**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y FUNCIONAMIENTO OFICINA PROGRAMA ADULTO MAYOR REGIÓN DEL BIOBÍO CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO.**

**OBJETIVO DEL PROTOCOLO.**

 El presente instrumento, tiene por objeto normar la actuación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío y, en particular del Programa Adulto Mayor, frente a la demanda de asistencia jurídica proveniente de la población de ese rango etario, 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.

 En lo concerniente a la oferta programática de la CAJ Región del Biobío, se persigue con este protocolo, además, regular el funcionamiento de la nueva línea de atención de usuarios dedicada a la Ejecución del Programa Especializado de Atención de Adultos Mayores de la Región del Biobío “Programa Adulto Mayor CAJ Región del Biobío”, a cargo de un abogado/a y un trabajador/a social.

En la construcción de este instrumento, cabe tener en especial consideración y relevancia la necesidad de que, en la ejecución diaria de este Programa por parte de los profesionales del área, se observe el cumplimiento de los estándares internacionales vigentes, a fin de garantizar una adecuada atención para nuestros usuarios adultos mayores, en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades jurídico-sociales, teniendo para ello en vista los enfoques, principios y garantías que se desarrollan a continuación:

**1.- ENFOQUES.**

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

**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 trasmisión 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.

 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, 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.

**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 trasmitir, facilitando las relaciones interculturales.

**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.

**2.- PRINCIPIOS.**

**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.

 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.

 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 interactúen 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.

**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.

 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.

**- 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. GARANTÍAS.**

**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.

**3.2. 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.

 Como corolario de lo anterior, podemos resumir estos enfoques, principios y garantías, en las siguientes acciones concretas:

1. Que reciban una asistencia adecuada y acorde con sus necesidades.

2. Tener acceso a la asistencia humanitaria que necesitan.

3. Que no se vean afectados negativamente y estar mejor preparados.

4. Que conozcan sus derechos, tener acceso a la información necesaria y participar en las decisiones que les afectan, en condición de igualdad con las demás personas.

5. Tener acceso a mecanismos seguros y flexibles para presentar denuncias en condición de igualdad con las demás personas.

6. Recibir asistencia coordinada y complementaria, en condición de igualdad con las demás personas.

7. Mejorar la calidad de la asistencia que se les entregue y profundizar su inclusión a medida que las organizaciones van aprendiendo por experiencia y reflexión.

8. Recibir asistencia a cargo de personal y voluntarios capacitados y bien gestionados, entrenados y preparados para incluir las respuestas humanitarias, y tener las mismas oportunidades de empleo y voluntariado en las organizaciones humanitarias.

A mayor abundamiento, la Convención Interamericana sobre Protección de Derechos Humanos de las personas Mayores, los considera como aquellas de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años

**Son principios generales aplicables a la Convención:**

a) La promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor.

b) La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo.

c) La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor.

d) La igualdad y no discriminación.

e) La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad.

f) El bienestar y cuidado.

g) La seguridad física, económica y social.

h) La autorrealización.

i) La equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida.

j) La solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria.

k) El buen trato y la atención preferencial.

l) El enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de la persona mayor.

m) El respeto y valorización de la diversidad cultural.

n) La protección judicial efectiva.

o) La responsabilidad del Estado y participación de la familia y de la comunidad en la integración activa, plena y productiva de la persona mayor dentro de la sociedad, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con su legislación interna.

En la temática propia de la garantía constitucional de acceso a la justicia, se debe procurar que la persona sea oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, infraccional, administrativo o de cualquier otro carácter.

El art 31 de la Convención se refiere a que los Estados parte de la normativa internacional se comprometen a garantizar la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos y judiciales. La actuación judicial deberá ser particularmente expedita en casos en que se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona mayor. Asimismo, los estados parten desarrollarán y fortalecerán políticas públicas y programas dirigidos a promover:

a) Mecanismos alternativos de solución de controversias.

b) Capacitación del personal relacionado con la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario, sobre la protección de los derechos de la persona mayor

Los adultos mayores en la actualidad han sido víctimas en varios aspectos, lo cual ha permitido a nuestra institución acudir ante sus requerimientos ante maltrato físico, psíquico, abuso patrimonial, negligencia, delitos sexuales, violencia intrafamiliar, discriminación, etc. Sin embargo, muchos de ellos no perseveran debido a que, en varias ocasiones, los victimarios son miembros la propia familia y temen por represalias.

