



**PROTOCOLO
DE ASISTENCIA JURÍDICA PARA
PERSONAS MAYORES**

Corporaciones de Asistencia Judicial
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Santiago, Diciembre 2019

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.	4
POLÍTICAS PÚBLICAS Y ENVEJECIMIENTO EN CHILE	6
I. MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL.	8
1.1. Marco Normativo Internacional.	8
1.2. Marco Normativo Nacional que otorga especial protección a las personas mayores.	12
1.3. Marco Normativo del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica.	16
1.3.1. Corporaciones de Asistencia Judicial.	16
1.3.2. Cobertura del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita.	
1.3.3. Líneas de Servicio de la Asistencia Jurídica Gratuita.	
2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO.	24
3. ENFOQUES, PRINCIPIOS Y GARANTÍAS.	25
3.1. Enfoques	25
3.1.1. Enfoque de Derechos	25
3.1.2. Enfoque de Género	26
3.1.3. Enfoque de Intercultural	27
3.1.4. Enfoque de Interseccionalidad	28
3.2. Principios	28
3.2.1. La independencia, protagonismo y autonomía de las personas mayores.	28
3.2.2. Igualdad y no discriminación en el trato de la persona mayor, respetando su dignidad.	30
	31

3.3. Garantías	
3.3.1. Garantía de buen trato y atención preferencial.	31
3.3.2. Garantía de debida asistencia jurídica y protección judicial efectiva.	32
4. ASISTENCIA JURÍDICA ESPECIALIZADA A LA PERSONA ADULTO MAYOR: LÍNEAS DE SERVICIO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL.	33
4.1. Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.	33
4.2. Orientación e Información en Derechos.	35
4.3. Solución Colaborativa de Conflictos.	39
4.4. Patrocinio Judicial.	40
i. Etapa pre procesal.	41
ii. Etapa procesal.	44
iii. Etapa post procesal y Seguimiento de casos.	46
4.4.1. Particularidades de los conflictos socio jurídicos de mayor recurrencia en la población adulta mayor.	47
i. Violencia Intrafamiliar.	47
ii. Interdicción y Nombramiento de Curador General.	51
iii. Discriminación.	52
4.5. Atención integral a víctimas de delitos.	52
5. TRABAJO EN RED.	54
5.1. Coordinación con el Servicio Nacional del Adulto Mayor	54

INTRODUCCIÓN

En el año 2013, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos junto a las Corporaciones de Asistencia Judicial convinieron en la necesidad de normar la actuación de estos servicios frente a la demanda de asistencia jurídica proveniente de la población adulta mayor, a fin de otorgar una prestación de calidad, capaz de responder de manera especializada a las necesidades y características de este grupo vulnerable, potenciando su acceso igualitario a la justicia y el positivo ejercicio de sus derechos.

Esta labor, realizada con la colaboración del Programa EUROsociAL, permitió reconocer la importancia del envejecimiento de la población, como un fenómeno demográfico relevante, que genera modificaciones y nuevos desafíos en el ámbito social, económico y cultural.

Cuando la población se hace mayor, muchas veces la sociedad como el Estado invisibilizan las dificultades que se acentúan o incrementan con el envejecimiento, funcionando bajo un supuesto erróneo, en que los seres humanos somos iguales e inmutables, no percatándose de la vulnerabilidad¹ y discriminación que experimentan algunas de las personas que alcanzan esta etapa del ciclo vital. Por este motivo, el sentido de actualización que demanda este Protocolo es absolutamente opuesto a ello, es una invitación a reconocer esas dificultades que experimentan las personas mayores como sujetos de derechos y deberes, y que dada su condición, poseen particulares necesidades jurídicas que ameritan en algunos casos, una especialidad e integralidad en la orientación y asesoría judicial que se les otorga individualmente a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial, y desde una perspectiva colectiva, la generación de acciones concretas que permitan remover los obstáculos y barreras que impiden su efectivo acceso a la justicia.

Desde esta perspectiva, el Protocolo de Asistencia Jurídica para Personas Mayores pretende ser una contribución efectiva al compromiso de toma de conciencia que plantea la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores², ratificada y promulgada por nuestro país en 2017³, y, desde un enfoque jurídico judicial, esperamos que este instrumento permita promover entre los operadores del Derecho, el debido respeto a la garantía de acceso a la justicia que poseen quienes alcanzan una edad avanzada, que los hace potencialmente vulnerables a diversos abusos que pueden acontecer en el plano familiar y social.

¹ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. En <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>. Pág. 6. Última visita 30 de abril de 2019.

² Adoptada en el año 2015 por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos.

³ Decreto N° 162 del Ministerio de Relaciones Exteriores, del 7 de octubre de 2017.

Por estos motivos, el Protocolo se presenta entonces como una más de la batería de herramientas con que cuentan los funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial para el ejercicio de su labor, integrando por una parte, la experiencia de asistencia jurídica adquirida a partir de la implementación de convenios de colaboración y transferencia con el Servicio Nacional del Adulto Mayor, que posibilitaron la atención social y jurídica de las personas mayores de un modo preferente, con profesionales especializados, entre los años 2012 y 2016, y por otra, los avances desarrollados en el marco normativo nacional e internacional, destinado a reconocer y respetar los derechos de la población envejecida y la observación de experiencias comparadas que dan cuenta de la sensibilización y reconocimiento efectivo de estos, a través de políticas públicas específicamente dirigidas a las personas mayores.

En su momento, la fuente de inspiración y compromiso de este Protocolo fueron las *Reglas de Brasilia, para el Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad*, aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, que ha tenido lugar en dicha ciudad durante los días 4 a 6 de marzo de 2008, entendiendo que su finalidad era “*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*”⁴, y en las que se reconoce a la edad, en específico, al envejecimiento, como 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*”⁵.

Actualmente, el principal referente normativo en el plano internacional lo constituye la citada Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la cual plantea entre sus principios, la promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, el buen trato y la atención preferencial, y la protección judicial efectiva. A su vez, reconoce como derechos protegidos la igualdad y no discriminación por razones de edad, el derecho a la seguridad y una vida sin ningún tipo de violencia, y el derecho de acceso a la justicia establecido en su artículo 31, que señala “*La persona mayor tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter*”.

⁴ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

⁵ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Ahora bien, cabe destacar que en este Protocolo se describen las líneas de atención que ejecutan las Corporaciones de Asistencia Judicial, las cuales están dirigidas, enfocadas y enfatizadas en el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, como lo son las personas mayores, entendiéndolo como el derecho que tienen de acceder a un sistema que promueva el respeto y ejercicio de sus derechos, y, a su vez posibilite la resolución de conflictos, proveyendo defensa jurídica u otros mecanismos alternativos, según corresponda.

En este mismo sentido, se abordan las líneas de Orientación e Información en Derechos, y la de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos promoviendo que se brinde una efectiva Asesoría Jurídica, la que tiene por objeto otorgar a todas las personas, independientemente de su condición socioeconómica puedan ejercer efectivamente el derecho de acceso a la justicia de este grupo vulnerable de la población. Del mismo modo, a los profesionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial, les compete otorgar, según sea el caso, la Asistencia Judicial, que comprende el Patrocinio Judicial, servicio de Solución Colaborativa de Conflictos y el Apoyo Integral (Jurídico-Social-Psicológico).

Finalmente, es importante destacar que la actualización de este Protocolo permitió profundizar y ampliar el trabajo colaborativo entre el Servicio Nacional del Adulto Mayor, las Corporaciones de Asistencia Judicial y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, logrando una adecuada coordinación entre los órganos planificadores y ejecutores de políticas públicas en materia de acceso al Derecho, y, un alto grado de profesionalismo en la gestión relativa a la ejecución de dichas políticas.

POLÍTICAS PÚBLICAS Y ENVEJECIMIENTO EN CHILE

Desde hace más de dos décadas, Chile ha sido capaz de reconocer este fenómeno socio demográfico, dando importantes pasos para la inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores. Es así como a partir de la década de los 90, esta preocupación prioritaria del Estado se convierte en acción, creándose en el año 2002 el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), institución que permitió otorgar una mayor visibilidad del proceso de envejecimiento de las personas, tanto en el ámbito público como el privado, promoviendo y articulando programas específicos dirigidos a este grupo etario.

Según datos aportados por el 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, como parte de esta tendencia mundial, se encuentra entre los tres países más envejecidos del continente. Es así como, según los datos del Censo 2017, hoy más de 2,8 millones de personas que habitan en el país son mayores de 65 años⁶, siendo este número equivalente al 16,2% de la población actual. Asimismo, los datos de este último Censo en contraste con mediciones anteriores constata que la relación de mayores (65+ años)/menores (0-14 años) se triplica entre 1992 y 2017, disminuyendo la dependencia demográfica de las personas menores de edad y aumentando la de las personas mayores.⁷ En consecuencia, los datos observados a partir del Censo poblacional de 2017 evidencian que la pirámide poblacional de Chile presenta un importante aceleramiento en el envejecimiento de la población, el cual acontece por una multiplicidad de factores, que en su conjunto permiten que la esperanza de vida alcance en la actualidad un promedio de 80 años.

En este marco, nuestro país se ha propuesto establecer una Política Integral de Envejecimiento Positivo⁸, 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.

Se suma a lo anterior la ejecución del Programa “Adulto Mejor”, impulsado por la Primera Dama como una iniciativa transversal y multisectorial, que busca promover un cambio cultural en las personas y familias sobre la perspectiva que se tiene de las personas mayores, favoreciendo su integración social en todos los ámbitos de la vida, con el fin de establecer una mirada positiva e inclusiva en torno a ellas y a esta etapa del ciclo vital.

Por último, en junio de 2019 surge en el seno del SENAMA la figura del “Defensor Mayor”, mediante la cual dicho Servicio pone a disposición de las personas mayores orientación legal y jurídica gratuita de un abogado en cada una de las 8 regiones del país en que se dio inicio a esta iniciativa: Arica y Parinacota,

⁶ Según el Censo 2017, la población mayor de 60 años asciende a 2.850.171 personas.

⁷ En http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2017/12/Presentacion_Resultados_Definitivos_Censo2017.pdf. Última visita 30 de abril 2019.

⁸ Programa Adulto Mejor: El Envejecimiento Positivo como concepto nos habla de los mayores desde un enfoque de derechos, como personas claves en nuestras sociedades, y del envejecimiento no solamente como el hecho de llegar a cierta edad, sino como una construcción de las sociedades respecto a las maneras de envejecer. En <http://adultomejor.primeradama.gob.cl/>. Última visita 30 de abril de 2019.

Atacama, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Ñuble, Araucanía y Los Lagos. Esta medida permitirá asesorar a los mayores ante situaciones de abuso, maltrato, violencia y/o vulneraciones de sus derechos, las que, en el caso de ser perseguidas judicialmente, requerirán del patrocinio judicial de un profesional, dado que el SENAMA carece de la facultad para representar en juicio a quienes actualmente constituyen su público objetivo, lo que se espera revertir en el mediano plazo, a través de un proyecto de ley.

En este contexto, las Corporaciones de Asistencia Judicial asumen un papel protagónico en esta labor, pues constituyen la única oferta pública capaz de facilitar el acceso a la justicia de la población mayor, razón por la cual resulta esencial contar con la preparación necesaria para efectuar una defensa especializada de sus intereses, conociendo las particulares características que presenta esta etapa de la vida y los tipos de vulneraciones y violencias que lamentablemente y cada vez con mayor frecuencia, quedan develados al conocer las reales condiciones de vida que afectan a este grupo al que el Estado le debe una especial protección.

En consecuencia, las Corporaciones de Asistencia Judicial pueden contribuir al envejecimiento positivo de sus usuarios y usuarias, favoreciendo una oportuna y correcta representación de sus derechos ante los Tribunales de Justicia, materializando de este modo su misión institucional destinada a proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacer efectivo sus derechos.

I. MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL

I.I. Marco Normativo Internacional.

El derecho de acceso a la justicia adquiere especial relevancia cuando se trata de grupos en situación de vulnerabilidad. Los estándares actuales para abordar o comprender el derecho de acceso a la justicia han sido tratados por la Cumbre Judicial Iberoamericana en el Protocolo Iberoamericano para el acceso a la justicia de las personas y grupos en condiciones de vulnerabilidad del año 2017, con especial énfasis en justicia con enfoque de género⁹. El protocolo recién referido da continuidad a la Carta de derechos de las personas ante la justicia, y las Reglas de Brasilia para el acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad establecidas en 2008, entre las cuales se identifica a las personas mayores. En este

⁹ En <http://www.cumbrejudicial.org/productos-y-resultados/productos-axiologicos/item/38-protocolo-de-acceso-a-la-justicia-para-personas-y-grupos-vulnerables>. Última visita 30 agosto 2019.

contexto, la Guía de Actualización de dichas Reglas, aprobada por la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada en la ciudad de Quito en abril de 2018, señala la necesidad de profundizar sobre los obstáculos que experimenta este grupo etario, reconociendo que *“el envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales y/o barreras producto del entorno económico y social, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia con pleno respeto a su dignidad.”*¹⁰

Asimismo, la citada Guía plantea que en cuanto al acceso a la justicia y al contenido de la asistencia que se otorga por parte del Estado *“Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad y confidencialidad de los servicios de asistencia y apoyo técnico-jurídicos de calidad, facilitados por las Administraciones Públicas, a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.”*

Cabe señalar que anteriormente, diversos instrumentos internacionales han tratado de establecer un marco de protección de los derechos de las personas mayores, surgiendo, a inicios de los años noventa, los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad (1991)¹¹. Este esfuerzo continuó con la Proclamación sobre el envejecimiento (1992), la Declaración Política y el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002), así como los instrumentos regionales tales como la Estrategia Regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2003); la Declaración de Brasilia (2007), el Plan de Acción de la Organización Panamericana de la Salud sobre la salud de las personas mayores, incluido el envejecimiento activo y saludable (2009), la Declaración de Compromiso de Puerto España (2009) y la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe (2012).

Esta suma de voluntades, planes, declaraciones y acciones sirvió de base a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIDHPM) del año 2015¹², instrumento que en la actualidad constituye la principal herramienta de reconocimiento y especial

¹⁰ En <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/item/818-guia-sobre-la-actualizacion-de-las-cien-reglas-de-brasilia>. Última visita 30 agosto 2019.

¹¹ Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad fueron adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 46/91) el 16 de diciembre de 1991. Entre ellos destacan el Principio de Independencia, Participación, Cuidados, Autorrealización y Dignidad. En <https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>. Última visita 30 abril 2019.

¹² A este tratado internacional han adherido El Salvador, Argentina, Ecuador y Chile.

protección de los derechos de las personas mayores, y que releva la condición de envejecimiento como una situación de potencial riesgo y desigualdad en el ámbito jurídico y social.

Desde esta perspectiva, la Convención tiene como objeto *“promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.”* Para estos efectos, este instrumento contempla principios y deberes que obligan a los Estados parte, y dispone de un catálogo de derechos protegidos, entre los cuales se encuentra el *“Igual reconocimiento como persona ante la ley”*¹³ y *“Acceso a la Justicia”*¹⁴.

En relación al igual reconocimiento de las personas mayores ante la ley, se plantea que los Estados reconozcan su capacidad jurídica en las mismas condiciones que las demás personas, en todos los aspectos de la vida, proporcionándole acceso al apoyo que necesiten para el ejercicio de dicha capacidad. En este sentido, se establece además el deber de impedir abusos en este ámbito, velando por el respeto de sus derechos, voluntad y preferencias.

Por su parte, respecto al derecho al acceso a la justicia, la Convención plantea que *“La persona mayor tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.”*¹⁵

A continuación, la misma norma dispone en su inciso segundo *“Los Estados Parte se comprometen a asegurar que la persona mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante la adopción de ajustes de procedimiento en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas.”*

¹³ Art. 31 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, en http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp. Última visita 30 de agosto 2019.

¹⁴ Art. 32 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, en http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp. Última visita 30 de agosto 2019.

¹⁴

¹⁵ Art. 32 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, en http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp. Última visita 30 de agosto 2019.

Lo expuesto obliga al Estado a disponer los medios necesarios para que los adultos mayores cuenten con asesoría y asistencia jurídica que les permita hacer efectivos sus derechos, disponiendo incluso la norma internacional de la adopción de medidas de tipo jurisdiccional y procesal, para conocer y resolver de manera oportuna las demandas de justicia planteadas por una persona mayor, más aún en casos de que exista riesgo para su salud o vida.

Finalmente, se valora positivamente en la Convención la promoción de los mecanismos alternos de resolución de conflictos para abordar los asuntos que afecten a las personas mayores y la capacitación sobre la protección especializada de sus derechos, al personal de la administración de justicia, incluidas policías y funcionarios penitenciarios.

De este modo, la Convención intrínsecamente reconoce barreras o factores que obstaculizan el acceso a la justicia de las personas mayores, y que, en el caso de este Protocolo, también han sido visualizados como vulneraciones que se quiere evitar por parte del sistema de administración de justicia. Entre ellas, por ejemplo, las siguientes:

- Dilaciones y retrasos en el acceso a la asistencia jurídica.
- Procesos judiciales largos y engorrosos.
- Discriminación y maltrato funcionario basado en prejuicios y estereotipos respecto de la vejez.
- Falta de medios económicos para solventar los costos del proceso judicial.
- Barreras arquitectónicas.
- Formalismos que predominan en la cultura jurídica, los cuales dificultan la adecuada comprensión del proceso judicial.

I.2. Marco Normativo Nacional que otorga una especial protección a las Personas Mayores.

Chile adhirió a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, siendo el segundo país en ratificarla y promulgarla el 7 de octubre de 2017, a través del Decreto 162 del mismo año, del Ministerio de Relaciones Exteriores.¹⁶

Al momento de depositar este instrumento multilateral interamericano, Chile efectuó algunas declaraciones, relativas a precisar el sentido y alcance de normas específicas de la Convención, particularmente los artículos 5 y 18 en relación con el 2 respecto a la discriminación, y el artículo 11 relativo al consentimiento informado en el ámbito de la salud. Ello, fue precedido de una afirmación general a través de la cual nuestro país declara *“que el enfoque de curso de vida será entendido como el continuo de la vida de la persona, desde el inicio de su existencia hasta la última etapa de su vida, que, condicionada por diversos factores, como el familiar, social, económico, ambiental y/o cultural, configuran su situación vital, siendo el Estado el encargado de desarrollar este enfoque en sus políticas públicas, planes y programas, con especial énfasis en la vejez”*.¹⁷

Como se señaló anteriormente, la preocupación de nuestro país por la situación de vulnerabilidad y abandono que viven algunos adultos mayores no es algo nuevo para la Administración del Estado. La creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) en el año 2002 que permitió otorgar una mayor visibilidad del proceso de envejecimiento de las personas, sensibilizando tanto al ámbito público como al privado sobre las particulares necesidades que posee este grupo de la población, promoviendo y articulando programas específicos en materia sanitaria, educacional, de vivienda y urbanismo, seguridad y protección social, por nombrar algunos.

La Ley N° 19.828 que crea este Servicio, define como adulto mayor a *toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres*. En este orden, la norma asume como una obligación del Estado a través de este servicio público, el generar las condiciones necesarias para mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país. Por este motivo, la misión institucional del SENAMA busca fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, cualquiera sea su condición, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su

¹⁶ En <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1108819>. Última visita 15 mayo 2019.

¹⁷ En http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores_firmas.asp. Última visita 15 mayo 2019.

autocuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

Un cambio legislativo relevante, que da cuenta de los avances del Estado para materializar este reconocimiento de las personas mayores como un grupo especialmente vulnerable, lo constituye la Ley N° 20.427, que modifica la Ley N° 20.066, de Violencia Intrafamiliar, y otros cuerpos legales para incluir el maltrato del adulto mayor en la legislación nacional.

En este marco, el artículo 5° de la citada Ley N° 20.066 que define los hechos que se entenderán constitutivos de violencia intrafamiliar, a partir de la modificación introducida por esta norma contempla en su inciso segundo lo siguiente: *“También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar”*. A su turno, el inciso final del artículo 7°, del mismo cuerpo legal dispone que *“Además, el tribunal cautelará especialmente los casos en que la víctima esté embarazada, se trate de una persona con discapacidad o tenga una condición que la haga vulnerable. Se considerará especialmente como situación de riesgo inminente el hecho de que un adulto mayor, dueño o poseedor, a cualquier título, de un inmueble que ocupa para residir, sea expulsado de él, relegado a sectores secundarios o se le restrinja o limite su desplazamiento al interior de ese bien raíz, por algunos de los parientes señalados en el artículo 5°.”*

La segunda modificación legal introducida a través de la Ley N° 20.427 fue la incorporación de una competencia específica para conocer y resolver por parte de los Tribunales de Familia, la situación de abandono de las personas mayores. Al respecto, la norma otorga la potestad a los jueces de decretar la internación del afectado en algunos de los hogares o instituciones reconocidos por la autoridad competente, disponiendo en la parte final del número 8 del artículo 92 de la ley N° 19.968 que *“Para estos efectos, se entenderá por situación de abandono el desamparo que afecte a un adulto mayor que requiera de cuidados.”*

La tercera modificación que realiza la norma a la legislación nacional se encuentra presente en el artículo 489 del Código Penal, respecto de las exenciones de responsabilidad criminal y civil por hurtos, defraudaciones o daños que recíprocamente personas unidas por un vínculo de parentesco o afinidad. En este marco, la norma expresamente señala que la exención no será aplicable cuando la víctima sea una persona mayor de sesenta años, previniendo de este modo las situaciones de abuso patrimonial que resultaban impunes en virtud de esta norma.

Finalmente, en cuanto al marco normativo nacional cabe hacer mención de la Ley N° 21.013, mediante la cual se tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, entre las cuales reconoce a las personas mayores. A partir de esta norma se modifica en la Escala General, en las Penas de Crímenes, ciertas inhabilitaciones absolutas y temporales para el ejercicio de cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos que involucren una relación directa y habitual con personas pertenecientes a grupos vulnerables, indicando expresamente a los adultos mayores.

Por su parte, el nuevo tipo penal dispuesto a partir de esta Ley se contiene en el artículo 403 bis del Código Penal, el cual establece *“El que, de manera relevante, maltrata corporalmente a un niño, niña o adolescente menor de dieciocho años, a una persona adulta mayor o a una persona en situación de discapacidad en los términos de la ley N° 20.422 será sancionado con prisión en cualquiera de sus grados o multa de una a cuatro unidades tributarias mensuales, salvo que el hecho sea constitutivo de un delito de mayor gravedad.*

El que teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltrata corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste.”.

A continuación, la norma dispone las sanciones asociadas a quienes incurran en estas conductas que infieren un trato degradante, menoscabando gravemente la dignidad de los sujetos especialmente protegidos por este cuerpo legal.

Principales barreras y desafíos.

