



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



GUÍA BÁSICA DE ACTUACIÓN PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

LA PAZ - BOLIVIA

2023

**GUÍA BÁSICA DE ACTUACIÓN PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS
ADULTAS MAYORES**

Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades

Producido por:

Ministro de Justicia y Transparencia Institucional: Dr. Iván Lima Magne
Viceministra de Igualdad de Oportunidades: Dra. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
Director General de Niñez y Personas Adultas Mayores: Dr. Diego Alejandro Rivero Martínez

Equipo Técnico de Elaboración: Unidad Organizacional de Derechos de las Personas Adultas Mayores

Lorena Godoy Gonzales
Marisol Ramírez Barrera
Alejandra Gutierrez Pinaya

Con el apoyo de Pastoral Social Cáritas Bolivia

La Paz, Bolivia – 2023



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
ACERCA DE LA GUÍA.....	2
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2. PRINCIPIOS.....	6
1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
1.4. DESTINATARIOS.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO JURÍDICO Y GARANTÍAS.....	8
2.1. MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL.....	9
2.1.1. CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES.....	9
2.1.2. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS.....	9
2.1.3. 100 REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD.....	9
2.1.4. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS SOCIALES ECONÓMICOS Y CULTURALES.....	10
2.1.5. CARTA DE SAN JOSÉ SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.....	10
2.1.6. PLAN DE ACCIÓN INTERNACIONAL DE MADRID SOBRE EL ENVEJECIMIENTO.....	11
2.2. MARCO JURÍDICO NACIONAL.....	11
2.2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.....	11
2.2.2. LEY N° 369, LEY GENERAL DE PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	12
2.2.3. LEY N° 045, CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN.....	12
2.2.4. DECRETO SUPREMO N° 1807, REGLAMENTO A LA LEY N°369.....	12
2.2.5. DECRETO SUPREMO N° 4857 DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÓRGANO EJECUTIVO.....	13
2.2.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 001/2019 DE 23 MAYO DE 2019 POR EL CONSEJO DE COORDINACIÓN SECTORIAL “POR UNA VEJEZ DIGNA”.....	13
2.2.7. PROTOCOLO Y RUTA CRÍTICA INTERINSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS, EN EL MARCO DE LA LEY N° 348, LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA.....	13
2.2.8. REGLAMENTOS INTERNOS DEL TRATO PREFERENTE RELACIONADOS AL ACCESO A LA JUSTICIA.....	14
2.3. GARANTÍA DE ATENCIÓN PREFERENTE.....	16
2.4. GARANTÍA DE DEBIDA ASISTENCIA JURÍDICA.....	17
CAPÍTULO III.....	18

BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA	18
3.1. DISCRIMINACIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	19
3.2. RE-VICTIMIZACIÓN Y VIOLENCIA INSTITUCIONAL EN INSTANCIAS DE ACCESO A LA JUSTICIA.....	20
3.3. BRECHA DIGITAL	20
3.4. MALTRATO Y VIOLENCIA EN LA FAMILIA	21
3.5. LENGUAJE TÉCNICO JURÍDICO	22
3.6. DESCONOCIMIENTO DEL ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO.....	22
3.7. FACTORES ECONÓMICOS	22
3.8. CONDICIÓN DE EDAD Y SALUD DE LA PERSONA ADULTA MAYOR.....	23
3.9. FALTA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ADECUADA	23
3.10. FALTA DE PATROCINIO LEGAL	24
3.11. DESCONOCIMIENTO DE LAS AUTORIDADES INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS	24
3.12. CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DE LAS BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA	24
CAPÍTULO IV.....	26
PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN EN INSTANCIAS PROMOTORAS DE DENUNCIA	26
4.1. GENERALIDADES PARA LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ A PERSONAS ADULTAS MAYORES	27
4.2. PAUTAS DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN LEGAL E INFORMACIÓN.....	28
4.3. ASESORÍA JURÍDICA	29
4.4. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE PATROCINIO JUDICIAL.....	30
4.4.1. DURANTE TODA LA ETAPA DEL PROCESO.	30
4.4.2. EN LA ETAPA PRE PROCESAL.....	30
4.4.3. EN LA ETAPA PROCESAL	31
4.4.4. EN LA ETAPA POST PROCESAL Y SEGUIMIENTO	32
4.4.5. PAUTAS DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA - CONCILIACIÓN	32
4.4.6. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS	33
CAPÍTULO V	34
PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN EN EL MINISTERIO PÚBLICO, ÓRGANO JUDICIAL, POLICÍA BOLIVIANA Y OTRAS INSTANCIAS DE ACCESO A LA JUSTICIA..	34
5.1. ACCESIBILIDAD Y AJUSTES RAZONABLES	35
5.2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	35

5.3.	ACOMPAÑAMIENTO DE UNA PERSONA DE APOYO	37
5.4.	TEMPORALIDAD Y DURACIÓN DE LAS ACTUACIONES	37
5.5.	FORMA DE LAS ACTUACIONES.....	38
5.6.	PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD.....	38
5.7.	TESTIMONIO, DECLARACIÓN O INTERROGATORIO.....	38
5.8.	PERSONA ADULTA MAYOR COMO VÍCTIMA, TESTIGO O DENUNCIANTE	39
5.9.	PERICIAS A PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	39
5.10.	PROCESOS DE INTERDICCIÓN	40
5.11.	AJUSTE DE SERVICIOS	40
5.12.	TRÁMITE PREFERENTE DE DISPOSICIONES LEGALES	41
5.13.	ATENCIÓN PRIORITARIA	42
CAPÍTULO VI.....		43
ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA		43
6.1.	PRIORIDAD INSTITUCIONAL	44
6.2.	OFICINAS JUDICIALES, INSTANCIAS PROMOTORAS DE DENUNCIA, ATENCIÓN, PROTECCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LOS DELITOS.....	44
6.3.	CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	44
6.4.	BUENAS PRÁCTICAS	45
6.5.	SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA	45
6.6.	COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y MONITOREO	46
GLOSARIO DE TÉRMINOS		47
BIBLIOGRAFÍA.....		55

PRESENTACIÓN

De manera frecuente, las personas adultas mayores manifiestan ante diversas instancias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional las dificultades que atraviesan al momento de acudir a las diferentes instancias de atención y protección para el acceso a la justicia, por ejemplo, para presentar una denuncia o transitar un proceso judicial, esto debido principalmente, a causa de la discriminación por su edad, siendo la principal barrera para el acceso a la justicia.

En ese sentido, asumiendo el mandato de la Ley N° 369, General de las Personas Adultas Mayores, de ser vigilantes del cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores, y con la finalidad de generar mecanismos de acceso a la justicia para esta población en situación de vulnerabilidad, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional por medio del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, con la cooperación de la Pastoral Social Caritas Bolivia, elaboró de manera participativa la presente ***“Guía Básica de Actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores”***, siendo una herramienta destinada a la atención por parte de operadores de las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos, para que mejoren su actuación en el marco de la atención con trato preferente a las personas adultas mayores.

Ese aspecto es fundamental, toda vez que las personas adultas mayores de nuestro Estado constituyen la memoria histórica de los pueblos y en la actualidad generan aportes significativos a la familia, la economía, la crianza y los saberes ancestrales, por lo que se considera prioritaria la erradicación del maltrato institucional por medio de la implementación de los criterios del trato preferente en todas las instancias de atención a la población, no como un favor, sino como un derecho y un justo reconocimiento a quienes ahora transitan la última etapa de la vida, que es la vejez.

Por tanto, exhortamos a las servidoras y los servidores públicos de las instancias identificadas en la presente Guía, a cumplir con la atención prioritaria, con calidad y calidez a las personas adultas mayores, siendo un compromiso de esta cartera de Estado, promover su cumplimiento, poniendo al alcance todos los esfuerzos institucionales, para alcanzar de manera íntegra el cumplimiento del derecho a una Vejez Digna.

CAPÍTULO I

ACERCA DE LA GUÍA

1.1. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a las estimaciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (2012), en el año 2022, la población mayor de 60 años llegó a 1.174.047, representando aproximadamente el 10% de la población del país. Es más, este grupo etario va en aumento y se prevé que en las próximas décadas alcance mayores índices de crecimiento (Proyecciones del Instituto Nacional de Estadística, revisión 2020)¹

Los actuales avances en el campo de la medicina, la nutrición y las tecnologías de la salud han logrado disminuir la tasa de mortalidad y el aumento de la esperanza de vida, por ejemplo, en Bolivia la esperanza de vida en la década de los 80-90 era de 50 a 56 años de vida, hoy en día, llega a 71 años².

Las cifras muestran que en nuestro país al igual que muchos otros, se encuentra en un proceso de continuo envejecimiento³ y aparentemente sin planificación, llegando a tornarse en un grave problema social.

Esta situación es un gran desafío para el Estado y la sociedad en general, los cuales deben adaptarse para mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de las personas adultas mayores, así como su participación social, su seguridad y su acceso a la justicia.

En ese contexto, el año 2016, el Estado Plurinacional de Bolivia ratificó mediante Ley N° 872 la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que visibiliza y garantiza sus derechos; promueve el acceso a la justicia y reconoce el derecho a la igualdad y no discriminación en razón de edad, el derecho a la seguridad y a una vida sin violencia, el derecho a la independencia y autonomía.

En su artículo 31, referido al ámbito de la tutela judicial describe:

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

Por tanto, es un derecho humano que garantiza la protección efectiva (tutelada) del sistema judicial a las personas adultas mayores. Consiste en la facultad que tiene toda persona, sin ningún tipo de distinción, de acudir ante una autoridad judicial competente denunciando un hecho que lesiona, menoscaba o desconoce sus derechos.