**GLOSARIO:**

1. ***Dependencia***: Estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria y, de modo particular, lo referente al cuidado. (Fuente: Consejo de Europa, 1998, tomado del Libro Blanco de la Dependencia, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2004.)
2. ***Maltrato Físico***: Uso de la fuerza física en contra de un adulto mayor que daña su integridad corporal, puede provocar dolor, lesión y/o discapacidad temporal o permanente, y en casos extremos, la muerte. •Se manifiesta, entre otros, mediante empujones o zamarreos, cachetadas, puñetes, patadas, golpes con objetos, pellizcos, quemaduras, inmovilización, sujeción mecánica o uso inapropiado de medicación por la fuerza.
3. ***Maltrato Psicológico:*** Acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o agreden la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona mayor. •Se manifiesta a través de insultos y agresiones verbales, amenazas de aislamiento, abandono o institucionalización, intimidaciones, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos, no respeto a sus creencias, rechazo a sus deseos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada. Se incluye en la tipología de maltrato psicológico, cualquier otra acción que supone el confinamiento o cualquier otra interferencia en la libertad personal del adulto mayor, por ejemplo: negación en la toma de decisiones, encierro de la persona mayor, aislamiento social de amigos y familiares.
4. ***Abuso Sexual***: Cualquier acción de carácter, significación o connotación sexual con una persona mayor sin su consentimiento, empleando la fuerza, amenaza y/o engaño, aprovechándose de su deterioro físico o psíquico.
5. ***Abuso Patrimonial***: Mal uso, explotación o apropiación de los bienes de la persona mayor por parte de terceros, sin consentimiento o con consentimiento viciado, fraude o estafa, engaño o robo de su dinero o patrimonio. A menudo supone la realización de actos ilegales: firma de documentos, donaciones, testamentos. Es posible también que, existiendo una relación de poder, una persona mayor permita a un tercero que actúe en su nombre pese a la evidencia de perjuicio.

Ejemplos comunes de este tipo son la apropiación de la jubilación o pensión como también de bienes muebles e inmuebles, entre otros. En este tipo también cabe el abuso económico por parte de algunas empresas y servicios, mediante publicidad engañosa, apropiación indebida de recursos económicos, enseres, patrimonio, entre otros. Los vicios del consentimiento son el error, la fuerza y el dolo.

1. ***Negligencia:*** Es el incumplimiento por deserción o fracaso de las funciones propias del cuidado para satisfacer las necesidades vitales de una persona mayor (higiene, vestuario, administración de medicamentos, cuidados médicos). La negligencia puede ser activa o pasiva:
2. Negligencia activa: Ocurre cuando el cuidador, por prejuicio o descuido, deja de proveer a la persona mayor los cuidados necesarios para su condición, cuando éste, por sí mismo no es capaz de proveérselos. Es un descuido intencional y deliberado.
3. Negligencia pasiva: Cuando el cuidador no provee los cuidados necesarios a una persona mayor. Ocurre por ignorancia o porque es incapaz de realizarlos. Es un descuido involuntario
4. Auto negligencia: Comportamiento de una persona mayor que amenaza su salud o seguridad. Se manifiesta por negarse a proveerse de una adecuada alimentación, vestuario, vivienda, seguridad, higiene personal y medicación.
5. ***Abandono:*** Se produce cuando cualquier persona o institución no asume la responsabilidad que le corresponde en el cuidado del adulto mayor o, cuando habiendo asumido el cuidado o custodia de un adulto mayor, lo desampara de manera voluntaria.
6. ***Maltrato Estructural o Societario***: Aquel que ocurre desde y en las estructuras de la sociedad, mediante normas legales, sociales, culturales, económicas que actúan como trasfondo de todas las otras formas de maltrato existente.