Pese a estos significativos cambios normativos, la legislación, como en muchos otros casos, constituye una respuesta estatal tardía, que vino a hacerse cargo de una realidad relegada hasta hace algunos años, sólo al ámbito privado. Si bien, la necesidad de generar mecanismos y procedimientos de especial protección surge en el marco del reconocimiento de este grupo etario como una población potencialmente vulnerable, hoy, la preocupación está instalada al interior de los derechos humanos, marco en el cual se considera a las personas mayores *“como sujetos y no como objetos de protección. Es decir, en la actualidad se plantea que una forma de fortalecer la autonomía, la integridad y el bienestar en las personas mayores es, precisamente, a través del ejercicio de sus derechos. Para generar el tránsito desde un enfoque asistencialista hacia uno de derechos, las sociedades han ido forjando ciertos consensos producto de la*

*generación de pactos y normativas relativas a los derechos civiles, políticos, económicos y sociales de las personas mayores, todos los cuales han traspasado al Estado la responsabilidad de brindar a las personas la protección necesaria para mantener su integridad física, psíquica y social”.*¹⁸

Sin embargo, el ordenamiento jurídico nacional presenta los mismos obstáculos que muchas otras legislaciones internas, al intentar adecuar la normativa a lo dispuesto en las convenciones internacionales ratificadas por nuestro país, dejando de lado la posibilidad de establecer leyes de protección integral, que den un tratamiento orgánico y sistematizado a la especial protección que merece este grupo de la población, considerando la multiplicidad de dimensiones en que puede ejercerse el maltrato y la vulneración de derechos, como por ejemplo en el plano familiar, social, sanitario, e institucional.

Investigaciones recientes señalan que esta situación puede influir negativamente en el maltrato estructural que reciben las personas mayores por parte de las instituciones públicas y privadas. *“Desde esta perspectiva el problema esencial es que las normas jurídicas no se adecúan al proceso de envejecimiento poblacional ni individual. Por otro lado, la dispersión normativa influye sustancialmente en el actuar de los operadores jurídicos y confunde a la población, que en definitiva desconoce los derechos de la persona mayor.”*¹⁹.

Adicionalmente, se reconoce como otra importante barrera de acceso a la justicia, el desconocimiento de la autonomía de las personas que conforman este grupo etario, produciéndose prácticas abusivas que el Derecho chileno ha tratado de contener y sancionar por medio de las disposiciones revisadas anteriormente. En este contexto, constituye un importante desafío para el legislador, actualizar la normativa legal vigente en materia de capacidad, ajustándola a los estándares que establece la CIDHPM la normativa internacional, reconociendo además la importancia de salvaguardar y preservar derechos procesales básicos como el derecho a ser oído dentro de un plazo razonable por un órgano jurisdiccional competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley²⁰, el cual debe ser observado desde un enfoque transgeneracional, generando atención prioritaria y trato

¹⁸ ABUSLEME, María Teresa y CABALLERO, Máximo (Editores), “Maltrato a las Personas Mayores en Chile: Haciendo visible lo invisible”. Santiago, Ediciones SENAMA. En http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Maltrato-las-personas-mayores-Chile_Haciendo-visible-lo-invisible-2014.pdf. Última visita: 15 octubre 2019. Pág. 10.

¹⁹ RIVEROS, Carolina; RODRIGEZ, Patricia; PALOMO, Rodrigo; ALVEAR, Sandra; FERNÁNDEZ, M. Ángeles; y ARENAS, Ángela. “El maltrato estructural a personas mayores en Chile y la necesidad de formular un índice multidimensional”. Revista Universum, Vol. 32, N° 2, año 2017, Universidad de Talca. Pág. 172.

²⁰ “Estudio sobre brechas legales en Chile para la implementación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”. Estudio realizado con fondos públicos provenientes del Servicio Nacional del Adulto Mayor, por el Centro de Estudios y Asistencia Legislativa de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Diciembre 2017. En http://www.senama.gob.cl/storage/docs/ESTUDIO_SOBRE_BRECHAS_LEGALES_PARA_CHILE%2C_IMPLEMENTACION_CIP_DHPM.pdf. Última visita 15 de octubre 2019.

preferencial a las personas mayores en la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en los procesos administrativos y judiciales.

Frente a estas barreras, los funcionarios y funcionarias de las Corporaciones de Asistencia Judicial, como parte del Estado, son responsables de garantizar el acceso a la justicia de esta población vulnerable, para lo cual, en concordancia con lo preceptuado en este Protocolo, deberán utilizar en el marco de la defensa jurídica integral y especializada que ejerzan, todos los medios que la ley les franquea, para la efectiva representación y respeto de las personas mayores, contribuyendo desde su función pública, a disminuir las brechas observadas.

I.3. 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.

La Cumbre Judicial Iberoamericana ha definido el Acceso a la Justicia como el “Derecho fundamental que tiene toda persona para acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses a través de una resolución pronta, completa e imparcial.”

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)²¹, las cuales son servicios públicos relacionados

²¹ 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.

con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos²², Cartera que les supervisa técnica y financieramente, a través de su División Judicial, específicamente, por medio del Departamento de Asistencia Jurídica²³.

1.3.1. Corporaciones de Asistencia Judicial.

La consagración normativa del sistema de asistencia jurídica gratuita vigente en Chile se realizó a partir de 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 y Derechos Humanos.

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 participar del proceso de formación de los futuros abogados del país a través del 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, transfiriendo además de conocimientos jurídicos, principios y valores para la realización de la justicia social.

1.3.2. 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 (CAJTA)**, atiende las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL)**, atiende las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)**, que atiende las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena.
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO)**, que atiende las regiones del Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

²² Estas Corporaciones son de derecho público, creadas por ley, con patrimonio propio, y sin fines de lucro.

²³ 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.

El sistema público de asistencia jurídica gratuita entrega sus servicios a los usuarios a través de Consultorios Jurídicos o Centros Jurídicos fijos y móviles y de centros especializados.

Los Centros de Atención Jurídico Social se encuentran emplazados 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 de la unidad. Las unidades entregan servicios de orientación e información, solución colaborativa de conflictos, patrocinio en juicio y también efectúan trabajos de prevención de conflictos y promoción de derechos hacia la comunidad.

En las regiones de mayor población, existen **oficinas especializadas** en algunas materias, como son los **Centros de Mediación y/o Arbitraje**, los **Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos (CAVI)** y **Oficinas de Defensa Laboral (ODL)**. Asimismo, desde el año 2017, se ejecuta gradualmente a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial el **Programa Mi Abogado**, que brinda defensa jurídica especializada a niños, niñas y adolescentes insertos en régimen de cuidado alternativo, y que en el año 2020 alcanzará todas las regiones del país.

Las **unidades 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. Las unidades móviles brindan servicios de orientación e información de derechos, solución colaborativa de conflictos y labores de prevención y promoción de derechos a la comunidad. En los casos en que la realidad de la zona así lo requiera, también otorgan patrocinio judicial.

La distribución de los Centros de Atención Jurídico Social, unidades móviles y oficinas especializadas por región, se muestra en el siguiente cuadro:

Regiones	N° Consultorios Fijos	N° Consultorios Móviles	N° Centros Mediación	N° Centros Víctimas	N° Oficinas Defensa Laboral	Total Unidades Operativas	N° Comunas Atendidas	Total comunas	% cobertura
Arica y P.	1	1	0	1	1	4	3	4	75,0%
Tarapacá	4	1	1	1	1	8	6	7	85,7%
Antofagasta	6	2	0	1	2	11	7	9	77,8%
Atacama	8	1	1	1	3	14	9	9	100,0%
Coquimbo	13	1	1	1	2	18	15	15	100,0%
Valparaíso	27	3	1	2	5	38	37	38	97,4%
O'Higgins	6	1	1	1	2	11	33	33	100,0%
Maule	11	1	1	1	3	17	30	30	100,0%
Ñuble	23	0	1	1	1	26	21	21	100,0%
Biobío	38	2	1	1	2	44	32	33	97,0%
Araucanía	34	3	1	1	2	41	32	32	100,0%
Los Ríos	12	0	0	1	1	14	12	12	100,0%
Los Lagos	23	3	1	1	3	31	24	30	80,0%
Aysén	5	0	0	1	2	8	5	10	50,0%
Magallanes	3	1	1	1	1	7	4	11	36,4%
Metropolitana	50	2	1	5	7	65	52	52	100,0%
Total	264	22	12	21	38	357	322	346	93,1%

Fuente: Datos estadísticos informados por las Corporaciones de Asistencia Judicial al mes de julio de 2019.

Como se puede apreciar en el cuadro, la cobertura territorial actual del sistema de asistencia jurídica gratuita alcanza a 322 comunas, lo que lo convierte en uno de los servicios públicos con mayor presencia a lo largo del territorio nacional.

I.3.3. Líneas de Servicio de la Asistencia Jurídica Gratuita.

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

- Prevención de conflictos y promoción de derechos:** Esta línea se caracteriza por estar dirigida a la comunidad, distinguiendo en su denominación y accionar dos tipos de intervenciones.

Por una parte, la Prevención de Conflictos consiste en todas aquellas acciones formativas y de capacitación legal que tienen por objeto entregar herramientas a la comunidad o a un grupo específico de ella, con la finalidad de que reconozcan sus derechos y la forma de ejercerlos, de modo que puedan detectar precozmente las situaciones que los vulneran, pudiendo abordarlas o bien conducirlos a la institución pública o vía resolutive más pertinente.

En este contexto, la relación que se establece a través de las acciones de prevención de conflictos supone un vínculo e intervención de carácter más intenso con los destinatarios, en cuanto a entrega de contenidos, metodología y tiempo invertido en la actividad.

Ahora bien, la Promoción de Derechos son todas aquellas acciones de sensibilización, difusión e información de Derechos dirigidas a la comunidad, en un ámbito específico, con la finalidad de empoderarla, promoviendo el respeto y el cumplimiento de la ley.

Las actividades que se ejecutan en este marco, deben realizarse de un modo planificado, teniendo especial consideración en metodologías utilizadas para la expresión del mensaje, siempre a través de un diálogo comprensible para el destinatario, claro y preciso, mediante el cual se ejemplifique o explicita situaciones en las cuales se grafica la aplicación del derecho que se promueve.

- b) **Orientación e Información en Derechos:** La Orientación e Información en Derechos es la primera línea de servicio que ofrecen las Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel individual, y consiste en la entrega de asesoría socio jurídica, mediante la cual se acoge a las personas, se diagnostica su situación, y se entrega información respecto del problema o conflicto consultado, orientando sobre los deberes y derechos del usuario/a, y la manera más adecuada de hacer efectivo su ejercicio.

Se trata de un servicio profesional, que es otorgado por un abogado/a o trabajador social, quien brinda una atención personalizada y de acceso universal, ya que se otorga sin calificación socioeconómica, la que será requerida sólo para el posterior patrocinio judicial, si de la necesidad jurídica planteada fuere procedente la presentación de una acción o defensa judicial.

El objetivo de esta línea es facilitar el acceso a la justicia de las personas que lo requieran, a través de la realización de una entrevista de asesoría socio jurídica en la que se promueve el conocimiento y ejercicio de sus derechos.

En este marco, las acciones más relevantes que se ejecutan en este servicio son la recepción y acogida del usuario/a, el conocer los motivos que lo llevan a acudir a la Corporación, estudiar los antecedentes que el usuario ponga a disposición para estos efectos, diagnosticar la situación planteada, para finalmente informar, orientar, y asesorar jurídicamente al usuario en la materia consultada, ofreciéndole las alternativas disponibles para abordar el caso, efectuando un ajuste de sus expectativas a las posibilidades reales de atención y resolución.

Es relevante destacar que dentro de las alternativas que se ofrecen para resolver el conflicto socio jurídico se encuentran tanto la vía colaborativa como la judicial, decidiendo el usuario/a de

manera informada, cuál estima es la más conveniente a su situación, efectuándose la correspondiente derivación interna a la instancia respectiva.

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, estableciendo las coordinaciones que faciliten el contacto efectivo entre el servicio requerido y el usuario/a.

- c) **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, asistiéndolas por medio de la conciliación y la mediación, ésta última a través de centros especializados.

Este servicio es proporcionado por profesionales con formación en el manejo de técnicas colaborativas de solución de conflictos, quienes conducen los procesos, facilitando el diálogo y la interacción en condiciones de igualdad, respeto y neutralidad, verificando permanentemente la voluntariedad de quienes asisten, así como su participación y compromiso con la solución alcanzada, sea esta un acuerdo (total o parcial) o no, respecto del conflicto socio jurídico abordado.