¹ Ver: <https://www.ine.gob.bo/index.php/censos-y-proyecciones-de-poblacion-sociales/>

² Ver: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/esperanza-vida/bolivia>

³ De acuerdo a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, el “envejecimiento” es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

Los instrumentos internacionales (Declaración Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) indican que las personas adultas mayores tienen derecho a las mismas protecciones y garantías para acceder a la justicia que cualquier otro ciudadano. Sin embargo, ninguno de los instrumentos aborda específicamente las barreras que enfrentan las personas adultas mayores para acceder a la justicia⁴.

Según datos proporcionados por la Fiscalía General del Estado, a nivel nacional, las gestiones 2021 y 2022 se atendieron a 16.441 personas adultas mayores denunciantes, de las cuáles se detalla por departamento: La Paz 6.452, Cochabamba 3.104, Santa Cruz 3.013, Tarija 983, Potosí 836, Chuquisaca 793, Oruro 685, Beni 421 y Pando 154. De este total 11.799 fueron hombres (71,77%) y 4.642 mujeres (28,23%). Asimismo, el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI atendió 180 denuncias, datos que reflejan que las personas adultas mayores acuden a las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos.

Factores como el retraso en los procedimientos judiciales, las barreras arquitectónicas, físicas, barreras geográficas, barreras actitudinales, discriminación en razón de edad, factores económicos, brecha digital, barrera de lenguaje e información, inaccesibilidad a servicios, entre otras, obstaculizan la adecuada accesibilidad a las sedes judiciales. Por ello se constituye en una necesidad primordial trabajar en la concientización, capacitación, accesibilidad, disponibilidad y recursos efectivos para resolver estas problemáticas.

Para asegurar este derecho, se debe realizar ajustes a los procedimientos en todos los procesos judiciales, fiscales, policiales y administrativos en cualquiera de sus etapas garantizando la debida diligencia y el tratamiento preferencial en la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones de los procesos judiciales y administrativos.

Por los antecedentes mencionados, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, preocupado de aquello, y en su rol de vigilante de los derechos de las personas adultas mayores, ha considerado el acceso a la justicia como una de sus metas principales, ya que este grupo en particular, puede presentar problemas para ejercer este derecho por su situación de vulnerabilidad, ya que las personas adultas mayores enfrentan barreras de acceso u obstáculos actitudinales para acceder al sistema de justicia⁵. Por ello, se plantea como urgente

⁴ Robino Alejandro (s/f), *Acceso a la justicia – personas mayores*, 11º Grupo de Trabajo de Composición Abierta sobre el Envejecimiento, Secretaría General de Derechos Humanos, Gerontología Comunitaria, Género y Políticas de Cuidado, Argentina

⁵ La Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su Informe: *“El acceso a la Justicia como garantía de los Derechos Económicos Sociales y Culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos”*, establece que *“la obligación de los Estados no es sólo negativa, es decir, de no impedir el acceso a esos recursos, sino fundamentalmente positiva, de organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos. A tal efecto, los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia”*. Ver: OEA/Ser.L/V/II.129. Doc. 4, 7 septiembre 2007. El presente estudio fue encomendado por la CIDH al Comisionado Víctor Abramovich, como marco conceptual para el proceso de elaboración de los indicadores de progreso sobre derechos económicos, sociales y culturales del Protocolo de San Salvador, conforme a la resolución AG/RES. 2178 (XXXVI-O/06), aprobada el 6 de junio de 2006 por la Asamblea General de la OEA.

la implementación de la presente “Guía Básica de Actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores” como prioridad de trabajo para este grupo poblacional.

En ese entendido, la presente Guía se constituye como una herramienta para las servidoras y los servidores públicos de las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos, la cual contiene recomendaciones destinadas a mejorar la atención para la población adulta mayor usuaria de los servicios de justicia y de tutela, a fin de facilitar su acceso en igualdad de condiciones y no discriminación en razón de edad, ni discriminación múltiple (género, origen, raza, discapacidad u otro), promoviendo el efectivo ejercicio de sus derechos y en consecuencia, acceder a la justicia garantizada por la Constitución y leyes bolivianas.

La Guía contiene recomendaciones dirigidas a la forma de atención que brindan las instancias referentes al acceso a la justicia para las personas adultas mayores, actuaciones que implican buenas prácticas y aplicación de instrumentos internacionales, que se ponen a disposición de las autoridades para su utilización en el ejercicio de su labor jurisdiccional.

Por cuanto, el presente documento tiene como propósito, reducir las barreras de acceso a la justicia de las personas adultas mayores en instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos⁶ que actúan directa o indirectamente en la prestación de servicios de asistencia jurídica y emitir recomendaciones y orientaciones básicas para brindar el acceso a la justicia de las personas adultas mayores.

1.2.PRINCIPIOS

Los principios que rigen la presente “Guía Básica de Actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores”, son los siguientes:

- Celeridad y gratuidad
- Promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales
- Dignidad, independencia, protagonismo, autonomía y autorrealización
- Igualdad y no discriminación
- Participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad
- Bienestar, seguridad física y mental
- Equidad e igualdad de género y enfoque del curso de la vida
- Solidaridad y protección familiar, comunitaria y social
- Buen trato y atención preferencial
- Respeto y valorización de la diversidad cultural
- Protección y apoyo para prevenir y erradicar la marginalidad socioeconómica y geográfica
- No violencia para prevenir y erradicar cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral

⁶ FELCC, FELCV, SLIM, Unidades de Atención y Protección para Personas Adultas Mayores dependientes de los Gobiernos Autónomos Municipales, Ministerio Público, SEPDAVI, SIJPLU, SEPDEP, IDIF, Órgano Judicial

- Solidaridad intergeneracional que propicie la colaboración y ayuda mutua intergeneracional con comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento
- Sensibilidad
- Confidencialidad
- Acceso oportuno
- Razonabilidad

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito: esta “Guía Básica de Actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores”, está dirigida a servidoras y servidores públicos que actúan en las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos que, en el cumplimiento de sus funciones, interactúan con personas adultas mayores.

Titulares del derecho: Todas las personas adultas mayores⁷.

1.4. DESTINATARIOS

La “Guía Básica de Actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores”, está destinada a servidoras y servidores públicos de las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos, como: Órgano Judicial, Ministerio Público y Policía Bolivia por medio de todas sus dependencias, Servicio Plurinacional de Defensa Pública, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Atención a la Víctima, Defensoría del Pueblo, Entidades Territoriales Autónomas⁸ a nivel nacional que, en cumplimiento de sus funciones, intervengan con población adulta mayor sobre problemáticas de índole judicial, específicamente en la denuncia, protección, investigación, juzgamiento, sanción y reparación; siendo titulares de derechos las personas adultas mayores.

⁷ Personas de 60 años y más, de acuerdo al artículo 2 de la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores.

⁸ De manera prioritaria a Gobiernos Autónomos Municipales que tiene a los Servicios Legal Integral Municipal o Unidad de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores.

CAPÍTULO II

MARCO JURÍDICO Y GARANTÍAS

2.1.MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL

2.1.1. CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, en su artículo 31 refiere que la persona adulta mayor tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

El mencionado artículo compromete al Estado a asegurar que la persona adulta mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante la adopción de ajustes de procedimiento en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas. Asimismo, garantizar la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona adulta mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos y judiciales.

Por otra parte, la Convención en su artículo 31 también determina que la actuación judicial deberá ser particularmente expedita en casos en que se encuentre en riesgo la vida de la persona adulta mayor.

Para ello, el Estado desarrollará y fortalecerá políticas públicas y programas dirigidos a promover mecanismos alternativos de solución de controversias, y la capacitación del personal relacionado con la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario, sobre la protección de los derechos de la persona adulta mayor.

2.1.2. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS.

Reconoce que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos; sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición o índole. Asimismo, refiere que no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

2.1.3. 100 REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Este instrumento refiere que los derechos humanos son atributos inherentes a la dignidad humana que gozan de protección jurídica y son los mismos para todas las personas. Por cuanto, pertenecer a un grupo en situación de vulnerabilidad puede estar relacionado con la obstaculización o limitación en el efectivo goce y ejercicio de los derechos fundamentales, así como también la posibilidad de acceder a la justicia.

Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad establecen que los grupos: *“en condición de vulnerabilidad son aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico (...) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad”*. Es así que la evolución del derecho internacional de los derechos humanos ha permitido visibilizar la situación de vulnerabilidad en la que estos grupos están inmersos⁹.

2.1.4. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS SOCIALES ECONÓMICOS Y CULTURALES

Establece que cada uno de los Estados Partes se compromete a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacional, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Sociales Económicos y Culturales.

Garantiza el ejercicio de los derechos, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social y que los países en desarrollo, teniendo debidamente en cuenta los derechos humanos y su economía nacional.

2.1.5. CARTA DE SAN JOSÉ SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Contiene un pronunciamiento respecto al propósito de identificar las acciones clave en materia de derechos humanos y protección social de las personas adultas mayores en América Latina y el Caribe y una necesidad imprescindible de tomar medidas adicionales para proteger los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de las personas adultas mayores, incluida la posibilidad de elaborar nuevos instrumentos internacionales y la firme determinación de adoptar medidas a todo nivel para ampliar de manera progresiva la cobertura y calidad de los sistemas de protección social, incluidos los servicios sociales para una población que envejece y poner en práctica acciones dirigidas a reforzar la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas adultas mayores, sin discriminación de ningún tipo. Asimismo, se afirma que la participación política, pública y

⁹ Grupos en situación de vulnerabilidad y derechos humanos, políticas públicas y compromisos internacionales. Subsecretaría de Protección de Derechos Humanos de la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Argentina

social de esta población es un derecho humano fundamental y exhorta al respeto de su autonomía e independencia en la toma de las decisiones.