Incluye la falta de políticas y recursos sociales y de salud, mal ejercicio e incumplimiento de las leyes existentes, de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen de la persona mayor. Esto va en perjuicio de la persona y no permite la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de sus potencialidades. Se expresa socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social.

**ASISTENCIA JURÍDICA ESPECIALIZADA Y LÍNEAS DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA ADULTO MAYOR.**

El objetivo del proyecto es crear una línea especializada de asistencia Jurídica para los adultos mayores, **interviniendo en todos aquellos casos en que exista un alto grado de vulneración del adulto mayor, ya sea por situaciones de maltrato, violencia y/o abuso patrimonial,** a través del equipo interdisciplinario compuesto de un abogado/a y un trabajador/a social con la finalidad de otorgar atención especializada, preferente y ágil con mayor acceso a la justicia.

Se busca la aplicación de un marco normativo nacional e internacional efectivo, teniendo presente las bases del modelo en cuestión, como lo son Principios de independencia, protagonismo y autonomía, igualdad y no discriminación en el trato de la persona mayor, respetando su dignidad.

Se reitera la importancia de dar efectividad al enfoque de derecho, género, interculturalidad e intersectorialidad de nuestros adultos mayores y por sobre todo la consolidación de garantías, como buen trato y atención preferencial, la debida asistencia jurídica y protección judicial efectiva.

**LINEAS DE ATENCIÓN**

**Asistencia Judicial**

**Asesoría Jurídica**

**Apoyo integral**

**(Jurídico-Social)**

**Solución colaborativa deConflictos**

**Patrocinio judicial**

**Orientación e información en Derecho**

**Prevención de conflictos y promoción de derechos**

Dentro del lineamiento de la Corporación de Asistencia Judicial Región del Biobío, es necesario tener presente la división de líneas de atención como lo es la asesoría jurídica y asistencia judicial con cada uno de sus subproductos, los cuales son de ejecución directa de nuestros profesionales.

I.- ***CRITERIO DE INGRESO:***

1. *El o la Adulto mayor ingresará al sistema teniendo presente su vulnerabilidad a partir de los 60 años*
2. *Casos de Violencia Intrafamiliar de competencia de Tribunales de Familia, Maltrato Habitual y Abuso patrimonial.*
3. *Calidad de Adulto Mayor Vulnerable (Calificación de Alta vulnerabilidad entregada por la unidad especializada de adulto mayor CAJBIOBIO), previa visita domiciliaria de trabajador/a social.*

**II.- FORMAS DE INGRESO DE USUARIO:**

1. Ingreso automático (Criterios de ingreso).
2. Derivación directa de Unidades operativas de la Corporación de Asistencia Judicial.
3. Derivación de Institución externa. (Ej.:Senama)
4. Derivación Director General/ Jurídico.
5. Derivación de COSOC CAJBIOBIO.
6. Derivación de Autoridad y Tribunales

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.

**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 conducirlas a la institución pública o vía resolutiva 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.

**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, reiteramos, 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.

 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 mayor 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, la dupla jurídico-social 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 "esconderse" 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.

**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.

**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:

**1. Etapa pre procesal**.

- Ingreso al Centro de Atención Jurídico Social CAJ: Cierto 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 pudieran cobrarse al finalizar el proceso como una facultad propia del servicio consagrada legalmente.

- En la atención que se otorgue en la fase pre procesal **es también esencial despejar situaciones de abuso patrimonial, violencia y maltrato que pudiesen 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 abogada del Programa, 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

**2. 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.

 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 qué 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 pueda 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

**3. 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.

**PARTICULARIDADES DE LOS CONFLICTOS SOCIO JURÍDICOS DE MAYOR RECURRENCIA EN LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR.**

**Violencia Intrafamiliar:** 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.

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, 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:

**1. Maltrato físico:** en cuanto a la violencia física, entendemos por estas las manifestaciones dirigidas contra el cuerpo de otra persona, comprendiéndose conductas como golpes con partes del cuerpo como manos o pies, o con objetos contundentes, que producen daño en su integridad corporal mediante dolor, lesiones y/o discapacidades temporales o permanentes.