Esta línea se procura de manera universal y gratuita, y en los casos en que se llegue a acuerdo, el servicio contempla la posibilidad de homologar esta solución a un equivalente jurisdiccional, que proporcione certeza jurídica en cuanto a la solución alcanzada, y garantías de cumplimiento para las personas que participaron del proceso.

Para los casos en que no fue posible arribar a un acuerdo que ponga término al conflicto, las personas podrán ser derivadas a la línea de patrocinio judicial, según corresponda.

- d) **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 la Corporación, y que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad técnica de la acción que se pretende ejercer.

La calificación socioeconómica se ejecuta en virtud del objeto legal del servicio, esto es, procurar asistencia jurídica gratuita a quienes no pueden proveérsela por sí, motivo por el cual se focaliza el patrocinio judicial que proporciona la Corporación en las personas que se

encuentran ubicadas en los cinco quintiles más vulnerables de la población, o bien pertenecen a un grupo de especial protección jurídica, como lo es el caso de los adultos mayores quienes califican para ser asistidos, salvo que de su atención se desprenda que poseen recursos y se haga necesaria una evaluación de su situación.

En relación al resto de las personas que ingresan al servicio, si la persona requirente no se encuentra en el tramo indicado, o la información provista por el Registro se encuentra desactualizada, o si la persona no figura en dicho Registro, se califica su situación de manera autónoma por parte de la Corporación a través de una metodología contemplada en la Entrevista de Primera Atención, que caracteriza socioeconómicamente al usuario, permitiendo determinar si corresponde o no otorgarle patrocinio judicial de su pretensión.

Cabe señalar que, en los casos de las Oficinas de Defensa Laboral, la metodología de calificación es diversa, contemplando otros parámetros objetivos tales como el monto de la última remuneración, o la cuota sindical para los casos en que se asiste a colectivos de trabajadores.

En relación a la viabilidad técnica de la pretensión judicial, debe tenerse presente que el mandato legal de las Corporaciones las crea como la institucionalidad pública a cargo de materializar el acceso a la justicia de la población, razón por la cual debe otorgar asistencia judicial en todos los ámbitos en que no tenga impedimento legal. Sin perjuicio de ello, para determinar la viabilidad técnica de la acción o defensa, debe examinarse por parte del abogado/a que en relación al conflicto jurídico planteado no exista cosa juzgada, ni que haya operado la prescripción extintiva o caducidad de la acción, ni que se trate de una obligación natural. En este último caso, deberá evaluarse la pertinencia de realizar gestiones prejudiciales y/o la posibilidad de abordar el asunto a través mecanismos colaborativos como la conciliación o la mediación.

Con la finalidad de analizar en profundidad la situación, el abogado a cargo del examen jurídico de la pretensión deberá siempre recurrir a su superior directo y/o referente técnico que defina la Corporación en cada caso, para la declaración de la inviabilidad jurídica que corresponda, lo que no obsta en modo alguno que el usuario/a al que se le niega el servicio, pueda reclamar de dicha resolución a través de los procedimientos vigentes.

Finalmente, cabe señalar que en el otorgamiento de este servicio participan egresados de Derecho que son postulantes al título de Abogado, quienes realizan su práctica profesional en la Corporación. Estas personas actúan en los procesos cuando así lo determine el abogado/a responsable de la causa, mediante un poder delegado para cada actuación.

e) **Atención integral a víctimas de delitos:** Esta línea tiene por objetivo brindar atención integral a las víctimas de delitos violentos y sus familias, con el propósito de representar jurídicamente a las personas en tribunales, ayudarlas a superar la situación traumática, restablecer su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida.

Para estos efectos, los centros brindan una atención interdisciplinaria que consiste en otorgar acogida y apoyo jurídico, psicológico, y social, tanto a la víctima como a su familia, a través de un modelo de atención integral y especializado.

Desde la perspectiva jurídico judicial, se brinda asesoría y representación a la víctima en juicio, ayudando en el proceso penal para que se esclarezcan las circunstancias del delito, y se establezcan las responsabilidades y sanciones que correspondan a las personas que lo cometieron, propendiendo a la reparación del daño causado a través del mismo servicio, o del patrocinio procurado en sede civil por la unidad operativa que corresponda. Durante este proceso, se otorga también apoyo psicológico y social, con el objeto de promover la reparación integral.

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

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 defensa integral y especializada, que sea capaz de responder a las especiales necesidades y características de este grupo vulnerable, garantizando el acceso igualitario a la justicia y el positivo ejercicio de sus derechos.

Para estos efectos, el Protocolo contempla y resume un conjunto de técnicas y estándares, basados en normas nacionales e internacionales, documentos especializados, 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, abordando de un modo específico cómo debiese otorgarse cada una de las líneas de atención que poseen las Corporaciones, así como los conflictos jurídicos que con mayor frecuencia afectan a las personas mayores.

Se trata, por tanto, de un esfuerzo por especializar y hacer cada vez más pertinentes las prestaciones que otorgan las Corporaciones de Asistencia Judicial, enfocándose en proporcionar una respuesta satisfactoria a las particulares necesidades jurídicas que presenta este grupo de la población.

Esta tarea exige de sus funcionarios y funcionarias el compromiso con la formación y especialización continua, la capacidad de sensibilizarse y eliminar toda forma de discriminación arbitraria, reconociendo a las personas mayores como iguales, pero con obstáculos que muchas veces afectan su capacidad de resolver sus conflictos y obtener el debido respeto de sus derechos. Estas situaciones no solo les afectan en el plano jurídico, también dañan su patrimonio, comprometiendo incluso su bienestar físico y mental, razón por la cual se requiere de un modo urgente que las Corporaciones adecuen los servicios que les puedan proporcionar, removiendo las barreras que aún pudiesen existir respecto de su atención.

Por ello, para lograr una atención de calidad, que efectivamente sea reconocida como una defensa integral y especializada de sus derechos, es necesario instaurar una cultura de trabajo socio jurídico colaborativa e inclusiva, concertando medios y esfuerzos para lograr el objetivo común, que en este caso no es otro que garantizar el acceso a la Justicia de las personas mayores.

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.

En este contexto, cabe recordar el objeto de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, el cual no es otro que promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

El catálogo señalado en dicho instrumento no constituye una limitación a derechos o beneficios más amplios o adicionales que reconozcan el derecho internacional o las legislaciones internas de los Estados Parte, a favor de la persona mayor, sino que viene a reconocer 26 derechos respecto de los cuales los adherentes se comprometen a otorgar una especial protección a través de medidas de orden político administrativo y jurisdiccional.

Por lo expuesto, es correcto señalar que las personas mayores son sujetos especiales de derechos²⁴, 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, y el debate actual que se ha sostenido al efecto, no sólo se ha centrado en la posibilidad de otorgarles una especial protección y cuidados, sino también, garantizar su participación social y el efectivo ejercicio de sus derechos.

Esta titularidad de derechos obliga, política, moral y legalmente al Estado y a todas las instituciones a garantizar 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

²⁴ 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.

acceso a la justicia, normando la actuación de su personal y especializando el otorgamiento de sus líneas de servicios.

3.1.2. Enfoque de Género

El enfoque de género permite observar las diferencias que hombres y 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.

La transmisión cultural e histórica de los estereotipos, prejuicios y roles de género se realiza a través de un proceso de socialización, en el que intervienen múltiples agentes sociales, atribuyendo funciones, tareas, responsabilidades y actividades que van configurando la identidad de una persona, y, en consecuencia, su forma de actuar en el medio social.

Estos mandatos sociales respecto a lo que se espera de determinado sexo/género pueden en casos extremos establecer relaciones asimétricas entre las personas, que terminan normalizando o justificando la violencia, el abuso de poder, la subordinación y la dependencia, no sólo de un género por sobre otro, también desde los adultos a los niños, o entre adultos, respecto de personas mayores o personas con discapacidad.

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 laboral, el ejercicio de su maternidad o paternidad, jubilación, prevención y cuidado de la salud, enfermedades, ejercicio de la sexualidad, participación socio comunitaria, etc.²⁵.

La asistencia jurídica especializada requiere atender las necesidades particulares de la población adulta mayor, teniendo presente que la vivencia de este ciclo vital presenta diversos desafíos en función del sexo y género que refiera el usuario/a y del 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. En este sentido, estudios recientes indican que el maltrato tiene diversas manifestaciones en la edad avanzada en el caso de hombres y mujeres,

²⁵ 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.

presentándose en ellos un mayor número de situaciones que pudiesen calificarse como abuso patrimonial, y en ellas una mayor prevalencia a ser víctimas de violencia sexual.

Por su parte, entre los factores de riesgo que experimentan las personas mayores para ser víctimas de estos abusos se encuentran el deterioro mental y físico que generan la pérdida de facultades y autonomía, y en los casos más extremos, la dependencia física, emocional y/o financiera.

3.1.3 Enfoque Intercultural

El enfoque intercultural implica considerar en nuestro trabajo, elementos de la diversidad cultural relacionada con las costumbres, prácticas, normas y procedimientos de las personas o grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. No se trata de un mero reconocimiento de culturas distintas, sino una valoración positiva y relación respetuosa entre ellas.

De esta manera, este enfoque permite fomentar la convivencia entre las personas de diferentes culturas a través de una mirada centrada en el sujeto como protagonista y titular de derechos, evitando con ello que la pertenencia cultural diversa, sea un motivo de discriminación o desigualdad en el trato.

Cabe señalar además que siendo este un enfoque que se trasmite generalmente de manera transgeneracional, el contexto territorial, histórico, social y cultura, las creencias y convicciones se encuentran profundamente arraigadas entre quienes las comparten, por lo que la intervención socio jurídica que se realice con las personas mayores debe ser consciente de esa realidad, además de flexible y respetuosa en su accionar.

Lo anterior, supone el desafío de conocer la cultura, así como hacer conscientes los eventuales prejuicios y estereotipos que pueda tener el funcionario. Solo de esta forma se podrá dar una genuina acogida y comprensión de la necesidad socio jurídica planteada por la persona mayor, abriéndose al descubrimiento de otras culturas con las que convivimos.

En este contexto, existen experiencias previas en algunas Corporaciones en que los equipos han innovado en la forma de acercarse y brindar sus servicios, incorporando con pertinencia cultural los conocimientos jurídicos que desean transmitir, facilitando las relaciones interculturales.

3.1.4. Enfoque de Interseccionalidad

El enfoque de interseccionalidad consiste en el análisis de cómo interactúan en una persona o colectivo diferentes categorías, que pueden interpretarse como una condición social de privilegio o de discriminación. De este modo, categorías sociales como el género, la etnia, la clase u orientación sexual son construidas y están interrelacionadas, afectando tanto su identidad, como toda su experiencia vital.

Para aplicar este enfoque, el funcionario debe atender a como todas estas categorías impactan y condicionan la vida del sujeto que requiere la atención jurídica, considerando elementos tales como su sexo/género, edad, raza/color, pertenencia a pueblos originarios, nacionalidad, idioma, discapacidad, entre otras variables de caracterización socio demográficas.

La interseccionalidad está estrechamente vinculada con los enfoques de ciclo vital y de grupo etario, diversidad sexual e interculturalidad. Asimismo, sirve de herramienta para comprender como operan las desigualdades, sus causas y consecuencias estructurales y dinámicas a nivel de colectivos o grupos sociales, lo que puede ser diverso entre sociedades, produciéndose en algunos casos discriminación y exclusión.

Por lo expuesto, el aporte de este enfoque consiste en visibilizar las diversas significaciones, vivencias y consecuencias que puede experimentar una persona en razón de la interpretación de valor o desvalor que se atribuya socialmente a estas variables, todo lo cual constituye información valiosa para quien la orienta o patrocina, dándole a conocer los deberes y derechos que son aplicables a la necesidad jurídica que plantea.