2.1.6. PLAN DE ACCIÓN INTERNACIONAL DE MADRID SOBRE EL ENVEJECIMIENTO

Este Plan fue aprobado por la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento en abril de 2002. Se centra en tres ámbitos prioritarios: las personas de edad y el desarrollo; el fomento de la salud y el bienestar en la vejez; y la creación de un entorno propicio y favorable. Sirve de base para la formulación de políticas y apunta a los gobiernos, a las organizaciones no gubernamentales y a otras partes interesadas las posibilidades de reorientar la manera en que sus sociedades perciben a los ciudadanos de edad, se relacionan con ellos y los atienden.

Este instrumento no vinculante, reafirma el compromiso de eliminar todas las formas de discriminación, sobre todo por motivos de edad. Asimismo, reconoce que las personas, a medida que envejecen, deben disfrutar de una vida plena, con salud, seguridad y participación activa en la vida económica, social, cultural y política de sus sociedades, y la firme decisión de realzar el reconocimiento de la dignidad de las personas adultas mayores y eliminar todas las formas de abandono, abuso y violencia, entre otras.

2.2.MARCO JURÍDICO NACIONAL

2.2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

En el marco de la Constitución Política del Estado, el artículo 67 párrafo I refiere que todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

El artículo 68 párrafo I indica que el Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades. El párrafo II prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

El artículo 115, establece la protección oportuna y efectiva a la persona, por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e interés legítimos. Asimismo, garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

Asimismo, el artículo 302, párrafo I, numeral 39 establece que los Gobierno Autónomos Municipales deberán promover y desarrollar proyectos y políticas para niñez y adolescencia, mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.

2.2.2. LEY N° 369, LEY GENERAL DE PERSONAS ADULTAS MAYORES

La Ley N° 369, “Ley General de Personas Adultas Mayores”, en su artículo 4 refiere que los derechos de las personas adultas mayores son inviolables, interdependientes, intransferibles, indivisibles y progresivos.

Por otro lado, el artículo 5 establece que las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, en su inciso b) refiere que éste se garantizará propiciando el desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia, y el inciso f) refiere que se debe propiciar la práctica de actividades recreativas y de ocupación social, otorgando para ello la infraestructura, equipamiento y los recursos necesarios para su sostenibilidad.

Por otro lado, el artículo 7 menciona que las personas adultas mayores gozan del trato preferente en el acceso a servicios públicos y privados, y se garantiza a través de siete criterios establecidos en la norma, descritos más adelante en la presente Guía.

En lo referente a la asistencia jurídica de las personas adultas mayores, el artículo 10, refiere que el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional brindará asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, garantizando los siguientes servicios:

1. Información y orientación legal.
2. Representación y patrocinio judicial.
3. Mediación para la resolución de conflictos.
4. Promoción de los derechos y garantías constitucionales establecidos a favor de la persona adulta mayor.

2.2.3. LEY N° 045, CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN

La Ley N° 045 tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación en el marco de la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos, eliminar ese tipo de conductas y consolidar políticas públicas de protección y prevención.

2.2.4. DECRETO SUPREMO N° 1807, REGLAMENTO A LA LEY N°369

El Decreto Supremo N° 1807 que reglamenta la Ley N° 369, en su artículo 10 párrafo I indica que los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional otorgarán representación y patrocinio legal:

- a) En materias Civil, Familiar, Laboral y Agraria, conforme a Resolución expresa emitida por el Ministerio de Justicia;
- b) En materia Penal, en los delitos contra la vida y la integridad corporal, contra el honor, contra la libertad, contra la libertad sexual y contra la propiedad.

El párrafo II, refiere que los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional brindarán orientación jurídica necesaria a las personas adultas mayores sobre trámites administrativos y procesos judiciales.

Asimismo, en su párrafo III, refiere que la resolución de conflictos se realizará a través de la conciliación, entendida como un medio alternativo de resolver conflictos sin necesidad de instaurar un proceso judicial.

2.2.5. DECRETO SUPREMO N° 4857 DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÓRGANO EJECUTIVO

El artículo 73, del Decreto Supremo N° 4857 establece las competencias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, entre las cuales se destaca las siguientes:

- b) Proponer y dirigir las políticas y el desarrollo normativo del sector justicia, orientado a lograr justicia social.
- e) Promover el acceso a la justicia, formulando políticas, normas y programas de lucha contra la impunidad y la retardación de justicia.
- f) Promover y desarrollar mecanismos de solución de conflictos.

El inciso a) del artículo 76 del Decreto Supremo N° 4857, establece entre las atribuciones del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, formular, dirigir y concertar, políticas, normas, planes, programas y proyectos que promuevan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, de niñas, niños, adolescentes, juventud y personas adultas mayores.

2.2.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 001/2019 DE 23 MAYO DE 2019 POR EL CONSEJO DE COORDINACIÓN SECTORIAL “POR UNA VEJEZ DIGNA”

Es un documento destinado a los Gobiernos Autónomos Municipales del país, en el que se establece las bases de atención, orientación y los procedimientos prácticos considerados como estándares mínimos que deben ser impulsados y cumplidos por el personal de la Unidad de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores, en los servicios de prevención, recreación, ocupación social y restitución de derechos, todos ellos basados en la Constitución Política del Estado y normativa vigente.

2.2.7. PROTOCOLO Y RUTA CRÍTICA INTERINSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS, EN EL MARCO DE LA LEY N° 348, LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

Documento que tiene el objetivo de unificar procedimientos enmarcados en la normativa vigente, para la articulación y coordinación de funciones interinstitucionales, en la atención, protección y reparación de derechos de las víctimas de delitos previstos en el marco de la Ley N° 348, independientemente de su género, evitando la re-victimización y la duplicidad de esfuerzos y con la finalidad de respetar y proteger la dignidad humana de las víctimas; efectivizar el pleno goce y ejercicio de los derechos humanos; aplicar de manera articulada

y coordinada las directrices de este Protocolo y Ruta Crítica con las diferentes instituciones responsables; actuar con sensibilidad, eficacia y eficiencia en la atención, protección y reparación entre otros.

Asimismo, determina que por medio de la Dirección de Protección a las Víctimas, Testigos y Miembros del Ministerio Público, se debe promover la protección y asistencia a las víctimas de delitos, testigos, personas que colaboran con la persecución penal, servidoras y servidores del Ministerio Público, así como de ejecutar y coordinar la implementación de políticas y programas de protección especializada y diferenciada, y de atención de la víctima, testigos y miembros del Ministerio Público; mediante requerimiento Fiscal solicitar a la Policía Boliviana brinde protección física a las víctimas, denunciante, testigos, servidores del Ministerio Público o personas que colaboren en la persecución de delitos; realizar supervisiones y evaluaciones a la ejecución de planes y programas de protección especializada y diferenciada y de atención; promover la implementación de programas de cooperación Nacional o Internacional, con instituciones públicas o privadas.

2.2.8. REGLAMENTOS INTERNOS DEL TRATO PREFERENTE RELACIONADOS AL ACCESO A LA JUSTICIA.

2.2.8.1. Reglamento Interno de Trato Preferente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 112/2014 de 04 de junio de 2014

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, bajo la Resolución Ministerial N°112/2014, aplica el trato preferente a las personas adultas mayores en los servicios que brinda esta cartera de Estado, cuyo objetivo es una vida digna para esta población, según lo establece sus artículos 1 y 2.

El ámbito de aplicación obligatorio es para todas y todos los servidores públicos bajo la dependencia del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, independientemente su nivel o jerarquía. Los responsables de la aplicación del reglamento de acuerdo al artículo 7 son:

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional en cuanto a su aprobación expresa e implantación.
2. La Dirección General de Asuntos Administrativos, a través de la Unidad de Recursos Humanos, respecto de su implementación, difusión, aplicación y control.
3. Los inmediatos superiores o superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, en cuanto a su aplicación.

De igual importancia, hace referencia a la difusión de derechos, en coordinación con el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, el cual realiza programas especiales para difundir los derechos de la población adulta mayor. Asimismo, el deber de las servidoras y los servidores públicos es denunciar ante la autoridad competente sobre cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores.

2.2.8.2. Reglamento Interno del Ministerio Público para el Trato Preferente a Personas Adultas Mayores, aprobado mediante Resolución N° 145 de abril de 2013

El Reglamento Interno de Trato Preferente del Ministerio Público tiene como objeto regular las condiciones de aplicabilidad de los servicios que brinda esta institución a las personas adultas mayores promoviendo y contribuyendo a una vida digna de esta población vulnerable. Identifica como titulares del Trato Preferente a las personas mayores de 60 años. Se tiene la aplicación por parte de la Fiscalía General del Estado y Fiscalías Departamentales. Igualmente se determinó para la Institución de Investigaciones Forenses, garantizando la prioridad, respuesta pronta y oportuna a este sector.