**2.** **Maltrato psicológico:** entendemos por tal 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.

**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 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 la intervención en este tipo de procedimientos se hará efectiva cuando se constate que quien aparece solicitando la declaración de interdicción y nombramiento de curador general lo haya realizado, precisamente, con la finalidad de obtener un beneficio económico para poder administrar y disponer de los bienes de un adulto mayor (situación de abuso patrimonial), debiendo intervenirse, en estos casos, con la finalidad de oponerse a dicha solicitud de interdicción y nombramiento de curador general o solicitar se deje sin efecto, según corresponda.

Las solicitudes de tramitación de interdicciones y nombramientos de curador general, corresponden a las unidades civiles y aquellas unidades de competencia común de la Corporación de Asistencia Judicial. Sin embargo, en caso de que existan dudas sobre el real estado y condiciones en que se encuentra la persona mayor, la respectiva oficina derivará los antecedentes a la dupla socio-jurídica de este Programa, a fin de que dichas profesionales realicen 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, se remitirá informe a la respectiva unidad a fin de informar si se puede iniciar el procedimiento, teniendo mayor seguridad en cuanto a su posible resultado y el beneficio que reportará a la persona mayor o, en su defecto, si se constata una situación de vulneración del adulto mayor, se informará que no es pertinente iniciar el procedimiento y que se adoptarán las medidas necesarias por parte de la dupla del Programa para revertir esta situación.

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.

**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.

**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.

**TRABAJO EN RED.**

**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.

REGIÓN FONO DIRECCIÓN

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 1 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.

Aysén 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.

**DESCRIPCION SIMPLIFICADA DEL FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y OFERTA PROGRAMATICA.**

**ETAPA 1: CONSULTA.**

El ingreso del usuario/a adulto mayor a la unidad especializada es mediante la recepción en la dependencia por Trabajador/a social de la unidad de Adulto Mayor, quien determina, conforme a lo indicado por el Adulto mayor si es solo Consulta o es Orientación o información.

La finalidad de la consulta es pesquisar los casos concretos que ingresarán al programa de manera directa, a diferencia de aquellos que serán derivados a otros Consultorios o Unidades de la CAJBIOBIO u otras instituciones. Respecto de aquellos que ingresen a las otras unidades operativas o Consultorios de CAJBIOBIO u otras instituciones externas, éstos serán derivados mediante Oficio al que debe adjuntar ficha de ingreso en Sistema SAJ. Dichos casos serán monitoreados constantemente por la unidad de Adulto mayor. Este monitoreo consistirá en pedir cuenta, por escrito, del estado en que se encuentra el caso a la entidad derivada, con copia a Director Jurídico.

Para ello se deberá llevar un registro de los casos derivados, de lo cual se informará mensualmente en cuanto a su estado al Director Jurídico.

En cuanto al detalle de la orientación general, esta se debe iniciar mediante una bienvenida o saludo cordial más un contacto visual, para posteriormente proseguir con la explicación del motivo de consulta general. Lo anterior sometiéndose a las bases establecidas por el Protocolo de Asistencia Jurídica de adultos mayores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Como lo indica el documento ministerial sobre modelo de atención de las líneas de asesorías jurídicas, se debe entregar la información al usuario o en su defecto indicar la Unidad correcta que recepcionará la información (hora de atención, nombre de profesional a cargo y que información se le entregará en concreto conforme a la finalidad de que cumple dicho servicio.