3.2. Principios

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

3.2.1. La independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor.

Un problema relevante que influye sustancialmente en el maltrato familiar, social y estructural que vivencian muchas personas mayores, es la falta del reconocimiento de su autonomía.

En términos generales, la autonomía dice relación con la facultad de autodeterminación que poseen los individuos y con las posibilidades de ejercicio de sus derechos. Al respecto, *“las actuales normas*

presentan una dicotomía. Se es capaz o incapaz. Sin embargo, esta dualidad no se condice con el proceso de envejecimiento. En algunas personas mayores pueden generarse dolencias psíquicas o físicas y, la ley solo contempla una causal de incapacidad fundada en la demencia. Ello no es lo suficientemente dúctil para la realidad de los adultos mayores en la actualidad.”²⁶

De este modo, con frecuencia observamos procesos judiciales en los cuales, por medio de acciones supuestamente destinadas a proteger a la persona mayor, algunos son despojados de su patrimonio, y peor aún, de la capacidad de tomar decisiones. *“Se hace caso omiso de que, de acuerdo con lo que establece el derecho internacional, cualquiera sea la limitación, nunca debe considerarse como absoluta de una vez y para siempre. Este principio implica respetar en todo momento la autonomía de las personas mayores, privilegiando el ejercicio libre e informado de la voluntad en la toma de las decisiones que le afectan, autonomía física, así como su independencia en la realización de los actos que la comprometen. De este modo, se reconoce y facilita el mantener el control sobre las circunstancias cotidianas de la vida, velando por el pleno ejercicio de sus capacidades.”²⁷*

Al volverse dependientes económica, física, psíquica o afectivamente, y desenvolviéndose en una sociedad que valora y promociona la autonomía, la persona mayor se ve obligada a depender y recibir ayuda de los demás para desenvolverse cotidianamente, sintiéndose más improductiva, vulnerable, débil y dependiente. Sin embargo, es posible que la actitud y forma de actuar de los funcionarios que interactúan con ella en el ejercicio de sus funciones, puedan contrarrestar esta autopercepción negativa, o revertir aquella que se manifiesta por parte de sus cuidadores, propiciando el ejercicio consciente de su capacidad jurídica. Así, la atención contribuirá a que las personas mayores, aun con grandes niveles de dependencia, mantengan la confianza en sí mismas, por ejemplo, al ser informadas de un modo respetuoso, pidiéndoles la opinión y teniendo un trato que no les invisibilice ni discrimine.

Lo anterior, cobra mayor relevancia si se trata de asuntos jurídicos que les afectan, caso en el cual el funcionario/a debe proporcionar a la persona mayor toda la información y orientación legal que la situación amerita, asegurándose de que las decisiones que se adopten en el tratamiento de su caso o causa sean el fiel reflejo de su voluntad, con pleno conocimiento de sus consecuencias y efectos.

²⁶ RIVEROS, Carolina; RODRIGEZ, Patricia; PALOMO, Rodrigo; ALVEAR, Sandra; FERNÁNDEZ, M. Ángeles; y ARENAS, Ángela. “El maltrato estructural a personas mayores en Chile y la necesidad de formular un índice multidimensional”. Ob. Cit. Págs. 166 y 167.

²⁷ HUENCHUAN, Sandra. Editora. “Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Perspectiva regional y de derechos humanos”. Santiago. CEPAL, 2018. Pág. 100.

3.2.2. Igualdad y no discriminación en el trato de la persona mayor, respetando su dignidad.

Traxler definió a las personas mayores como un grupo subordinado a causa de su edad, que ve conculcados sus derechos por la percepción estereotipada y negativa que se tiene de ella.²⁸ No obstante ello, algunos sostienen que la causa que está a la base de la discriminación, radica en la complejidad de distinguirla de manera específica, pues se trata de un maltrato naturalizado, y de reconocer la particularidad de sus derechos, los cuales, a partir de la normativa reciente, gozan de especial protección por parte del Estado.

Las personas mayores son adultos y, como tales, deberían disfrutar de una igualdad real y formal al momento de acceder a cualquier tipo de servicio proporcionado por la Administración, o incluso, recibir de ésta un trato preferente.

Por lo expuesto, resulta imprescindible tomar en cuenta el valor de la persona mayor al momento de dirigirse a la Corporación en busca de satisfacer una necesidad jurídica, otorgándole un trato digno en la atención que se procure, asistiéndola y asesorándola en igualdad de condiciones que cualquier otro usuario o usuaria.

Del mismo modo, al igual que cualquier otro usuario, la edad no puede ser motivo de discriminación negativa, así como no lo es el sexo, género, raza o pertenencia a un pueblo originario, discapacidad u otra condición o característica individual.

Por lo expuesto, se promoverá en todas las etapas y líneas de servicio:

- Tener un trato cortés: Acoger a las personas mayores, usuarios de los centros de la Corporación de Asistencia Judicial con especial cortesía, atendiendo en todo momento a las especiales necesidades de estos, procurando su cabal satisfacción por todos los medios disponibles.
- Proteger 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, para expresar la necesidad socio jurídica que les afecta, y respecto de la cual solicitan atención, asesoría y eventual representación en juicio. Muchas veces estos conflictos se generan respecto de familiares o cuidadores, por lo que un espacio privado y la reserva respecto del contenido de su atención son fundamentales.

²⁸ TRAXLER, A. J, Let's get gerontologized: Developing a sensitivity to aging. The multi-purpose senior center concept: A training manual for practitioners working with the aging, Springfield, Department of Aging. 1980.

- Ser empático y acogedor: Escuchar activamente y de un modo respetuoso la consulta o situación que afecta a la persona mayor, evitando juzgar o expresarse de un modo prejuicioso frente a los hechos que relata y la necesidad que la mueve a solicitar el servicio.
- Recordar que todas las personas son diferentes, con diversas capacidades físicas e intelectuales, por lo que en el trato debe atender las particulares condiciones que el usuario presenta, ajustándose a ellas.
- Mostrar respeto: Dirigirse a la persona mayor comenzando la conversación utilizando expresiones, tales como, Señor, Señora, Don o Doña, y luego su nombre. No deben usarse expresiones que den cuenta de una familiaridad inadecuada como por ejemplo “abuelita”, o “viejita”, o diminutivos del nombre, por largo o poco común que este sea.
- Mantener una distancia física apropiada, otorgando asistencia para el desplazamiento en caso que se requiera, y evitando cometer acciones que pudieran en este sentido incomodar, ya sea por ser interpretadas como una falta de atención necesaria, o por el contrario, como una sobreprotección o exceso de confianza por parte de la persona mayor.

3.3. Garantías

3.3.1. Garantía de Buen Trato y Atención Preferencial.

Se debe tener especial atención en el trato que se entrega a las personas mayores y sus necesidades, siendo con éstos amables y respetuosos, agendando oportunamente sus atenciones, dentro de los horarios preestablecidos que más se ajusten a su situación, respetando la puntualidad de las horas en que fueron citados, como también la forma en que se efectúa el seguimiento de sus causas. En este sentido, se recomienda dar la información que corresponda de la manera más clara posible, usando un lenguaje sencillo, entregando en forma escrita el nombre del abogado a cargo de su caso o causa, el del postulante designado, la forma en que puede hacer sus consultas, considerando días y horarios de atención, como también, cada indicación o documento solicitado, y el plazo destinado al efecto. Esto debe proporcionarse con letra legible y de buen tamaño, indicando en los casos que se requiera de la realización de una tramitación o procedimiento, el paso a paso de dicha acción, con el fin de lograr su correcta comprensión y concreción en el término estipulado. En el mismo sentido anterior, es necesario que se le consulte a las personas mayores para fijar los días y horarios de atención presencial en los Centros de Atención, otras particularidades que digan relación con aspectos de su vida, tales como control médico en los Consultorios del Sector, fecha de pago de su respectiva pensión, reuniones en

organizaciones vecinales, entre otros, de modo tal, que se aprovechen y optimicen los desplazamientos en beneficio del usuario.

Ahora bien, en cuanto a la infraestructura de los centros, se debe promover que éstos brinden las condiciones, comodidades y facilidades que sean necesarias para garantizar una atención adecuada y prioritaria, especialmente en lo que dice relación con los accesos, los que deben contar con dispositivos para permitir el ingreso de personas con movilidad reducida. Adicionalmente, se debe promover la disponibilidad de espacios acordes con la prestación, que impliquen el menor desplazamiento posible, y que junto con ello otorguen privacidad y confidencialidad al servicio.

De esta forma se establece una consideración especial para las personas mayores, procurando la satisfacción de sus necesidades con especial cuidado en que el trato sea adecuado, amable, comprensivo, respetuoso, cortés y con las condiciones y espacios físicos adecuados para una atención digna y de calidad.

3.3.2. Garantía de Debida Asistencia Jurídica y Protección judicial efectiva.

Las personas mayores son, socialmente, un grupo cuyas características los hacen objeto potencial de discriminación en distintos ámbitos. Este riesgo se acrecienta cuando nos encontramos frente a un adulto que presenta deterioro o pérdida de facultades físicas y/o mentales, una autonomía disminuida, o condiciones de abandono y pobreza. Ante este tipo de situaciones, la asistencia jurídica que se provea debe estar atenta a detectar cualquier tipo de maltrato o abuso, adoptándose medidas especiales con el objeto de despejar estas situaciones, proporcionando en caso de ser necesario, protección y debida defensa integral y especializada de sus derechos.

Lo anterior se logra otorgando atención personalizada a la persona mayor, informándole adecuadamente sobre su situación jurídica, así como de las consecuencias de la acción o defensa judicial que se pretende entablar, impetrando, de ser necesario, las medidas judiciales que correspondan.

Esta Asistencia Jurídica y Asesoría Judicial, de carácter profesional, debe ser proporcionada mediante un trato digno, que responda de forma clara y completa a las necesidades y requerimientos planteados por la persona mayor, distinguiendo en su presentación aquello que corresponde al servicio de asistencia jurídica, como a las inquietudes o demandas que puedan ser competencia de otros órganos (previsionales o de salud, por ejemplo), derivándole de manera informada y responsable.

Por todo lo expuesto, se concluye que la atención a la persona mayor debe procurarse con aptitud y competencia, realizando una labor dedicada y diligente en todas las líneas de servicio. Esto puede implicar, en algunos casos, adecuar los tiempos y espacios de atención, así como la forma de proveer el servicio, garantizando siempre la efectiva protección de sus derechos.

4. ASISTENCIA JURÍDICA ESPECIALIZADA: LÍNEAS DE SERVICIO DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

Con el objeto de seguir avanzando en la especialización de la asistencia jurídica que las Corporaciones de Asistencia Judicial brindan a las personas mayores y, teniendo presente las dificultades y diversas necesidades que les afectan, se abordarán las líneas de servicios descritas precedentemente, enfatizando en los aspectos que permiten perfeccionar la atención que se otorga a este grupo potencialmente vulnerable, haciéndola pertinente, integral y especializada.

En la medida que la atención refleje la implementación de estas recomendaciones y pautas de actuación, podremos asegurar el efectivo acceso a la justicia de las personas mayores en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

4.1. Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos

Como se señaló previamente, la denominación de esta línea de servicio alude a dos conceptos que presentan definiciones y objetivos distintos:

- **Prevención de Conflictos:** son todas aquellas acciones formativas y de capacitación legal que tienen por objeto entregar herramientas a la comunidad o a un grupo específico de ella, con la finalidad de que reconozcan sus derechos y la forma de ejercerlos, de modo que puedan detectar precozmente las situaciones que los vulneran, pudiendo abordarlas o bien conducirlos a la institución pública o vía resolutoria más pertinente.