Por otra parte, la Dirección de Protección y Asistencia a Víctimas, Testigos y Miembros del Ministerio Público, promoverá con celeridad y prioridad la otorgación de medidas de protección y asistencia a personas adultas mayores, mediante la unidad de protección y asistencia, debiendo tener en cuenta los criterios mínimos:

1. Asistencia eficaz
2. Protección y seguridad
3. Protección contra sufrimiento durante el proceso de justicia

- **Manual para la Atención a Usuarios en la Plataforma de Atención al Público de las Fiscalías Departamentales, aprobado mediante Resolución N° 263 de diciembre de 2020.**

El Manual para la Atención a usuarios en la Plataforma de Atención al Público de las Fiscalías Departamentales tiene el objetivo de establecer las pautas de actuación y comportamiento de las servidoras y los servidores públicos de las Plataformas de Atención al Público de las Fiscalías Departamentales, haciendo posible que el derecho de acceso a la justicia, se materialice desde el primer momento en el que se denuncia un hecho o brindando la información u orientación pertinente ejerciendo un trabajo caracterizado por su calidad y profesionalismo.

2.2.8.3. Reglamento Interno de Trato Preferente en el Órgano Judicial, para personas en situación de vulnerabilidad, aprobado mediante Acuerdo N° 97 de 24 de octubre de 2018

El Consejo de la Magistratura, busca el trato preferente a personas en situación de vulnerabilidad, identificándose a las personas adultas mayores. El alcance y ámbito de aplicación hace mención que todos los servidores públicos que estén bajo la dependencia del Órgano Judicial, tienen el deber de denunciar ante la autoridad competente, cualquier maltrato o violencia que sufren las personas en situación de vulnerabilidad.

De igual forma, mediante el artículo 8 sobre trato preferente a personas en situación de vulnerabilidad, se rige bajo los siguientes criterios:

1. Prioridad de atención a personas en situación de vulnerabilidad.
2. Habilitación de letreros visibles al público en general en las ventanillas.
3. Capacitación, sensibilización de servidoras y servidores del Órgano Judicial.
4. Atención personalizada y especializada.
5. Trato con calidad y calidez humana.

6. Erradicación de toda forma de maltrato.
7. Uso de idioma materno.
8. Sorteo de causas con carácter prioritario.

2.2.8.4. Reglamento Interno de Trato Preferente en la Policía Boliviana, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 021, de fecha 4 de febrero de 2015.

El reglamento interno de trato preferente por parte de la Policía Boliviana tiene como objeto normar los criterios de trato preferente a los servicios que brinda la Policía Boliviana a las personas adultas mayores promoviendo y contribuyendo a una vejez digna de conformidad a la Ley N° 369.

El artículo 2 sostiene que el presente reglamento tiene por finalidad establecer los procedimientos para su aplicación del trato preferente que se debe brindar a las personas adultas mayores que acuden a las instalaciones del mismo.

De acuerdo al artículo 5 son Responsables de la Aplicación del Reglamento:

1. El Comando General de la Policía Boliviana
2. Las Direcciones Generales y Nacionales de la Policía Boliviana
3. Los Comandos Departamentales de la Policía Boliviana
4. Las Unidades Operativas y especializadas

El artículo 11 sobre la Atención a las Personas Adultas Mayores, indica que las servidoras y los servidores policiales que brindan servicios de atención a las personas adultas mayores se regirán de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Uso eficiente de los tiempos de atención
- b. Capacidad de respuesta institucional
- c. Capacidad y sensibilización del personal
- d. Atención personalizada y especializada
- e. Trato con calidad y calidez humana
- f. Erradicación de toda forma de maltrato
- g. Uso de idioma materno

2.3.GARANTÍA DE ATENCIÓN PREFERENTE

El artículo 3 del Decreto Supremo N° 1807, reglamento de la Ley N° 369, define el trato preferente como el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario y digno en la atención prestada a las personas adultas mayores en las instituciones públicas y privadas.

El artículo 7 de la Ley N° 369, General de Personas Adultas Mayores, menciona que las personas adultas mayores gozan del derecho al trato preferente en el acceso a servicios públicos y privados, y este se garantiza a través de siete criterios que hacen referencia a:

1. Uso eficiente de los tiempos de atención
2. Capacidad de respuesta institucional
3. Capacitación y sensibilización del personal
4. Atención personalizada y especializada
5. Trato con calidad y calidez

6. Erradicación de toda forma de maltrato
7. Uso del idioma materno

Se debe tener especial atención en el trato a las personas adultas mayores y sus necesidades, de acuerdo a las características físicas de la oficina de atención, brindando las comodidades y facilidades necesarias, especialmente en el acceso al servicio, en cuanto al otorgamiento de horas de atención del servicio, dentro de horarios pertinentes y respetando la puntualidad en que fueron citados, como la forma en que se efectúa el seguimiento de sus causas, entregando información clara y oportuna.

De esta forma se establece una consideración especial en el trato preferente para las personas adultas mayores, procurando la satisfacción de sus necesidades con atención en que el trato adecuado, amable, comprensivo, respetuoso, cortés, paciente y las condiciones adecuadas.

2.4. GARANTÍA DE DEBIDA ASISTENCIA JURÍDICA

En lo referente a la asistencia jurídica, el artículo 10 de la Ley N° 369, refiere que el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional brindará asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores.

Destacar estos servicios para las personas adultas mayores como grupo en situación de vulnerabilidad, ya que son potencialmente propensos a sufrir discriminación en las diferentes instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos, pues tienden a ser marginados y no tomados en cuenta en sus denuncias y causas, situándolos en condición de desigualdad e irrespeto de sus derechos humanos. Por ello, se deben adoptar medidas especiales con el objeto de proporcionar protección frente a situaciones de vulnerabilidad.

La atención de las personas adultas mayores, debe gozar de una alta competencia, realizando acciones concretas, con diligencia y correcta en todos los servicios a fin de evitar la impunidad.

CAPÍTULO III

**BARRERAS DE ACCESO A LA
JUSTICIA**

La discriminación por edad en la vejez se refiere a cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto de anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores).

Desde un sentido amplio, el acceso a la justicia significa ofrecer a todas las personas sin ningún tipo de distinción, la posibilidad de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos y obligaciones, a través de servicios de justicia pronta, expedita y ágil, de acuerdo con sus necesidades. Es la puerta de ingreso a las diferentes instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos previstos por el Estado Plurinacional de Bolivia.

Por ello, es relevante identificar los factores que actúan como barreras de acceso a la justicia, que den lugar a un marco de recomendaciones que provean un servicio eficaz tomando en cuenta las particularidades de la población adulta mayor.

3.1.DISCRIMINACIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES

Reiteradamente, las personas adultas mayores denuncian que son víctimas de discriminación en razón de edad en las instancias de justicia cuando acuden por apoyo legal, social o cualquier otro trámite o denuncia. La discriminación institucional está profundamente arraigada. El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, recibe reclamos de las personas adultas mayores como: “no nos escuchan”, “no nos hacen caso”, “no nos toman en cuenta”, “no toman en serio nuestras denuncias” o “piensan que nos inventamos”.

La Encuesta de Hogares realizada por el Instituto Nacional de Estadística el 2019, muestra que el 15% de la población adulta mayor indica haber sido discriminada, dato altamente significativo en relación a otros grupos de edad que son en menor proporción.¹⁰

Según la Defensoría del Pueblo, durante las gestiones 2017 a 2021 registró un total de 13.704 denuncias realizadas por personas adultas mayores¹¹, y de acuerdo al registro de estas denuncias, se tiene con mayor frecuencia con un 22% del total, la vulneración al derecho a la vejez digna y el trato preferente. Las instituciones más denunciadas serían personas particulares, Gobiernos Autónomos Municipales, Organizaciones Indígena Originario Campesinos, Órgano Judicial y Órgano Electoral.¹²

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discriminación toma diferentes formas, generalmente se ejercita de manera inconsciente, como en los medios de

¹⁰ Ver: Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), *Informe país del Estado Plurinacional de Bolivia sobre la aplicación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento – 2002*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz

¹¹ Informe Nacional Sobre la Aplicación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002)

¹² Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), Op. Cit.

comunicación, ya que mayormente presentan imágenes como personas frágiles, dependientes, pasivos, con ideas anticuadas, no requieren servicios, no aportan al país ni a la economía, sólo tienen problemas; estas ideas incrementan los niveles de discriminación a este sector¹³.

3.2.RE-VICTIMIZACIÓN Y VIOLENCIA INSTITUCIONAL EN INSTANCIAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Cuando una persona adulta mayor que ha sido víctima del algún delito o violación de sus derechos, percibe que no es tratada adecuadamente y más aún, por parte de las servidoras y los servidores públicos que tienen la obligación de atenderlos (en instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción), se produce un daño psicosocial que recibe el nombre de *re-victimización* o *victimización secundaria*, entendida como una *forma de estigmatizar, maltratar o vulnerar sus derechos durante la atención de una situación de emergencia o ayuda*.¹⁴ Por lo que ahí recae *la importancia de contar con la sensibilidad indispensable para brindar un trato digno*. En ocasiones, la re-victimización puede ser más grave que la victimización en sí misma porque genera desconfianza institucional.¹⁵

La *mentira institucionalizada*¹⁶ incrementa el sufrimiento de las víctimas, ya que además de lidiar con las consecuencias psicológicas del delito, se enfrentan al *descrédito de profesionales, de la comunidad, de su propia familia*. El estigma y la culpabilización con la que actúan muchos servidores (que deviene de una ideología que privilegia la concepción del envejecimiento pasivo) generan un *contexto de falta de validación social del dolor de la víctima, el aislamiento de su medio social e incluso la privatización del daño*. Es por eso, que entre las medidas de reparación más importantes para las víctimas están *la verdad y la justicia*.¹⁷

3.3.BRECHA DIGITAL

En lo referente a Bolivia y como ha sucedido a nivel mundial, por la emergencia de la pandemia por la COVID-19 ha incrementado el uso de tecnologías de información y comunicación en la realización de actos procesales como audiencias virtuales, notificaciones digitales y otros. Este uso en el sistema de justicia denota un avance importante y ha sido acelerado por la presencia de la pandemia, lo cual evidentemente promueve en parte una mayor accesibilidad a estos servicios de parte de la ciudadanía.