**PR**

**IMERA**

**ACOG**

**I**

**DA**

**Acuerdo**

**DERIVACIÓN A OTRA INSTITUCIÓN**

**Solución colaborativa de conflicto**

**(Asistencia judicial)**

**CONSULTA**

**No Acuerdo**

**Orientación e información de derecho**

**(Asesoría Jurídica)**

**(30-40 minutos)**

**8**

**Derivación Unidad Especializadao consultorio**

**Jurídico**

**Patrocinio Judicial**

**(Asistencia judicial)**

**Visita Domiciliaria**

**Tramitación Unidad**

**Adulto Mayor**

Conforme al formato aplicado para estos efectos ministerialmente se determinará por parte del profesional, ya sea Trabajador social o abogado la siguiente etapa. Posterior a la primera acogida, se realizará un distingo si es la consulta una Orientación e información, o una Orientación de derechos.

Fin de atención

Atención normal



**ETAPA 2: ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE DERECHOS.**

Respecto de este punto la entrevista que se contempla dependerá de la exposición de los hechos que se pretenden describir, es así como esta tiene una extensión, según se ha dicho, de 30 a 40 minutos aproximadamente. En ella, se determinará por parte del profesional si el caso da lugar a un conflicto jurídico determinado para ser objeto de patrocinio judicial, o si puede ser potencial caso de solución colaborativa de conflictos.

 Se reitera que, en cuanto a la entrevista, es muy importante dar a conocer de manera clara al usuario/a información respecto de los efectos socio jurídico de sus opciones, ya que la decisión que se debe adoptar siempre debe estar en orden al mayor beneficio para él o ella, teniendo muy presente su autonomía y voluntariedad en la toma de decisiones.

 En el evento de no quedar claro algunos aspectos debe repetirse la entrevista con posterioridad, de manera que la información sea clara para él o la Adulto Mayor.

 En el caso de que se efectúe una derivación responsable a otra institución o unidad operativa de la CAJ Biobío, existirá un monitoreo del caso de manera directa por el o la profesional (Unidad adulto mayor) y/o acompañamiento en la primera entrevista si fuese necesario, con la finalidad de dar a conocer lo requerido por el o la usuaria en términos técnicos a la entidad a la que se derivó el caso.

 El cierre de la entrevista tiene lugar cuando el o la adulto mayor está en pleno conocimiento y con total claridad de lo expuesto y las opciones que detenta para solucionar su conflicto jurídico.

**VISITA DOMICILIARIA:**

En aquellos casos de alta vulnerabilidad del adulto mayor, se requiere coordinar en conjunto con la dupla socio jurídico una visita domiciliaria. Lo anterior, con la finalidad de constatar la situación de vulneración y viabilidad de posible acción judicial.

 Esta opción se efectuará siempre que el abogado lo determine en razón de su estrategia jurídica aplicada al caso. El informe debe estar evacuado en un plazo no superior a 5 días hábiles de efectuada la visita, excepcionalmente se concederá un plazo mayor considerando las distancias superiores a 60 km.

Las visitas seguimiento u otra forma de comunicación, generalmente serán realizadas preferentemente por el/la Trabajador Social.

En el caso que el adulto mayor no se pueda desplazar, excepcionalmente, se establecerá un Plan de trabajo y estrategia en torno al número de visitas para mantener informado al el o la adulto mayor de su proceso y avances.

**ETAPA 3: PATROCINIO JUDICIAL.**

En esta etapa se requiere que de manera previa el o la abogado/a cuente con todos los antecedentes con la finalidad de determinar la viabilidad jurídica del caso en particular, para proseguir con la tramitación y no crear expectativas en él o la adulto mayor.

 Para cada caso se debe elaborar por la dupla socio jurídico una estrategia jurídica que determine el objetivo de la representación jurídica, definiendo el ámbito de acción en materia jurídica y social, y determinación de mecanismos o medidas para cesar la vulneración, abuso patrimonial o violencia.

 Se tendrán presentes los siguientes elementos para la elaboración de la **ESTRATEGIA JURÍDICA**:

1.- Objetivo jurídico y social aplicado al conflicto jurídico que afecta al adulto mayor.

2.- Planificación de acciones, gestiones jurídicas o sociales urgentes.

3.- Determinación de eventuales gestiones administrativas o vinculadas con otros organismos para solución de dificultades que aquejan al adulto mayor.

