencia Jurídica que se vinculan con la comunidad antes que ella perciba los conflictos socio jurídicos o cuando los vivencia, orientando, formando y potenciando con un enfoque colectivo a este grupo social para fortalecerlos en la detección precoz de este tipo de situaciones y su abordaje integral.

Esta línea de servicio apuesta por el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.

En razón de las particularidades del grupo vulnerable al cual este Protocolo pretende especializar su atención, se ha previsto que las actividades de prevención de conflictos y promoción de derechos que se ejecuten impliquen:

- Promover la difusión y divulgación de derechos de los conflictos socio jurídicos más frecuentes de la población adulta mayor, realizando al menos tres actividades anuales por cada Centro de Atención Jurídico Social dirigidas a grupos u organizaciones integrados por adultos mayores, entendiendo que estos son un elemento importante a considerar en la vida de las personas mayores, ya que constituye una herramienta de integración social y responde a la necesidad de pertenencia que tienen los adultos mayores.
- Potenciar acciones de difusión de la oferta programática de las Corporaciones de Asistencia Judicial en los lugares más frecuentados por los adultos mayores: centros de pago previsional o de jubilaciones, centros de salud, centros comunitarios, municipios, etc.
- Estimular el uso del Call Center.
- Establecer un trabajo coordinado y recíproco entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor y las Corporaciones de Asistencia Judicial con el propósito de potenciar las acciones de asistencia jurídicas dirigidas a este grupo vulnerable.

5.5. Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos

Esta atención tiene por objeto facilitar el proceso de reparación del daño causado por determinados delitos, a la víctima directa y su familia, debiendo enfocarse en las especiales necesidades de los Adultos Mayores, a través de un servicio que contempla una atención integral, desde la perspectiva interdisciplinaria, buscando en todo momento superar la situación traumática, restablecer su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida, incorporando redes familiares protectoras en caso de existir éstas.

Deben además desarrollarse actividades para fortalecer la coordinación del trabajo de las redes y también entregar herramientas a la comunidad para comprender y aplicar sus derechos, y prevenir la ocurrencia de hechos violentos.

En cuanto a trabajo específico con otros centros, realizar derivaciones al sistema de prestaciones otorgados por los CAVI, los cuales buscan ayudar a esclarecer las circunstancias del delito, establecer responsabilidades de las personas que los cometieron y junto con ello superar la situación traumática, restableciendo su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida.

Además existe el Programa contra el maltrato y abuso al Adulto Mayor, dependiente de SENAMA, el cual busca contribuir a la promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores a través de la prevención, detección y atención del maltrato que afecta a los adultos mayores, atendiendo a todas aquellas personas mayores, que residan en Chile, por medio de derivación a las Coordinaciones Regionales de SENAMA,

6. Trabajo en red

■ Coordinación con el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, es un servicio público creado por medio de la promulgación de la Ley N°19.828, el 17 de Septiembre de 2002. Comenzó sus funciones en enero de 2003.

SENAMA se crea como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social, a cargo del Ministro Bruno Baranda Ferrán.

Servicios de SENAMA:

- a) **Sistema Integral de Atención Ciudadana de SENAMA (SIAC)**
Espacio de comunicación y atención ciudadana que permite realizar consultas e informarse sobre situaciones que vulneren los derechos, además de obtener información relacionada con el tema de la vejez y el envejecimiento. Asimismo, entrega información sobre servicios y beneficios dirigidos a las personas mayores y sobre el quehacer y funcionamiento de SENAMA.
Cuando se ingresa un caso, las asistentes sociales realizan la evaluación pertinente, lo que implica verificar la historia de la persona, sus redes familiares y sociales.
- b) **Fono Mayor SENAMA Línea 800-400-035**
Este teléfono es gratuito y nacional, opera a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del SENAMA, en el que se reciben todo tipo de consultas, incluidas solicitudes de información sobre situaciones que vulneren los derechos de los adultos mayores.
- c) Solicitar la verificación por parte de SENAMA de situaciones de vulnerabilidad específica (discapacidad, adultos mayores postrados, interdicciones, etc.)
 - Coordinación con Municipios que cuenten con un Programa del Adulto Mayor.
 - Mantener directorio actualizado de los servicios e instituciones relacionados con adultos mayores, a saber, los teléfonos de las direcciones regionales de SENAMA

REGIÓN	FONO	DIRECCIÓN
Arica y P.	58 594 854	Av. Dieciocho de Septiembre N° 1923, Arica
Tarapacá	57 575 875	José Miguel Carrera N° 820, Iquique
Antofagasta	55 530 550	Matta N° 2044, Antofagasta
Atacama	52 359 800	Atacama N° 80, Copiapó
Coquimbo	51 479 800	Matta N° 261, La Serena
Valparaíso	32 225 5552	Av. Brasil N° 1265, piso 5, Valparaíso
O'Higgins	72 749 800	Calle Campos N° 156-C, Rancagua
Maule	71 349 800	Cuatro Oriente N° 1320, Talca
Biobío	41 290 9800	Barros Arana N° 645, piso 6, Concepción
Araucanía	45 949 800	Manuel Rodríguez N° 825, of. 208, Temuco
Los Ríos	63 333 658	Yerbas Buenas N° 170, Valdivia
Los Lagos	65 569 800	Baquedano N° 130 B, Puerto Montt
Aisén	67 459 800	Riquelme N° 360, Coyhaique
Magallanes	61 369 800	Sarmiento N° 936, Punta Arenas
Metropolitana	2 585 3513	San Antonio N° 427, piso 8, Santiago

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

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

EUROsocial es un programa de cooperación regional de la Unión Europea con América Latina para la promoción de la cohesión social, mediante el apoyo a políticas públicas nacionales, y el fortalecimiento de las instituciones que las llevan a cabo. EUROsocial pretende promover un diálogo euro-latinoamericano de políticas públicas en torno a la cohesión social. Su objetivo es contribuir a procesos de reforma e implementación en diez áreas clave de políticas, en ciertas temáticas, seleccionadas por su potencial impacto sobre la cohesión social. El instrumento del que se dota es el de la cooperación institucional o aprendizaje entre pares: el intercambio de experiencias y la asesoría técnica entre instituciones públicas de Europa y de América Latina.



www.eurosocial-ii.eu