¹³ La Organización Mundial de la Salud (OMS), define que el edadismo o viejismo, como también se le conoce, puede adoptar muchas formas, como prejuicios, discriminación y políticas y prácticas institucionales que perpetúan creencias estereotipadas sobre la llegada a la vejez.

¹⁴ Ferrán Lorente G. (2008), *Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*, Arán, Madrid

¹⁵ Ferrán Lorente G. (2008) Op. Cit.

¹⁶ Según Martín-Baró, es el “ocultamiento sistemático de la realidad”, que adopta diversas modalidades. Negar, distorsionar, falsear o inventar hechos es una de las dimensiones de la mentira institucionalizada.

¹⁷ Ximena Antillón Najlis (2012), *Atención a víctimas de violaciones a derechos humanos con enfoque psicosocial*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México

Sin embargo, muchas personas adultas mayores aún no se encuentran familiarizadas con el manejo de estas herramientas, por ejemplo las competencias digitales, por su condición de “migrantes digitales” como personas que no han crecido con la tecnología experimentan un tipo de migración intentando acoplarse a su uso, por lo que, en su mayoría, desconocen el funcionamiento de los medios tecnológicos, ya que en algunos casos carecen de recursos económicos para contar con un equipo celular con acceso internet o para comprar megas, lo cual dificulta el acceso a los servicios públicos, convirtiéndose en consumidores pasivos por la ausencia de estas competencias.¹⁸

La adquisición de competencias y conocimientos digitales reduce la brecha digital permitiéndoles acceder a servicios públicos y en especial al sistema de justicia. Su ausencia se agrava toda vez que, ante cualquier emergencia, se requiere su uso.

3.4.MALTRATO Y VIOLENCIA EN LA FAMILIA

La Convención Interamericana sobre la Protección Derechos Humanos de las Personas Mayores define el maltrato como la acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral, que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales independientemente de que ocurra en una relación de confianza.

Estas acciones u omisiones pueden ser de varios tipos: físico, psicológico/emocional, sexual, económico, patrimonial o simplemente actos de negligencia intencional o por omisión y se pueden dar en los ámbitos intrafamiliar, social o institucional.

Específicamente, cuando la denuncia es de índole familiar, se puede presentar una barrera que impide el acceso a la justicia. Esta se relaciona con el temor de denunciar a quienes ejercen este tipo de violencia, ya que habitualmente son sus propios hijos, nietos u otros familiares cercanos. Un aspecto que debe tomarse en cuenta, es que la persona maltratadora realiza este comportamiento en privado, mostrando hacia el exterior una imagen respetable, insospechable y educada, de la que nadie podría sospechar en la familia.

El mismo fenómeno ocurre en el caso de la violencia patrimonial y económica, que está relacionado a aspectos adquisitivos y de dinero, en la que se menoscaba a la víctima a través de la restricción en la administración de su dinero o sus bienes (como inmuebles, terrenos, propiedades, cuentas). Este hecho se presenta cuando el agresor (que son los hijos, nietos u otros familiares) afecta la supervivencia económica de la persona adulta mayor, quedando muchas veces desamparado y en situación de abandono.

Este tipo de violencia pasa desapercibida e incluso se considera “normal” creer que los recursos deben ser administrados por los hijos, nietos u otros familiares en desmedro de las personas adultas mayores. Similares situaciones viven las personas adultas mayores en comunidades indígenas originarias, que en algunos casos son sancionados con la pérdida de tierras o la expulsión de sus comunidades a causa de incumplimiento de cargos, trabajos

¹⁸ Benavides Román, A. M. y Chipana Fernández, Y. M. M. (2021), Competencias digitales en adultos mayores y acceso a la justicia: una revisión sistemática. *Revista de Derecho*, 6(1), 182-194

comunitarios, o deberes comunales, hechos que se encuentran prohibidos en el parágrafo III del artículo 5 de la Ley N° 073 de Deslinde Jurisdiccional.

El problema está presente en todos los niveles económicos y culturales. Estos abusos familiares, según la legislación boliviana, pueden ser de tipo psicológico, físico, sexual, económico y patrimonial con sus correspondientes agravantes si la víctima es una persona adulta mayor.¹⁹

3.5.LENGUAJE TÉCNICO JURÍDICO

Otra de las barreras que identificaron las personas adultas mayores que impide su acceso a la justicia, es la utilización del lenguaje técnico-jurídico, ya que resulta complejo por su vocabulario específico y el papel que desempeña en los actos procesales, de investigación y otros.

Las personas adultas mayores expresan: “no entendemos lo que nos dice el abogado”, “no sabemos lo que tenemos que hacer para defendernos”, “no conocemos los procedimientos en el sistema judicial”. Esto denota que tienen limitaciones en la comprensión efectiva de los mensajes provenientes del sistema judicial. En consecuencia, surge la necesidad de que la información se transmita de forma sencilla, comprensible y clara.²⁰

3.6.DESCONOCIMIENTO DEL ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Una barrera muy importante es que las servidoras y los servidores públicos de instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos todavía manifiestan ciertos estereotipos discriminatorios hacia las personas en razón de edad. Este conjunto de prejuicios constituye una actitud transmitida por la cultura que genera una visión negativa de las personas adultas mayores que afectan su acceso a servicios de justicia, fiscales y policiales.

Por tanto, las personas adultas mayores expresan su inconformidad en la atención de las servidoras y los servidores públicos manifestando que no son escuchados, ni tomados en cuenta o piensan que sus demandas son injustificadas o propias de su condición de vejez.

3.7.FACTORES ECONÓMICOS

El factor económico puede constituirse en una barrera de acceso a la justicia para las personas adultas mayores, puesto que tener bajos recursos, dificulta el iniciar o proseguir procesos judiciales, dado que, si bien se cuenta con un patrocinio gratuito, es necesario contar con recursos para propiciar los actos investigativos o requerimientos, copias del proceso judicial, transporte, llamadas de seguimiento, así como la compra de megas de internet o el acceso a un equipo telefónico con conectividad para la efectiva accesibilidad al Portafolio Digital y al Gestor de Solicitudes electrónicas por parte del Ministerio Público.

¹⁹ Ley N° 369 General de Personas Adultas Mayores. Artículo 18, modificaciones al Código Penal: Artículos 270, 271, 273 y 274. Artículo 346 Ter.

²⁰ Zapata, L. A. (2020), Lenguaje judicial y personas mayores, *Revista Argumentos*, (11), 63-71

A esto se suma un prejuicio generalizado en la sociedad sobre la incapacidad de las personas adultas mayores de manejar el dinero de manera autónoma, que las expone a situaciones en que otras personas del entorno toman la administración de los ingresos y bienes aún en casos en que la persona sigue siendo capaz de hacerlo por sí misma. En algunos casos incluso llegan a ser reubicadas en habitaciones pequeñas dentro de su hogar o en instituciones de larga estadía.

3.8.CONDICIÓN DE EDAD Y SALUD DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

Crear que todas las personas adultas mayores son iguales es erróneo. Si bien la Convención define que una persona adulta mayor es aquella que tiene 60 años o más, no todas las personas adultas mayores son iguales. Para brindar una protección específica a sus necesidades, debemos considerar esta pauta cronológica juntamente a las condiciones biológicas, fisiológicas, sociales, culturales, geográficas y ambientales. Estos aspectos definen la situación específica de cada persona adulta mayor junto a sus capacidades funcionales.

Por tanto, debemos considerar algunos indicadores de vulnerabilidad relacionados a las condiciones físicas, cognitivas y sociales de las personas adultas mayores. Al detectar uno o varios de estos indicadores, deben considerarse medidas de protección y, en su caso, brindar atención integral a fin de evitar el daño en sus derechos e intereses.

Algunos indicadores son:

- Padecer alguna enfermedad que genere dependencia
- No pueda valerse por sí misma para realizar las actividades básicas de la vida cotidiana
- Dificultades para comprender indicaciones complejas u orientarse en tiempo y espacio
- Dificultades en movilizarse o en caminar
- Carecer de una red socio-familiar de contención o persona de apoyo
- Que viva en Centros de Acogida de Larga Estadía

Por tanto, la edad cronológica²¹ nunca debe usarse como pauta para adoptar medidas de protección o para restringir derechos. La cantidad de años no es un criterio en sí mismo para determinar su vulnerabilidad. Sin embargo, la edad puede ser un indicio para valorar un caso concreto para comprobar la existencia o no de deterioros bio-psico-sociales, dependencia económica o afectiva.

3.9.FALTA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ADECUADA

La falta de información y orientación legal tiene que ver específicamente con las instancias promotoras de denuncia, investigación y sanción de los delitos, que no otorgan adecuadamente este servicio. Muchas personas adultas mayores manifiestan reclamos debido

²¹ La edad cronológica, se entiende a aquella que es determinada por la legislación de cada país, de acuerdo a la edad de las personas.

a que algunas servidoras y servidores públicos no realizan la orientación adecuada, describiendo que sus peticiones o solicitudes son tomadas a la ligera o superficialmente ya que existe la creencia que el denunciante actúa inadecuadamente por su edad avanzada.