4.- Mecanismos de protección, acciones judiciales, gestiones sociales, determinando responsables y fechas de ejecución.

5.- Coordinaciones intersectoriales.

6.- Determinación de resultados esperados y plazos para la ejecución.

 En el caso de existir documentación pendiente, se recomienda indicar de manera escrita y clara lo que se solicita al adulto mayor y efectuar monitoreo para efectos de asegurar completa claridad respecto a lo solicitado.

 Adicionalmente, se requiere agendar y notificar por escrito al usuario de la fecha de próxima entrevista (por ejemplo, con carné de usuario CAJ Biobío).

 Se sugiere dejar por escrito lo explicitado en cada reunión con la o el adulto mayor y de igual manera al momento de informar el desarrollo del juicio que se encuentra tramitando. Misma situación si se trata de trámites administrativos. Para este efecto, se deben utilizar las herramientas que contempla el sistema SAJ tanto en comentarios, como en entrevistas de seguimiento.

 Respecto de los casos en que existe de por medio una derivación responsable a una Unidad Operativa CAJ BIOBIO, se recomienda efectuar un monitoreo de manera mensual como mínimo, ya que es probable que, ante la, oferta especializada, el adulto mayor consulte directamente al profesional de la Unidad de Adulto Mayor algún punto que no le haya quedado claro o no entendió suficientemente de parte de la Unidad Operativa que corresponda.

**LINEAMIENTOS DE UNIDAD DE DEFENSA JURÍDICA DEL ADULTO MAYOR.**

* Capacitación a profesionales.
* Promoción y difusión de derechos de adultos mayores.
* Asegurar la preferencia en la atención.
* Detección de situaciones de maltrato, violencia y abuso patrimonial.
* Dupla socio-jurídico integral como referentes técnicos ante la especialización en adultos mayores.
1. **MATERIAS OBJETO DE TRAMITACION DE UNIDAD DE ADULTO MAYOR.**

 Será de conocimiento y tramitación de la unidad **todos aquellos casos en que exista un alto grado de vulneración del adulto mayor,** **ya sea por situaciones de maltrato, violencia y abuso patrimonial.**

 Además, aquellos casos que son de conocimiento de consultorio jurídico multimateria y que por su grado de dificultad requieran un tratamiento técnico especializado referente a temáticas gerontológicas relacionados con situaciones de maltrato, violencia y abuso patrimonial; casos que serán derivados a esta unidad especializada.

 Respecto de temáticas administrativas, estas serán de tramitación de la unidad siempre que sean viables y exista una vulneración grave al adulto mayor.

 El ámbito de tramitación de dicha unidad será en sede FAMILIA, PENAL, CIVIL, LABORAL, INFRACCIONAL y ADMINISTRATIVO si procediere.

1. **DERIVACIONES.**
2. ***DERIVACIONES DESDE UNIDAD DE DEFENSA JURÍDICA DE ADULTO MAYOR A UNIDADES OPERATIVAS CAJBIOBIO O CONVENIOS****:*

La respectiva derivación tiene lugar una vez que el adulto mayor ingrese de manera espontánea a la Unidad o mediante derivación de otra unidad de CAJBIOBIO o por institución externa.

A.- USUARIOS SENADIS: Para estos efectos se realizará dicha derivación siempre que cuente con los requisitos necesarios de ingreso de usuario Senadis.

B.- UNIDADES ESPECIALIZADAS (CAVI-ODL-MEDIACION): Se derivarán a la Unidad especializada en razón de la especificidad de la materia tratada cuando, a juicio de la Unidad de defensa jurídica de adulto mayor, no exista un alto grado de vulneración que haga necesaria la intervención de esta unidad. Se deberá realizar por derivación con monitoreo mensual.

C.-CONSULTORIO JURÍDICO: Se derivarán a esta unidad aquellos casos que son de tramitación común, conforme a la materia en particular, sea derecho de familia, civil u otros de especial tramitación y de conocimiento de consultorio jurídico multimateria cuando, entrevistado el adulto mayor y revisados los antecedentes, no se detecte grave vulneración de sus derechos que exija la atención especializada de la Unidad de defensa jurídica. Además, en cumplimiento de los objetivos de la unidad, se ofrecerá siempre el apoyo especializado que el consultorio jurídico requiera.