En el caso de las personas mayores, esta línea tiene el desafío de generar espacios en que la formación en derechos opere mediante metodologías lúdicas, que apelen a la historia personal o colectiva del lugar al que las personas habitan, y a la positiva resolución de los conflictos, considerando aprendizajes que

fomenten el reconocimiento de instituciones jurídicas relevantes para su etapa vital, y las entidades u organismos públicos a los cuales recurrir en caso de necesidad.

Por este motivo, cuando las actividades de prevención de conflictos son bien ejecutadas, son altamente valoradas por los destinatarios mayores, pues a través de instancias como talleres, seminarios, cursos o capacitaciones dirigidas a clubes u otro tipo de agrupaciones de este colectivo, se genera el intercambio de experiencias vitales y la transferencia de conocimiento jurídico y social que les permite conocer la regulación y consecuencias de determinadas figuras e ilícitos, desarrollando la capacidad para anticiparse a su comisión, o bien, adquiriendo el conocimiento que les posibilita canalizar adecuadamente su resolución por las vías idóneas, convirtiéndose las personas mayores en un importante recurso para la comunidad a la que pertenecen.

Finalmente, dentro de los objetivos de las acciones de prevención de conflictos se encuentran: el desarrollo de habilidades, revisión y cambio de actitudes y formas de comunicación, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos, todas labores en que los mayores generalmente manifiestan un alto nivel de compromiso, convirtiéndose en promotores de justicia tanto en su círculo más cercano, como en su entorno social.

• **Promoción de Derechos:** son todas aquellas acciones de sensibilización, difusión e información de Derechos dirigidas a la comunidad, en un ámbito específico, con la finalidad de empoderarla, promoviendo el respeto y el cumplimiento de la ley.

En este contexto, este Protocolo recomienda que las actividades de promoción de derechos se aboquen a divulgar el conocimiento de los conflictos socio jurídicos más recurrentes en la población adulta mayor, realizando estas instancias con grupos u organizaciones sociales integrados por personas mayores, o concurriendo a los lugares o puntos de atención que ellas frecuentan.

Esta línea tiene la potencialidad de constituirse en una herramienta de integración social, si logra dar respuesta a las necesidades de pertenencia e interés que tienen las personas mayores, promoviendo el respeto de sus derechos, y transformándolas en agentes de cambio que pueden ser referentes para sus pares o para la red social.

Finalmente, para potenciar el trabajo coordinado de los servicios públicos abocados a satisfacer los intereses y mejorar el bienestar de este grupo etario, se recomienda articular la realización de este tipo

de acciones con las Oficinas del Adulto Mayor presentes en los distintos Municipios, el Servicio Nacional del Adulto Mayor, servicios vinculados a la seguridad social, salud y previsión, entre otros.

4.2. Orientación e Información en Derechos

La Orientación e Información en Derechos comprende desde la primera acogida que se ofrece al usuario cuando acude al servicio, siendo generalmente brindada por el personal administrativo, hasta la completa orientación y asesoría que otorga el profesional abogados/as, asistentes sociales o técnicos jurídicos respecto de la materia expuesta, con independencia de si el motivo de consulta genera posteriormente una derivación interna o externa, o se pone fin al servicio luego de satisfacer la inquietud.

Como se ha señalado, 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 a las personas mayores en el acceso a la Orientación e Información en Derechos, 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 a la persona mayor desde el momento que accede al servicio.

En materia de infraestructura, debe facilitarse a las personas 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, se debe respetar el principio de dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor, y teniendo presente la genuina expresión de sus intereses respecto del

servicio de asistencia jurídica que reclama, se establece como regla general entrevistar en forma privada a la persona mayor, con independencia de si éste se presenta acompañado.

En el evento que la persona 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 funcionarios/as que actúan en esta línea de servicio han de estar identificados ante la persona 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.

En el mismo sentido, los funcionarios deben desplegar en su atención sus mejores competencias y capacidades para tratar con las personas mayores, evitando generar barreras actitudinales que entorpezcan y afecten la correcta entrega de este servicio, lo cual debe ser monitoreado por la jefatura de cada unidad.

En la entrevista con la persona 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 la persona 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 las personas mayores:

- **Asesoría Jurídica:**

Implica que la persona mayor se informe, comprenda y tome conciencia respecto de la forma en que puede hacer efectivo el 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.

En este contexto, junto con la entrega de información de carácter legal, institucional o social, el adulto debe ser informado de las alternativas disponibles a su situación, y las consecuencias de su actuación en cada una de estas opciones, proporcionándole en los casos que corresponda, la debida defensa judicial de sus intereses. Por ejemplo, cuando sea necesario impetrar, con posterioridad a la orientación e información en derechos, una acción o medida cautelar destinada a proteger o resguardar su patrimonio, o incluso, su integridad física o moral.

- **Asesoría en la co-gestión judicial y gestiones extrajudiciales:**

Implica establecer un proceso de acompañamiento entre el profesional y la persona 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 estos efectos, se debe recordar las recomendaciones efectuadas a propósito de la Garantía de Buen Trato y Atención Preferencial descrita precedentemente.

En el evento de que la persona 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 de la persona mayor si resulta procedente y coincidente con los intereses del usuario.

- **Derivación Responsable:**

Implica que en los casos que el conflicto social o jurídico planteado por la persona mayor no sea de competencia de la Corporación, el interesado debe ser derivado a la entidad pública o privada que corresponda.

Para ello, es necesario explicitar con claridad los motivos que fundan esta derivación a la persona mayor, e informarle a dónde debe recurrir para resolver su situación.

En estos casos, deberá efectuarse una coordinación efectiva con el servicio u organismo 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 o persona que recepcionará al usuario, dirección y datos de contacto de la repartición, etc.), todo lo cual deberá constar en un documento que reúna las mismas características señaladas en párrafos anteriores.

Asimismo, deberá realizarse 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 una persona mayor debiese contemplar el uso de 30 a 40 minutos. Ello, porque los mayores 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, evitando la generación de confusiones respecto de las reales expectativas que tiene su caso, en cuanto al tiempo de resolución y tramitación efectiva ante los tribunales de justicia.

En relación a las citaciones que se efectúen para las distintas actuaciones requeridas por la Corporación o ante los Tribunales de Justicia, se recomienda agendar con la mayor antelación posible, indicando de forma escrita la fecha, horario y lugar de realización, efectuando de ser posible, recordatorios con una distancia mínima de entre siete a dos días antes del evento, manifestando siempre el objetivo de esta citación o diligencia, y los antecedentes o documentos requeridos para su mejor concreción.

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.

Finalmente, las particularidades descritas para el ejercicio de esta línea de atención hacen patente la necesidad de sensibilizar y formar a los funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial para proporcionar de un modo adecuado y pertinente sus prestaciones a las personas mayores, relevando la importancia del trato y atención que este grupo de la población requiere, considerando además que tras su motivo de consulta puede "escondarse" un amplio abanico de situaciones, que pueden significar o no

una vulneración efectiva de sus derechos, o una condición de fragilidad jurídica que amerita especial protección y preocupación por parte del Estado, para la cual es necesaria, eventualmente, una coordinación intersectorial que permita atender a situaciones de orden familiar, sanitario, de seguridad social, vivienda, u otro tipo, visitas domiciliarias, la revisión exhaustiva de documentación sobre situaciones de larga de data, etc.

4.3. Solución Colaborativa de Conflictos.

Como se indicó preliminarmente, se trata de un servicio que consiste en ofrecer al usuario una forma de solucionar el conflicto socio jurídico que presenta a través de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente, y que son conducidos por profesionales que cuentan con la formación necesaria para conducir estos procesos.

Para estos efectos, el profesional a cargo de proveer el servicio, debe ser capaz de promover en la persona mayor el interés por participar de una instancia de diálogo con quien o quienes mantiene un conflicto vigente, 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, especialmente si se trata de ámbitos jurídicos en que la respuesta judicial puede ser insatisfactoria e inoportuna, por ejemplo, en asuntos de competencia de los Juzgados de Policía Local o Juzgados Civiles.

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 (sentido de justicia, voluntariedad, autodeterminación, confidencialidad e imparcialidad, equilibrio e igualdad de las partes), los cuales son en teoría más fáciles de comprender y ejercitar cuando se transita por una etapa de madurez.

En cuanto a los mecanismos alternativos promovidos a través de esta línea de servicios, encontramos en primer lugar a la Conciliación, la cual se ejecuta con mayor frecuencia en los Centros de Atención Jurídico Social. En estos casos, el profesional que conduce el proceso facilita la interacción de las partes, pudiendo incluso proponer bases de arreglo, o criterios objetivos para el logro de un acuerdo que ponga fin a la disputa.

En estos casos, es importante precisar que, sin perjuicio de esta facultad que posee el profesional a cargo del proceso en la Conciliación, las personas son libres para aceptar o no la solución propuesta, conociendo las consecuencias de uno y otro caso, para de este modo, adoptar libremente su decisión.

En relación al servicio de mediación, cabe destacar que el profesional que conduce el proceso no puede proponer a los interesados una fórmula de término, sino que debe estimular el diálogo colaborativo entre las partes con el objeto que ellas encuentren por sí mismas una solución que resuelva el conflicto, satisfaciendo de este modo los intereses de los involucrados, los cuales deben ser explicitados. Al igual que en el caso anterior, las personas son libres para aceptar o no una propuesta de arreglo promovida por una de las partes, debiendo también conocer las consecuencias jurídicas que se desprenden del acuerdo, como del no acuerdo.

Tal como se señaló previamente, ambos mecanismos colaborativos promueven la participación y el ejercicio responsable de la autonomía y la voluntariedad por parte de las personas mayores que asisten a ellos, sin embargo, no por eso ellos están obligados a aceptar la solución que se plantee, teniendo la posibilidad de judicializar su conflicto en caso de que deseen que sea una autoridad judicial quien lo resuelva.

No obstante lo anterior, es importante relevar que en conflictos jurídicos que se ventilan judicialmente con personas cercanas o familiares, suele ser inevitable el deterioro de las relaciones sociales, y esto puede afectar mayormente a quienes tienen una relación de dependencia o poseen una condición de vulnerabilidad que los aqueja.

Finalmente, en situaciones en que se sospeche la comisión de actos de maltrato, abuso o violencia, este tipo de mecanismos no debe ser utilizado, pues su ejercicio supone un mínimo equilibrio de poderes entre las partes para poder dialogar.

4.4. 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, o que, optando por la vía colaborativa, esta no desembocó en un acuerdo que ponga término al conflicto que motivó que la persona mayor acudiese a la Corporación.