Es así que, la atención deficiente a la persona adulta mayor, en ocasiones deriva del desconocimiento de la atención con trato preferente, como también de sus propias competencias, pues siendo que pueden hacerse cargo de este servicio, no lo hacen. Esta actitud hace que las personas adultas mayores acudan a otras instancias en las cuales también son rechazadas, generándose un “pinponeo” institucional que deriva en una re-victimización y falta de confianza institucional.

3.10. FALTA DE PATROCINIO LEGAL

Esta es una demanda permanente, principalmente en las áreas rurales y municipios pequeños del país, donde carecen de servicios legales para personas adultas mayores. Las principales quejas sobre el acceso a la justicia, denotan el desconocimiento del servicio que brindan los abogados gratuitos para que los representen en sus demandas, de los procedimientos y de sus derechos establecidos en la norma vigente, lo cual limita el acceso a servicios de patrocinio legal y por ende a la justicia.

3.11. DESCONOCIMIENTO DE LAS AUTORIDADES INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS

Las autoridades indígenas originarios campesinos desconocen la aplicación del artículo 10, numeral II de la Ley N° 073 de Deslinde Jurisdiccional, ya que el tratamiento de delitos como el maltrato y violencia de familiares como de terceros, el despojo de tierras y bienes, avasallamiento de propiedades, abandono y otros no son de su competencia, por lo que incumplen esta medida. Lamentablemente esta situación es muy persistente en las áreas rurales del país.

Otra situación constante es la existencia de abuso de poder de parte de las autoridades hacia las personas adultas mayores, puesto que se da una interpretación inadecuada de la obligación social comunal, cuando la ley exonera de esta responsabilidad a este grupo poblacional (artículo 5 numeral III, Ley N° 073). Esta situación se realiza cuando las autoridades comunitarias solicitan el pago de multas excesivas o el despojo de bienes como terrenos por el no cumplimiento de la función social, constituyéndose en vulneradores de derechos. Esto se agrava cuando no existen instancias de defensa, generando una barrera de acceso a la justicia.

3.12. CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DE LAS BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Las personas adultas mayores que atraviesan dificultades estructurales de desigualdad y exclusión, pueden presentar una diversidad de problemas que van desde lo estrictamente personal produciendo o agravando sus condiciones de salud física y mental pero también generando impunidad al no lograr la restitución de sus derechos. Este hecho se constituye en

una barrera para acceder a las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos.

Estas dificultades derivadas principalmente de actitudes negativas de las servidoras y los servidores públicos que no toman en cuenta los criterios de la política de trato preferencial a las personas adultas mayores, repercuten directamente en frecuentes frustraciones y desconfianza institucional.

Las servidoras y los servidores públicos y demás personal perteneciente a cualquier instancia promotora de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos que manifiesta actitudes discriminatorias, prejuiciosas, humillantes y deshumanizantes, inevitablemente obstaculizan o retardan el acceso a la justicia.

Las personas adultas mayores, por su condición etaria, mayor dependencia y fragilidad (especialmente en edades avanzadas), son un grupo altamente vulnerable donde el maltrato institucional deviene del desconocimiento de sus derechos. Esta situación hace que las personas adultas mayores tiendan a percibirse así mismas como una carga para los demás, con sentimientos de frustración, angustia, incrementando sus niveles de estrés, siendo más proclives a enfermedades físicas, y especialmente psicológicas como la ansiedad, depresión y el aislamiento social.²²

El principal efecto de la violencia institucional incide en el fuero interno de la persona, es decir su integridad psicológica, toda vez que las instituciones encargadas de impartir justicia, ignoran sus denuncias y terminan por desechar las causas o peor aún, acusan o cuestionan los actos de las personas adultas mayores, interpretándolas como actitudes “propias de su edad”. Haciendo que las instituciones llamadas por ley a garantizar los derechos, se constituyen en principales vulneradoras.

²² Las actitudes negativas acerca del envejecimiento y la discriminación contra las personas mayores pueden afectar a su salud, OMS (2016). Ver: <https://www.who.int/es/news/item/29-09-2016-discrimination-and-negative-attitudes-about-ageing-are-bad-for-your-health>

CAPÍTULO IV

PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN EN INSTANCIAS PROMOTORAS DE DENUNCIA

A fin de mejorar la asistencia jurídica de parte de las instancias promotoras de denuncia en la cual se involucre población adulta mayor, se realizan recomendaciones en cuatro líneas de servicios o intervención, enfatizando los aspectos de atención que favorecen la accesibilidad y ejercicio de derechos de la persona adulta mayor. Estos servicios, dependiendo a las competencias y conforme a normativa específica de cada institución²³, son:

- 1) Servicio de orientación legal e información
- 2) Servicio de patrocinio judicial
- 3) Servicio de solución alternativa de conflictos – conciliación
- 4) Servicio de atención integral a víctimas de delitos violentos

4.1.GENERALIDADES PARA LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ A PERSONAS ADULTAS MAYORES

En función de la presente Guía, se recomienda:

- i. Otorgar prioridad en la atención a la persona adulta mayor que solicita atención jurídica e información sobre sus derechos, tomando en cuenta el trato preferente. Para la presentación de denuncias, se deberá prever una atención durante las 24 horas de los 7 días a la semana, en instituciones que trabajan de turno.
- ii. Ante la presencia de una persona adulta mayor, es importante la participación activa de las servidoras y los servidores públicos que prestan servicios de seguridad, a efecto de conducirlo ante quien le brindará la información correcta que requiera.
- iii. Si por fuerza mayor no es posible atender a la persona adulta mayor de forma inmediata, se le invitará a tomar asiento mientras espera.
- iv. La atención preferente se debe cumplir mediante información visible en la sala de espera, con información de difusión desde que accede al servicio.
- v. Informar a la persona adulta mayor sobre su derecho a la atención preferente y prioritaria, situación que debe ser de conocimiento público, a fin de evitar situaciones de tensión con otros usuarios.
- vi. Tomar en cuenta prioritariamente el idioma de la persona adulta mayor debiendo recurrir a una intérprete para conocer su solicitud o denuncia.
- vii. Eliminar el uso de términos peyorativos relacionados con la condición de la persona adulta mayor, que hagan referencia a una pérdida funcional e implican una carencia de valor, tales como: “*viejitos*”, “*abuelitos*”, “*chochitos*”, “*tatitas*”, “*ancianos*”, “*dementes*”, entre otros, a fin de disminuir el estigma asociado al envejecimiento.
- viii. Utilizar medios y materiales para que la persona adulta mayor comprenda la información (folletos o formularios sencillos). Se recomienda que sean de forma impresa, utilizando un tipo de letra clara y legible, con tamaño de fuente mayor a 12 puntos. Asimismo, prever que los medios de información como afiches o pantallas sean visibles.

²³ Al respecto, las instancias involucradas en estos servicios son: Servicios Legales Integrales Municipales y Unidades de Atención y Protección para Personas Adultas Mayores a cargo de los Gobiernos Autónomos Municipales, SIJPLU, SEPDAVI, SEPDEP, Defensoría del Pueblo, Policía Boliviana, Ministerio Público u Órgano Judicial.

- ix. La infraestructura debe facilitar las mejores condiciones de confort, acceso a muebles, señalética adecuada, iluminación, equipamiento, rampas y climatización de las oficinas.
- x. La señalética debe ser fácilmente visible, comprensible, facilitando el desplazamiento en busca de su destino.
- xi. La persona adulta mayor hará uso de la ventanilla de entrega de documentos directamente, a fin de evitar la espera prolongada o hacer fila. Podrá ser asistida por las servidoras y los servidores públicos que prestan servicios de seguridad, cuando lo requiera.
- xii. Las servidoras y los servidores públicos deben estar debidamente identificados para generar mayor confianza a la persona adulta mayor, dando a conocer su nombre y la función que cumple.
- xiii. Entrevistar a la persona adulta mayor en forma privada, independientemente si se presenta acompañada, en función al principio de autonomía. Cuando corresponda, convocar a un profesional en psicología.
- xiv. Se deberá priorizar la atención respetuosa, que promueva la autonomía en la toma de decisiones sobre el curso de su conflicto.
- xv. Ante la presencia de barreras actitudinales de parte de las servidoras y los servidores públicos, la persona adulta mayor puede solicitar la disposición de un nuevo profesional que asuma una atención más acogedora, pudiendo presentar denuncia por incumplimiento de deberes.
- xvi. Las orientaciones de las servidoras y los servidores públicos hacia la persona adulta mayor, deben ser de carácter literal, utilizando un lenguaje correcto (en lo posible coloquial) evitando la incompreensión de los usuarios.
- xvii. Se debe constatar que la persona adulta mayor comprende las orientaciones sobre sus derechos y obligaciones.
- xviii. Capacitar periódicamente (de una a tres veces al año) sobre el trato preferente y la atención con calidad y calidez, a todas las servidoras y los servidores públicos de las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos.
- xix. Utilizar medios de comunicación masiva y redes sociales para dar a conocer a la comunidad acerca de la ubicación y los servicios de defensa de derechos que cada unidad o instancia de atención y servicio de justicia cuenta.
- xx. Coordinar con otras instituciones para la defensa, resguardo y cumplimiento de los derechos de la persona adulta mayor.

4.2. PAUTAS DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN LEGAL E INFORMACIÓN

Este servicio se otorga en forma universal, gratuita e independiente de la condición de vulnerabilidad económica y social de la persona adulta mayor, generalmente realizado por abogados/as, trabajadores sociales o psicólogos/as, por lo que se emiten las siguientes recomendaciones:

- i. Cuando la persona adulta mayor acuda con un acompañante, la entrevista deberá realizarse en privado, a fin de detectar posible coacción, especialmente si se plantean conflictos sobre la disposición de bienes muebles, inmuebles o violencia.