1. ***DERIVACIONES DESDE UNIDADES OPERATIVAS CAJBIOBIO O CONVENIOS U OTROS A UNIDAD DE DEFENSA JURÍDICA DE ADULTO MAYOR.***

 Estas derivaciones corresponden a adultos mayores que requieran los servicios de la institución. Si se advirtiere que se está en el contexto de casos de grado de vulneración alto, será necesaria una visita inspectiva de parte de la Unidad especializada de adulto mayor, con la finalidad de constatar la situación y adoptar medidas de carácter urgente y preventivas.

USUARIOS SENADIS.

Se derivarán aquellos casos que no corresponden a la especialidad que tramita dicho Servicio y que se enmarquen en la oferta programática de la Unidad de defensa jurídica del adulto mayor, es decir, todas aquellas situaciones en que exista una grave vulneración de derechos ya sea por situaciones de maltrato, violencia y abuso patrimonial.

UNIDADES ESPECIALIZADAS (CAVI-ODL-MEDIACION).

Se derivarán aquellos casos que no corresponden a la especialidad que tramitan dichas Unidades y que se enmarquen en la oferta programática de la Unidad de defensa jurídica del adulto mayor, es decir, todas aquellas situaciones en que exista una grave vulneración de derechos ya sea por situaciones de maltrato, violencia y abuso patrimonial.

CONSULTORIO JURÍDICO.

 Se derivarán los casos cuando se trate de materias en que exista un alto grado de vulneración del adulto mayor, ya sea por situaciones de maltrato, violencia y abuso patrimonial. El consultorio jurídico deberá siempre informar a los usuarios la existencia de la Unidad de defensa jurídica del adulto mayor, a fin de generar la derivación cuando sea necesaria para el adulto mayor.

SENAMA. Respecto de SENAMA, se pueden efectuar las derivaciones atingentes a la materia jurídica requerida, previa coordinación con la finalidad de no generar en él o la adulto mayor derivaciones constantes entre servicios que revelen falta de coordinación o que conduzcan a una revictimización del Adulto mayor afectado.

1. ***CRITERIO DE DERIVACIÓN:***

 Se debe tener presente que, para efectos de derivaciones efectuadas a la Unidad de defensa jurídica de adulto mayor, se debe confeccionar ficha de ingreso (en sistema SAJ tratándose de la CAJBIOBIO) por la unidad derivadora, la que deberá ser remitida a la primera de las nombradas.

1. **CURADURIAS.**

Respecto de los casos que han sido asignados por el mismo tribunal, es necesario que dentro de los 3 primeros días de su asignación se efectúe por parte del o la trabajadora social un informe situacional y de domicilio. Dicho informe debe ser evacuado en un plazo no superior a 5 días de la designación, excepcionalmente se concederá un plazo mayor considerando las distancias superiores a 60 km.

La dupla deberá elaborar una estrategia jurídica para la determinación de las acciones a realizar. En esta parte es necesario tener en especial consideración el verificar si los Adultos Mayores están en condiciones de entregar patrocinio por su voluntad propia.

En el caso de que éste no se encuentre en condiciones de aceptar de manera voluntaria, se asumirá el patrocinio directamente, teniendo en cuenta como elemento para ello la vulneración que le afecte, o solicitar directamente la designación en aquellos casos en donde el caso es de ingreso espontáneo.