Solo para efectos metodológicos, una defensa integral y especializada debe ser capaz de observar de un modo reflexivo y particular cada una de las etapas de la asistencia jurídica que se procura. En este sentido, en lo que se refiere a esta línea de servicios 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 personas 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 las personas mayores que buscan asistencia jurídica. Lo mismo debe decirse respecto de la señalética, estas deben contemplarse de una manera fácil, comprensible, para que la persona mayor llegue a su destino sin mayor dificultad. En suma, se pretende favorecer la autonomía del usuario, agilizar y abreviar 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 a la persona 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 la persona 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 y en la señalética interior. 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 las personas mayores, deben realizarse de acuerdo a los protocolos, con un lenguaje claro, tener un carácter eminentemente literal y ortográfico utilizando de manera amigable y directa el lenguaje jurídico para facilitar la comprensión de los ciudadanos. Con esto se da 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, como también, a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que establece el pleno ejercicio de la capacidad jurídica y el acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones, en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas.
- A su vez, es esencial para el éxito del asesoramiento que se pretende, constatar que la persona 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 favorezcan su entendimiento.
- El derecho a comprender va más allá de la simple y correcta información, que entreguen los abogados y postulantes, va también encaminado a proporcionar información oportuna en cualquier momento respecto de su caso o causa, señalando claramente lo que se requiera para dar curso a una acción judicial como los antecedentes básicos, las solicitudes de pruebas, y el relato concreto de los hechos. En este contexto, también se deberá trabajar con el personal administrativo de los Centros, haciendo posible una atención personalizada y con identificación de quien asiste en cada etapa, para establecer una interacción adecuada entre el mayor y las personas que otorgan el servicio.
- El derecho a comprender, debe abarcar también, a las citaciones que se realicen a la persona mayor, por lo que habrán de redactarse en lenguaje comprensible, claro y sencillo, evitando los términos técnico-jurídicos que no sean absolutamente imprescindibles y en caso de usarlos, explicar su contenido y alcance.
- 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 o primera presentación, en caso de que, por ejemplo, se deba firmar otro patrocinio por cambio de abogado. Además, debe informarse claramente a las personas mayores el diezmo (10%) y/o las costas personales que

podieran 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 evidenciarse o se encuentren ocultas en el motivo de consulta. Por ello se erige como imprescindible la audiencia reservada con la persona mayor, con el doble objetivo de verificar extremos relativos a la 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 a la persona 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.
- Dada la especial condición de vulnerabilidad en que se encuentran las personas mayores, por el fenómeno de empobrecimiento que experimenta la mayoría de la población al alcanzar este ciclo vital, debido a la disminución de su capacidad económica, se ha estimado que este grupo etario ingrese sin focalización socioeconómica previa. De este modo, si durante el curso del patrocinio se detecta que la persona mayor posee medios económicos para procurarse asistencia jurídica por sí, se le informará que deberá someterse a una evaluación de su situación, de cuyo resultado dependerá su permanencia en el servicio como sujeto de atención, en razón del objeto legal institucional de la Corporación.
- Debe realizarse además un examen de viabilidad jurídica de la pretensión que formula la persona 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. En este sentido, cabe recordar que, por regla general, la Corporación debe otorgar representación judicial en todos los asuntos en que no tenga impedimento legal para hacerlo, salvo los casos de inviabilidad técnica definidos por la existencia de cosa juzgada, prescripción extintiva o caducidad de la acción, o cuando se trate de una obligación, natural. En éste último caso, deberá evaluarse siempre la pertinencia de realizar gestiones prejudiciales y/o la posibilidad de abordar el asunto a través mecanismos colaborativos como la conciliación o la mediación. Sin perjuicio de lo

anterior, la acción o defensa que se asuma, no debe tener el carácter de maliciosa o temeraria, o contravenir el derecho o los principios y misión de la Institución. Asimismo, la declaración de inviabilidad jurídica que corresponda deberá ser efectuada por la jefatura del Centro de Atención, pudiendo siempre el usuario reclamar de dicha resolución a través de los procedimientos vigentes.

- En relación al vínculo que se promueve establecer entre el funcionario y el usuario/a mayor, se sugiere:
 - o Ejercer un rol proactivo en la atención: solicitar las diligencias pertinentes a la autoridad, para verificar las situaciones esgrimidas en la causa, 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/a.
 - o Fortalecer la vinculación con la red social, particularmente con el Municipio o con las dependencias del Servicio Nacional del Adulto Mayor, a fin de que, en su rol articulador y coordinador de la oferta pública dirigida a las personas mayores, facilite los contactos con las entidades que pueden proporcionar la protección o los servicios necesarios en función del caso.
 - o 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:**

Durante la etapa procesal, los litigantes tienen una participación reglada en el procedimiento, que, en caso de desconocerse, genera ansiedad e incertidumbre respecto a la evolución y el resultado de la acción o defensa judicial entablada si no se recibe una adecuada asesoría y acompañamiento. Considerando lo anterior, se formulan las siguientes recomendaciones destinadas a facilitar la información y el trato que se otorgue a la persona mayor en esta etapa procesal, particularmente respecto de las actuaciones más significativas en las que debe intervenir de un modo directo e indirecto durante su representación judicial.

Recomendaciones:

- Informar a la persona mayor sobre las etapas del proceso judicial que enfrenta, describiendo los objetivos y consecuencias de los hitos más relevantes, así como la participación directa e indirecta que supone su representación en cada uno de ellos. Para estos efectos, puede ser útil graficar la situación mediante un flujograma que ilustre sobre la consecución de cada etapa, y reseñar en ellas la participación que le corresponde.
- Ante requerimientos de tipo administrativo judicial, como la obtención de documentos o realización de gestiones, se recomienda simplificar al máximo el número y complejidad de estos trámites, canalizando su concreción por las vías alternativas disponibles. En algunas unidades se ha observado como buena práctica la introducción de espacios de autogestión con acceso a internet, de modo que la persona mayor usuaria obtenga aquello que le fuere solicitado y aprenda además a consultar sobre el estado de su causa en línea.
- Establecimiento de un sistema de seguimiento de la tramitación judicial mutuamente convenido con la persona mayor, por la vía que a éste le resulte más idónea (presencial, virtual y/o telefónica), a fin de asegurar que se encuentre plena y claramente informado en relación al progreso de su causa.
- Importancia del trabajo con la red familiar y social que posea la persona mayor, en función de las necesidades que plantee el proceso judicial. En este punto es clave preguntar y consignar en los registros que corresponda, los datos de contacto de la persona que él o ella indiquen como de su exclusiva confianza, acudiendo a este tercero sólo en caso que la persona mayor no pueda tomar conocimiento y participación por sí de la tramitación.
- En caso de audiencia, es necesario explicar de forma clara y precisa tipos, cantidad, objeto y contenido de la misma, considerando que se trata de una instancia que por regla general se desarrolla a una velocidad acelerada, en la que se expresan tecnicismos jurídicos, y se adoptan determinaciones cruciales para el curso de su pretensión. En este punto, la persona mayor (así como cualquier otro usuario) puede sentirse particularmente angustiado e impotente frente a la sucesión de hechos que observa, pero que no es capaz de comprender ni saber que impacto tienen. Por ello, es importante destinar tiempo y esfuerzos a esta labor, explicitando además sus potenciales resultados, a fin de que la persona mayor puede entender la relevancia de esta instancia para materializar su acceso a la justicia, en función de sus intereses en juicio.

Finalmente, es necesario hacer presente que el objetivo de todo servicio público es satisfacer una necesidad de la población, motivo por el cual la persona mayor, así como todos los usuarios, tienen el derecho de recibir la mejor prestación posible, evitando dilación en los procesos, así como su desplazamiento de manera innecesaria.

En este escenario, una defensa integral y de calidad por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial implica no sólo atenerse al otorgamiento de representación judicial, sino también, diagnosticar y dar positiva respuesta a las necesidades socio jurídicas de la persona mayor, articulando y poniendo a su disposición la red familiar, social, comunitaria y estatal pertinente mediante la asesoría profesional de los trabajadores sociales quienes, para estos efectos, facilitarán la labor judicial.

iii. Etapa Post procesal y seguimiento de casos:

Dependiendo el tipo de conflicto socio jurídico de que se trate, las soluciones convencionales o las resoluciones judiciales obtenidas no siempre significan el término efectivo del problema. En este orden, el cumplimiento y la necesidad de ejecutar lo resuelto puede convertirse en una nueva demanda al sistema de administración de justicia, por lo que es importante efectuar un seguimiento de la situación, entregando orientación e instrucciones claras a la persona mayor, con el fin de efectuar una actuación judicial oportuna.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda:

- Una vez evacuada la resolución judicial que pone término a la instancia, debe informarse inmediatamente a la persona mayor, de manera clara, sobre el resultado del proceso, explicitando las consecuencias, así como los eventuales recursos y escenarios judiciales posibles a partir de lo dictaminado, indicando de manera precisa el plazo disponible para el ejercicio oportuno de cada uno de ellos.
- En el evento de que se trate de una sentencia de carácter declarativo, dar a conocer los plazos en que se debe verificar lo resuelto, y ante un eventual incumplimiento, las acciones destinadas a hacerlo efectivo. En este punto cabe relevar que muchas personas desconocen los motivos por los cuales no se ejecuta lo ordenado por el tribunal, atribuyendo erróneamente las responsabilidades de estos hechos, culpando incluso a la Corporación, al no entender por qué luego de una defensa judicial que obtuvo el reconocimiento de su derecho, no es capaz de modificar la realidad, razón por la cual el seguimiento y la información sobre el estado procesal

de su causa son muy importantes para la comprensión de la situación, y las vías de acción judicial disponibles.

- Entregar copia de las resoluciones y de cualquier otra documentación relevante que conste en los registros institucionales, y que sea de su propiedad. Esta entrega debe quedar consignada, siendo ideal que la persona mayor suscriba un **acta o recibo** que acredite la recepción de documentos a su entera satisfacción, singularizándolos.
- En los casos en que la persona mayor no obtenga un resultado judicial satisfactorio a sus intereses, y desee ejercer los recursos judiciales que la ley le franquea, debe dejarse debido registro de esta circunstancia, haciendo nuevamente presente la necesidad de ser claros y precisos en cuanto a los escenarios judiciales disponibles, y las oportunidades procesales para su correcto ejercicio, de modo que la persona mayor pueda adoptar una decisión informada a este respecto.

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

- Violencia Intrafamiliar²⁹:** La condición de grupo vulnerable genera un escenario fecundo para la comisión de maltrato, abuso y violencia de distinto tipo, situaciones de las cuales no están exentas las personas mayores.

“El riesgo de maltrato no radica en la edad de la vejez, sino en otros factores de distinto orden que suelen ser interdependientes. Pese a ello, las personas mayores se encuentran generalmente en una particular condición de riesgo, impotencia, abandono o explotación (CEPAL, 2004), ya sea en instituciones que brindan servicios de cuidado de largo plazo, institutos psiquiátricos, centros de salud o penitenciarios, puestos de trabajo o en el seno familiar, entre otros espacios.”³⁰

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

²⁹ “Guía de prevención del maltrato a las personas mayores”, Ministerio de Desarrollo Social, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Santiago, 2012, pág. 6-8.

³⁰ HUENCHUAN, Sandra. Editora. “Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Perspectiva regional y de derechos humanos”. Ob. Cit. Pág. 214.

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.

En el mismo sentido, en nuestro país en el año 2010 se realizó una modificación a la Ley N° 20.066 de Violencia Intrafamiliar, incluyendo en su artículo 5 a las personas 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.

Del mismo modo, y considerando que nuestro país en las últimas décadas, ha experimentado un progresivo envejecimiento de su población, sumado al reconocimiento internacional de la situación de vulnerabilidad en que se encuentran de las personas mayores, la normativa nacional ha hecho eco de estas circunstancias, en la búsqueda constante de brindarles igualdad y una mayor protección. Por estos motivos, en el año 2017 se modificó el Código Penal, mediante la Ley N° 21.013 que tipifica un nuevo Delito de Maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, incorporando a las personas mayores como sujetos especialmente protegidos por el legislador.

Esta norma también modificó la Ley de Violencia Intrafamiliar, aumentando la pena asignada al delito de maltrato habitual, el que se entiende, en el contexto de este Protocolo, como el ejercicio habitual de violencia respecto de las personas mayores.

Para mayor claridad conceptual, se entiende por maltrato *todo acto que, por acción y omisión, provoca daño a una persona mayor.*

Entre los principales tipos de maltrato se distinguen:

- I. 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 una persona 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 a la Persona 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 a la persona mayor, hacer una administración indebida de los bienes de una persona 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.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor realizó en el año 2012 un estudio sobre la prevalencia de maltrato a las personas mayores en la Región de Valparaíso, siendo ésta una de las más envejecidas según reportes del último censo poblacional llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadísticas. Pese a lo acotado del universo de personas mayores encuestadas (403), los resultados de dicho estudio revelan que el maltrato psicológico es aquel que presenta mayor prevalencia (35,3% de los encuestados), seguido de la negligencia (9%), el abuso patrimonial (8,3%), el maltrato físico (5,6%) y el abuso sexual (5%).