- ii. Otorgar un trato asertivo, con preguntas clave que detecten el conflicto por el que atraviesa la persona adulta mayor.
- iii. Extraer del relato de la persona adulta mayor, el motivo de consulta, quiénes son las personas involucradas, cuál es el daño o afectación y lo que se espera del servicio.
- iv. En caso de identificar hechos de violencia, es necesario concientizar a las víctimas sobre la importancia de denunciarlos, a fin de facilitar el acceso a la justicia, ya que la violencia familiar o doméstica, la violencia económica y patrimonial es un problema social, que afecta a un alto porcentaje de familias y personas adultas mayores, que representa la mayor cantidad de denuncias en el Ministerio Público²⁴.
- v. Informar sobre la gratuidad de los trámites judiciales y requisitos para acceder a defensa pública, misma que puede realizarse a través otros mecanismos como banners que lo establezcan.
- vi. Toda información brindada a una persona adulta mayor sobre la atención, orientación y patrocinio judicial es de carácter gratuito, requiriendo solo su tiempo y documentos dependiendo el caso.
- vii. Evitar la revictimización, proporcionando información de forma clara a la persona adulta mayor y que las instituciones que cuenten con un profesional en psicología, sea quien brinde inicialmente la atención.

4.3. ASESORÍA JURÍDICA

Implica que la persona adulta mayor se informe, comprenda y tome conciencia sobre el ejercicio de sus derechos, la normativa y servicios institucionales en relación al conflicto que le afecta.

- 1) **Gestiones extrajudiciales:** involucra realizar un acompañamiento a la persona adulta mayor que no requiere patrocinio judicial, con la permanente asesoría legal y apoyo del profesional.
- 2) **Gestión judicial:** En caso que la persona adulta mayor manifieste su imposibilidad de contar con un abogado particular, se proporcionará asistencia recurriendo al propio servicio o a través de las instituciones encargadas de brindar atención y protección. Si la persona adulta mayor se encuentra en calidad de denunciada o demandada, se le hará conocer que puede acceder a servicios gratuitos de defensa pública en resguardo de sus derechos a la defensa.
- 3) **Derivación:** implica la derivación del caso a otro servicio para la atención de su denuncia o caso, ya sea porque no compete al servicio o se requiere de otros servicios adicionales para su solución. Involucra contactarse con el servicio al que se desea derivar, confirmando la disponibilidad de la atención y efectuando posterior seguimiento.
 - a) Se recomienda que la entrevista comprenda el tiempo que sea necesario para conocer y ayudar a la persona adulta mayor, ya que suelen describir con detalle el

²⁴ Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización (2021), *Estado de situación de situación de la violencia contra las mujeres en Bolivia -2021*, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, La Paz

contexto de su conflicto, debiéndose tomar en cuenta su autonomía en la decisión del curso de la solución al mismo.

- b) Sobre futuras citaciones, se recomienda realizarlas, especificando si se desea realizar un recordatorio previo. En lo posible las servidoras y los servidores públicos deberán adecuarse al tiempo de las personas adultas mayores en el marco de la atención preferente.
- c) Sobre la entrega de documentación a personas adultas mayores (sea cual sea su propósito), se recomienda entregar de forma impresa, con tipo de letra legible, tamaño de fuente mayor a 12 puntos (pues muchos tienen problemas de visión).

4.4. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE PATROCINIO JUDICIAL

Este servicio consiste en la representación y patrocinio en juicio, ante los juzgados o tribunales de justicia, para aquellas personas adultas mayores que optan por la resolución judicial de su conflicto tanto en calidad de víctima²⁵ o denunciado, para lo cual se emiten las siguientes recomendaciones:

4.4.1. DURANTE TODA LA ETAPA DEL PROCESO.

Las servidoras y los servidores públicos que conocen la situación que afecta los derechos y garantías de las personas adultas mayores, en todo momento desde el inicio del caso hasta su conclusión deben velar su cumplimiento conforme lo establece la Constitución Política del Estado, la Ley N° 369, la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y demás leyes vigentes en favor de este sector, mediante acciones legales.

4.4.2. EN LA ETAPA PRE PROCESAL

1) Ingreso al servicio de asistencia jurídica:

- a) Brindar las condiciones de calidad, calidez y una atención integral para un acceso adecuado de la persona adulta mayor que busca asistencia jurídica.²⁶
- b) Favorecer la autonomía de la persona adulta mayor agilizando y abreviando el circuito administrativo para la obtención de la prestación jurídica.
- c) La entrevista a la persona adulta mayor debe ser realizada en un ambiente seguro, privado y confidencial a fin de determinar posibles coacciones sobre sus demandas.

2) Entrevista pre judicial:

- a) Evitar generar estrés como el uso de palabras peyorativas, manteniendo siempre un trato respetuoso.
- b) Agendar cita con su abogado para preparar su representación judicial, considerando un tiempo adaptado a la persona adulta mayor, comprendiendo que en algunos casos puede exceder el tiempo promedio.

²⁵ Si bien la Defensoría del Pueblo no interviene en patrocinio legal de causas penales o civiles, tiene atribuciones para realizar acciones de defensa en la vía constitucional.

²⁶ Incluso tomando en cuenta las condiciones de accesibilidad arquitectónica

- c) Dar cumplimiento a las Reglas de Brasilia, proporcionando información sobre los derechos y obligaciones en todas las etapas del proceso, judicial o extrajudicial, a fin de asegurar su acceso a la justicia en igualdad de condiciones.
 - d) Proporcionar la información que se requiera para el curso de la causa (por ejemplo: antecedentes básicos, requerimientos de pruebas y el relato concreto de los hechos).
 - e) Brindar información sobre la viabilidad de las causas, evitando falsas expectativas a la persona adulta mayor, lo cual implica una orientación idónea de hacerle saber sobre las posibilidades de perder en la causa, lo que evitará en gran medida, la pérdida de tiempo, deterioro del estado de salud, estrés y un gasto económico.
 - f) Explicar el significado del patrocinio y el mandato que supone otorgar el mismo al momento de firmar una demanda o denuncia, así como los requisitos para acudir a otro patrocinio por cambio de abogado.
 - g) Hacer conocer sobre la viabilidad jurídica de la solicitud de la forma más expedita posible, intentando agotar la vía institucional o conciliatoria, si es que ésta resulta ser más rápida, eficiente y resuelva lo solicitado por la persona adulta mayor.
- 3) **Se recomienda tener un rol proactivo en la atención:** solicitar las diligencias necesarias a la autoridad pertinente, a fin de verificar las situaciones particulares del caso, puede ser a través de informes sociales, peritajes de salud, etc., que permitan fundamentar la pretensión judicial, para la obtención de un fallo acorde a los intereses de la persona adulta mayor.
- a) Fortalecer la coordinación del servicio con otras instancias a fin de gestionar con otras redes de protección necesarias en función del caso.
 - b) Entregar de forma impresa los memoriales, documentos y toda información que provenga de la atención otorgada, utilizando un tipo de letra legible, con tamaño de fuente mayor a 12 puntos.
 - c) Para reducir la revictimización es necesario que, durante el proceso de denuncia y posteriores actos procesales, se evite exponer a la víctima a acciones, narraciones o confrontaciones que tiendan a repetir los hechos victimizantes.
 - d) Tratar a la persona adulta mayor con la mayor sensibilidad, respeto a su dignidad humana, a sus derechos, a su intimidad y de sus familiares ejerciendo las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, bienestar físico y psicológico en el acceso a instancias de justicia.²⁷

4.4.3. EN LA ETAPA PROCESAL

Las recomendaciones realizadas en este apartado se encuentran plasmadas en pautas de atención, dado que el Sistema Judicial se enmarca en normas y principios que rigen sus actos. Por tanto, las mismas se relacionan a las actuaciones en la que participa la persona adulta mayor y su representante legal.

- 1) Evitar el desplazamiento innecesario de la persona adulta mayor, priorizando la atención por medio de la coordinación permanentemente.

²⁷ Archundia Bañuelos Virginia (2011), *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación de derechos humanos*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México

- 2) Establecer un sistema de seguimiento de trámites judiciales acordado con la persona adulta mayor, por la vía más idónea (presencial, virtual y/o telefónica).
- 3) Establecer un plan de trabajo con la persona adulta mayor en relación al proceso judicial que permita estar informado acerca de las etapas, plazos, fechas, actos judiciales o extrajudiciales y responsabilidades.
- 4) Trabajar en colaboración con la red familiar que esté coadyuvando a la persona adulta mayor, en función de las necesidades del proceso judicial y la representación de sus intereses.
- 5) Explicar anticipadamente el desarrollo de la audiencia, de forma clara y sencilla para su comprensión adecuada de los actos judiciales.
- 6) Tramitar de manera diligente los procesos donde la persona adulta mayor interviene, agilizando para concluir el trámite en el menor tiempo posible en casos donde se encuentre en riesgo su salud o su vida.