1. **PROMOCION Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS.**

 Conforme a lineamiento técnico y especialización en la información, la dupla socio jurídica deberá entregar a funcionarios CAJBIOBIO, Convenios, funcionarios de otras instituciones estatales, adultos mayores en general y todo quien lo solicite y requiera, información y capacitación en labor de prevención de conflictos y promoción de derechos. Para ello, se indican elementos claves del documento ministerial aplicado a la materia:

* Objetivos específicos de la Prevención de Conflictos:
* Transferir conocimientos jurídicos a actores sociales determinados, respecto de conflictos socio jurídicos de afectación individual o colectiva.
* Generar capacidades en esos actores sociales para prevenir y detectar la existencia de estos conflictos socio jurídicos, para así gestionarlos y/o canalizarlos adecuadamente.
* Informar aspectos relevantes de nuevas legislaciones y de las obligaciones que generan para los ciudadanos.
* Objetivos específicos de la Promoción de Derechos:
* Sensibilizar y empoderar a las personas a través del conocimiento de sus derechos.
* Promover el respeto y el cumplimiento de la ley.
* Dar a conocer la normativa (leyes y otros cuerpos) que tienen mayor incidencia en la vida cotidiana de las personas y/o su grupo familiar.

**ETAPAS DE LA LÍNEA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS.**

Estos son elementos necesarios para tener presente al momento de elaborar las estrategias destinadas a la prevención de conflictos y promoción de derechos:

* Diagnóstico y detección de las necesidades.
* Planificación.
* Elaboración de Plan Comunicacional.
* Convocatoria y Difusión.
* Ejecución de la actividad.
* Evaluación y retroalimentación con los participantes.
* Registro estadístico.

**Tipos de actividades que comprende la línea de PREVENCIÓN DE CONFLICTOS.**

**Capacitación y desarrollo de habilidades para la Prevención de Conflictos:**

* **Seminarios.** (En general más de 30 asistentes, de jornada media o completa)
* **Talleres.** (Actividad pedagógica participativa)
* **Formación de monitores**. (Secuencia de talleres, que busca habilitar a los

Participantes y es certificado)

**Acciones o actividades que comprende la línea de PROMOCIÓN DE DERECHOS.**

**Promoción de Derechos Presencial:**

* Plazas Ciudadanas (Gobiernos en terreno, casa a casa, entrega de folletería, etc.)
* Exposición informativa (Grupo específicos, expositiva).
* Otras no especificada, que buscan difundir derechos a personas o grupos.

**Promoción de Derechos No Presencial:**

* Programa radial o de televisión.
* Publicación en medios impresos.
* Publicación en medios informáticos (redes sociales, diarias digitales, página web).

Para efectos de coordinaciones en terreno se tendrá en consideración la coordinación con Unidades móviles, en donde se puede establecer un calendario mensual y anual para efectos de visita a localidades en donde tiene alta presencia adultos mayores.

**CONCLUSIONES.**

Conforme se desarrolle este Programa consistente en línea especializada de atención al Adulto Mayor, se espera que los resultados en cuanto a la temática de acceso a la justicia de este grupo etario, puedan alcanzar los estándares necesarios a nivel nacional e internacional para cubrir una gran necesidad a nivel país, cual es la desprotección de adultos mayores, que son vulnerados a diario ya sea societariamente o por abuso patrimonial, violencia o maltrato desde el interior de sus familias o conocidos.

El planteamiento de esta unidad, es abordar directamente estos casos, pero sobre todo adoptar por especialistas las medidas óptimas para evitar una vulneración sostenible en el tiempo.

Se requiere también, dentro de la dinámica de trabajo, que se efectúe un monitoreo constante de casos derivados, pero sin perder el rumbo de que se trata de adultos mayores. Para ello, se sugiere que se integre a la dupla a las reuniones periódicas mensuales con jefaturas para seguimiento de casos.

 Somos conscientes de la necesidad de monitorear dichos casos, sin embargo, se deberá efectuar una planificación y coordinación para efectos de verificar el estado constante de los casos derivados, lo anterior se puede ejecutar mediante requerimientos de información de la dupla jurídica social respecto del estado de la causa a la unidad CAJBIOBIO. Sin perjuicio de ello, a medida que el funcionamiento de la unidad avance y se generen formas de trabajo, se establecerán correctamente las buenas prácticas para un funcionamiento ideal, con la finalidad de que, además de entregar acceso a la justicia, se logre dar fiabilidad y certeza en la información.