Cabe tener en consideración que los operadores jurídicos generalmente han sido formados para detectar este tipo de situaciones cuando se presentan en las relaciones de pareja, pese a la invisibilidad del fenómeno. Sin embargo, es aún más difícil develar este tipo de maltrato entre las personas mayores, quienes pueden incluso mantener una condición de dependencia emocional, económica o incluso física respecto de quien ejerce la violencia. Por este motivo, las víctimas por regla general no denuncian la situación, por lo que la entrevista jurídica debe ser efectuada en profundidad, e idealmente, en compañía de un trabajador social, siempre que se observen indicios o antecedentes de los cuales se pudiese deducir 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 para develar su situación, y establecer las eventuales redes de apoyo que puede tener la víctima. Por tanto, al detectar algún tipo de indicador de violencia, el profesional que asiste debe:

- 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 a la Persona Mayor que existe red pública y privada, la cual se explicita en un acápite posterior.

- ii. **Interdicción y Nombramiento de Curador General:** Referido a la utilización de procedimientos judiciales que pueden tener la finalidad de privar o restringir el control y autonomía de la persona mayor sobre la satisfacción de sus necesidades básicas, o bien establecer judicialmente la disposición de su patrimonio en terceras personas, quienes se asisten del Derecho y los medios que les franquea la ley para con propósitos abusivos, despojar y la desproteger económicamente a la persona mayor, privándole de su legítimo derecho al uso goce y disposición de su propiedad.

En este contexto, es importante tener presente que antes de proceder a la tramitación de interdicciones y nombramientos de curador general, los funcionarios deben realizar una entrevista previa con el posible interdicto, para verificar su estado y descartar la instrumentalización de estos procedimientos en perjuicio de la persona mayor.

Cumplido lo anterior, procurar iniciar el procedimiento con mayor seguridad en cuanto a su posible resultado y beneficio de la persona mayor.

Por otra parte, y en relación con las consideraciones previamente enunciadas sobre el respeto a la autonomía y la capacidad legal de las personas mayores, en el ejercicio de las defensas judiciales que eventualmente se interpongan para oponerse a este tipo de acciones, es necesario invocar además la existencia de normativa internacional en la materia, la cual ha desarrollado profusamente estos aspectos, previniendo y obligando a los Estados a adoptar medidas que permitan verificar efectivamente la condición de incapaz que se pretende decretar, por las graves consecuencias que una mala decisión jurisdiccional puede implicar para la persona mayor afectada.

- iii. **Discriminación:** El envejecimiento, fenómeno connatural y propio de todos los seres humanos, no necesariamente equivale a una pérdida de “funcionalidad”. Si bien las personas mayores pueden enfrentar dificultades en atención a ciertas limitaciones físicas y psíquicas, estas no justifican la discriminación, exclusión y desprotección social con el que muchas veces se les trata a nivel familiar, social e institucional.

Una de las expresiones más potentes de discriminación se observa en el maltrato estructural, el cual se ve reflejado, por ejemplo, en el aumento injustificado de los costos de salud, la disminución en los ingresos a causa de la jubilación, la dificultad para encontrar ocupación laboral, y en la falta de acceso al crédito y a todo tipo de bienes y servicios, por nombrar algunas. Estas barreras socioculturales que experimenta la población mayor en relación a la población activa, pueden llegar a constituir en algunos casos, delitos y vulneraciones normativas que ameritan por parte del Estado de la debida defensa y protección, y una coordinación intersectorial que permita la provisión de los servicios sociales básicos en los casos de mayor gravedad.

4.5. Atención Integral a Víctimas de Delitos

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 las personas mayores, a través de un servicio que contempla una atención integral, desde la perspectiva interdisciplinaria.

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 este marco, la población adulta mayor constituye un grupo privilegiado que, en virtud de su madurez, experiencia vital, y penetración social, puede convertirse en un factor protector que advierta a su entorno sobre los ilícitos a los cuales está expuesto, y en caso de materializarse el delito, sepa conducir

a las víctimas a los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos de la Corporación, así como a la red institucional pertinente.

En cuanto al rol de la Corporación en esta materia, es fundamental informar a las personas mayores que junto con recibir las prestaciones descritas precedentemente, en los CAVI se proporcionará a las personas que han sido víctimas de un delito, la representación judicial que permita ayudar a esclarecer las circunstancias de su comisión, persiguiendo el establecimiento de las responsabilidades que correspondan en el sistema penal, brindando apoyo social y psicológico para superar la situación traumática, restableciendo el funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida.

Además, existe la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato del Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA, la que busca contribuir a la promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores a través de la prevención, asesoría y orientación respecto del maltrato que afecta a las personas mayores, atendiendo a todas aquellas personas mayores, que residan en Chile, por medio de derivación a las Coordinaciones Regionales de SENAMA.

5. TRABAJO EN RED

5.1. Coordinación con el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

La misión del SENAMA es fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, cualquiera sea su condición, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

En este marco, sus objetivos específicos buscan fomentar la integración y participación social efectiva de las personas mayores, articular una red de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o dependencia, inducir un cambio cultural que promueva la valoración positiva de las personas mayores y fortalecer su gestión territorial, para el cumplimiento de estos objetivos.

Dentro de su oferta institucional, este Servicio cuenta con un Programa de Buen Trato al Adulto Mayor, el cual tiene por objeto *“contribuir al reconocimiento, promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores, a través de la prevención del maltrato que los afecta, la promoción del buen trato y la asesoría y coordinación, con las redes regionales y locales.”*

Adicionalmente, el Servicio posee:

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, SENAMA realiza la evaluación pertinente, con el objeto de 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 las personas mayores.

Con el objeto de facilitar la coordinación con el SENAMA, y por su intermedio, con las redes locales que el Servicio ha generado para afrontar las diversas situaciones de vulnerabilidad específicas, tales como discapacidad, personas mayores dependientes severos, interdicciones, entre otras, se presenta a continuación el catastro actualizado de oficinas, fonos y direcciones a nivel regional.

REGION	FONO	DIRECCION
Arica y Parinacota	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	José Vicente Blanco N° 145, Copiapó
Coquimbo	51 479 800	Calle Almagro N° 399, La Serena
Valparaíso	32 225 5552	Av. Brasil N° 1265, piso 5, Valparaíso
O'Higgins	72 749 800	Calle Astorga N° 668, Rancagua
Maule	71 349 800	I Sur 1201 Oficina 104, Edificio Zaror, Talca
Ñuble	42 2250474	Carrera N° 475, Chillán
Biobío	41 290 9800	Serrano N° 537, Concepción
Araucanía	45 949 800	Claro Solar N°531, Temuco
Los Ríos	63 333 658	Arauco N° 708, Valdivia
Los Lagos	65 569 800	Madre Paulina N°349, Puerto Montt
Aisén	67 459 800	12 de Octubre N° 163, Coyhaique
Magallanes	61 369 800	Sarmiento N° 916, Punta Arenas
Metropolitana	2 585 3513	San Antonio N° 427, piso 8, Santiago

BIBLIOGRAFÍA

ABUSLEME, María Teresa y CABALLERO, Máximo (Editores), “Maltrato a las Personas Mayores en Chile: Haciendo visible lo invisible”. Santiago, Ediciones SENAMA. En http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Maltrato-las-personas-mayores-Chile_Haciendo-visible-lo-invisible-2014.pdf. Última visita: 15 octubre 2019. Pág. 10.

ABUSLEME, M.T., Arnold, M.; GONZÁLEZ, F., GUAJARDO, G.; LAGOS, R.; MASSAD, C.; SIR, H., THUMALA, D. y URQUIZA, A. “Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile”. Universidad de Chile, Edición del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Santiago de Chile, 2013.

ARENAS, Ángela. “Adulto Mayor: nuevas perspectivas para el desarrollo humano”. Ediciones Universidad Finis Terrae, Santiago de Chile, 2012.

ARENAS, Jessica. “El adulto mayor víctima de violencia intrafamiliar. Su abordaje en los tribunales de familia”. Servicio Nacional del Adulto Mayor. Santiago de Chile, 2014. Disponible en: <http://www.senama.cl/flesapp/Libro%20Maltrato%20Haciendo%20visible%20FINAL%20WEB%2014%20DE%20MARZO.pdf>

Centro de Estudios y Asistencia Legislativa de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. “Estudio sobre brechas legales en Chile para la implementación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”. Servicio Nacional del Adulto Mayor. Diciembre 2017. Disponible en http://www.senama.gob.cl/storage/docs/ESTUDIO_SOBRE_BRECHAS_LEGALES_PARA_CHILE%2C_IMPLEMENTACION_CIPDHPM.pdf.

CEPAL, “Autonomía y dignidad en la vejez: teoría y práctica en políticas de derechos de las personas mayores”. Ciudad de México, 2014.

CIFUENTES, Leonor. “Derechos Humanos y no discriminación de las personas adultas mayores” Colección Ideas Año 7 N° 61. Santiago de Chile. 2006. Disponible en: http://www.pasa.cl/wpcontent/uploads/2011/08/Derechos_Humanos_y_No_Discriminacion_de_las_Personas_Adultas_Mayores_.pdf

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIDHPM), promulgada en nuestro país a través del Decreto N° 162 del Ministerio de Relaciones Exteriores, del 7 de octubre de 2017. Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1108819>.

HUENCHUAN, Sandra. Editora. “Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Perspectiva regional y de derechos humanos”. Santiago. CEPAL, 2018.

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.

HUENCHUÁN, S.; GONZÁLEZ, D.; PAREDES, M. y GUZMÁN, J. M. “Protección y participación en la vejez: escenarios futuros y políticas públicas para enfrentar el envejecimiento en Chile”. Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile. 2007. Disponible en <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/30220/lcw139.pdf>

LATHROP, Fabiola. Protección Jurídica de los Adultos Mayores en Chile, en Revista Chilena de Derecho, Vol. 36, 1, pp. 77-113, 2009.

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”, Santiago, 2009.

CIENT REGLAS DE BRASILIA actualizadas versión abril 2018 XIX Cumbre Judicial Asamblea Plenaria San Francisco de Quito. Disponible en <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/item/817-cien-reglas-de-brasilia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>.

RIVEROS, Carolina; RODRÍGUEZ, Patricia; PALOMO, Rodrigo; ALVEAR, Sandra; FERNÁNDEZ, M. Ángeles; y ARENAS, Ángela. “El maltrato estructural a personas mayores en Chile y la necesidad de formular un índice multidimensional”. Revista Universum, Vol. 32, N° 2, año 2017, Universidad de Talca. Págs. 163 a la 176.

TRAXLER, A. J, Let's get gerontologized: Developing a sensitivity to aging. The multi-purpose senior center concept: A training manual for practitioners working with the aging, Springfield, Department of Aging. 1980.

En Santiago de Chile, con fecha 17 diciembre del año 2019, entre la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, representada por su Directora General, doña **Carolina Fernández Alvear**; la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, representada por su Director General, don **Roberto Chacón Gutiérrez**; Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, representada por su Director General, don **Alejandro Díaz Letelier**, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, representada por el Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Biobío, en su calidad de Presidente del Consejo Directivo y de la Corporación, don **Sergio Vallejos Carle** y el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, representado por su jefatura, a cargo de doña **Simone Hartard Cazenave**, han acordado suscribir y actualizar el presente Protocolo, para especializar la asistencia jurídica que se otorga por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial a este grupo vulnerable de la población.

Carolina Fernández Alvear
Directora General
Corporación de Asistencia Judicial
Regiones de Tarapacá y Antofagasta

Roberto Chacón Gutiérrez
Director General
Corporación de Asistencia Judicial
Región de Valparaíso

Alejandro Díaz Letelier
Director General
Corporación de Asistencia Judicial
Región Metropolitana

Sergio Vallejos Carle
Seremi Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidente Consejo Directivo
Corporación de Asistencia Judicial
Región del Bío Bío

Simone Hartard Cazenave
Jefa Departamento de Asistencia Jurídica
Ministerio de Justicia Derechos Humanos