4.4.4. EN LA ETAPA POST PROCESAL Y SEGUIMIENTO

- 1) Informar oportunamente sobre el resultado del proceso, clarificando las resoluciones dictaminadas y sus consecuencias en la causa, como los recursos y posibles escenarios judiciales a partir de lo dictaminado.
- 2) Entregar una copia de las resoluciones u otra documentación importante que conste en la carpeta y sea de su propiedad, atención que deberá estar enmarcada en los criterios del trato preferente que establece la normativa de protección a personas adultas mayores.
- 3) Poner en conocimiento de la familia, los alcances de la resolución judicial, y si es necesario, iniciar una nueva acción o promover un recurso.
- 4) Agilizar el cumplimiento de los plazos procesales para la debida ejecución del fallo, con el fin de resolver el conflicto de manera definitiva en tiempo oportuno.
- 5) Las instancias superiores en grado de conocer los recursos jerárquicos, deberán mantener la aplicación del trato preferente y adecuar el servicio que prestan a fin de agilizar el curso regular de las sentencias en instancias superiores.

4.4.5. PAUTAS DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA - CONCILIACIÓN

Este servicio consiste en ofrecer a las personas adultas mayores una forma alternativa de solucionar sus conflictos. Fomenta el protagonismo a las partes, lo cual es acorde con la promoción de la autonomía y dignidad de las personas adultas mayores. Las partes en conflicto se someten voluntaria y colaborativamente a un proceso de conciliación.²⁸

- 1) Promocionar el servicio de solución alternativa para la persona adulta mayor, asegurándose de que comprenden el alcance y beneficios de la conciliación, ya que puede resultar la vía más idónea para la solución de sus conflictos.
- 2) Promover en la persona adulta mayor el interés por participar de una instancia de diálogo con la persona con la que mantiene un conflicto.

²⁸ Este servicio es otorgado por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (conciliación extrajudicial) y Tribunal Supremo de Justicia a través de la conciliación en materia civil.

- 3) Informar sobre las ventajas de este mecanismo alternativo, en especial en cuanto a oportunidad y pertinencia para las partes.
- 4) Informar a la persona adulta mayor los casos en los que no se aplica este servicio, asegurándose que comprende sus alcances.

4.4.6. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS

Este servicio tiene por objeto facilitar el proceso de reparación del daño causado en determinados delitos. Tanto a la víctima como a su familia, con especial énfasis en las necesidades de las personas adultas mayores.²⁹

- 1) A través de un servicio de atención integral a la persona adulta mayor, buscar la superación de la situación traumática, restableciendo el funcionamiento individual e integrar la experiencia vivida, incorporando redes familiares y sociales de protección.
- 2) Generar grupos de autoayuda en el tratamiento del maltrato y violencia hacia personas adultas mayores.
- 3) Desarrollar acciones de coordinación interinstitucional a fin de facilitar servicios de rehabilitación psicosocial de la persona adulta mayor.
- 4) Realizar actividades que proporcionen herramientas a la comunidad para comprender y ejercer sus derechos y prevenir la incidencia del maltrato y la violencia.
- 5) Realizar derivaciones al Seguro Único de Salud (SUS), Centros de Acogida de Larga Estadía, u otros servicios sociales que satisfagan las necesidades de la persona adulta mayor.

²⁹ Este servicio es generalmente otorgado por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Gobiernos Autónomo Municipales, Servicio Plurinacional de Atención a la Víctima.

CAPÍTULO V

PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN EN EL MINISTERIO PÚBLICO, ÓRGANO JUDICIAL, POLICÍA BOLIVIANA Y OTRAS INSTANCIAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

5.1.ACCESIBILIDAD Y AJUSTES RAZONABLES

La accesibilidad es un principio que implica la eliminación de barreras arquitectónicas, de información, de comunicación o de virtualización, para que la persona adulta mayor pueda moverse libremente en el entorno judicial. Por tanto, se emiten las siguientes recomendaciones:

- i. En cualquier acto investigativo, procesal, fiscal o judicial, se debe garantizar la accesibilidad a la persona adulta mayor, implementándose los ajustes razonables, como infraestructura, señalización, uso de ascensores, rampas, ventanas corredizas y otros necesarios para que la persona adulta mayor pueda acceder a la justicia en igualdad de condiciones.
- ii. Identificar barreras arquitectónicas para las personas adultas mayores con dificultades motrices a fin de neutralizar dichos obstáculos.
- iii. Se deberá observar la marcha, capacidad de comprensión, audición y vista de la persona adulta mayor para adecuar la atención a la situación particular, facilitando todos los recursos que garanticen la comprensión, comunicación, movilidad, comodidad, privacidad, autonomía y seguridad de la persona adulta mayor.
- iv. Disponer de apoyos logísticos para garantizar la participación de la persona adulta mayor, previniendo o eliminando las barreras que menoscaben el acceso a los servicios de justicia, siendo un deber:
 - Solicitar la colaboración de profesionales especializados de las áreas de psicología, trabajo social u otros, que disponga el Órgano Judicial o Ministerio Público.
 - Proveer el auxilio de personal de apoyo, si además concurre algún tipo de discapacidad (sensorial o intelectual).
 - Evaluar la situación de vulnerabilidad de la persona adulta mayor a fin de identificar si se trata de un caso de “prioridad”.
 - Utilizar la cámara GESELL u otros instrumentos que favorezcan el bienestar de la persona adulta mayor, según el caso.
 - Asumir las medidas policiales, fiscales, judiciales o administrativas de protección en casos de múltiple vulnerabilidad.

5.2.INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- i. En todas las etapas del proceso, la persona adulta mayor debe recibir información, la cual deberá adecuarse a sus necesidades específicas, respetando su diversidad, idioma, autonomía y evitando factores de riesgo que le pongan en vulnerabilidad.
- ii. Para transmitir información se debe emplear un lenguaje claro, sencillo, coloquial, concreto y accesible en las notificaciones, sentencias, actos investigativos y otras actuaciones judiciales, evitando tecnicismos en la entrega de información a la persona adulta mayor; teniendo en cuenta sus características culturales, socioeconómicas u otros; comprobando la comprensión de lo que se quiere informar, realizando preguntas o en su caso reiterarlas, asegurándose que fueron comprendidas.
- iii. Contar con un sistema sencillo para que la persona adulta mayor utilice las plataformas de atención de los tribunales, fiscalía y de la policía, acompañados y guiados por una servidora o servidor público.

- iv. Los vínculos con información sobre procedimientos, trámites, derechos y otros, habilitados en la página Web del Órgano Judicial, Ministerio Público y la Policía Boliviana, deberán ser visibles para el efectivo acceso de las personas adultas mayores.
- v. Participación activa de las servidoras y los servidores públicos que prestan servicios de seguridad para la entrega de información clara y sencilla, ya que son los primeros en recibir y responder las consultas de estos usuarios.
- vi. Informar y comunicar sobre la situación de la persona adulta mayor dentro de los actos jurídicos, sus derechos y su lugar en el proceso, ya sea como víctima, testigo o imputada/o.
- vii. Utilizar un lenguaje no ofensivo ni discriminatorio para referirse a las personas adultas mayores, por lo que la forma de comunicarse con esta población, debe ser respetuosa, paciente, cálida, con naturalidad sin ningún tipo de prejuicio ni preconcepción, evitando el infantilismo “viejito, abuelito” y actitudes que demuestren soberbia y menosprecio para evitar conflictos y mantener un dialogo estable.
- viii. Recurrir a una intérprete para la atención a personas adultas mayores que requieran atención en lengua originaria.
- ix. Adoptar una actitud de escucha activa y empatía, que incluya la percepción del lenguaje no verbal.
- x. Dirigirse directamente a la persona adulta mayor y no al acompañante cuando se solicite su participación en algún acto judicial.
- xi. Al momento de dictar una resolución, disposición, notificación u otra en una causa determinada, los servidores judiciales o instancias promotoras de denuncia, investigación y sanción de los delitos, deben tener presente que su determinación está destinada a una persona adulta mayor. Es necesario adoptar disposiciones legales tendientes a implementar los ajustes de procedimiento para brindar una respuesta apropiada a efectos de garantizar la comprensión de los actos jurídicos.
- xii. Poner a disposición, los canales de comunicación necesarios para hacer comprender el contenido de las decisiones fiscales o judiciales que les afecta y de este modo lograr la tutela judicial efectiva y eficiente³⁰. Por ello, se deben plantear nuevos formatos de lectura fácil y la forma de comunicación, con el objetivo de simplificar el acceso.
- xiii. Reconocer a la persona adulta mayor como alguien capaz de aportar y decidir en el proceso, y no solo como receptor de la información.
- xiv. Planificar las actuaciones judiciales a desarrollarse, en coordinación con la persona adulta mayor.
- xv. Preguntar de forma clara y precisa, evitando ambigüedades a fin de considerar sus decisiones, preferencias o intereses.
- xvi. Para las audiencias virtuales, previamente se deberá orientar a la persona adulta mayor en el uso de la plataforma digital.
- xvii. En las notificaciones, requerimientos y resoluciones judiciales, sin perjuicio de su rigor técnico jurídico, se utilizarán términos y estructuras gramaticales sencillas, comprensibles y desprovistas de componentes que puedan resultar confusos o intimidatorios.

³⁰ Zapata, L. A. (2020) Op. Cit.

- xviii. En todos los casos, la actuación de las servidoras y los servidores judiciales hacia la persona adulta mayor, debe estar orientada a brindar información precisa de sus actos, respetando su integridad y autonomía en la toma de decisiones.
- xix. Seguimiento de trámites a través de la cédula de identidad, a fin de identificar automáticamente la participación de una persona adulta mayor en proceso judicial y detectar la obligación de aplicar el trato preferente.

5.3.ACOMPAÑAMIENTO DE UNA PERSONA DE APOYO

- i. Las personas adultas mayores, pueden ser acompañadas a lo largo de todo el proceso por una persona de apoyo o facilitadora que será de su confianza: familiar, de una organización de defensa u organización social o cualquier otra que tenga conocimiento de su situación y pueda facilitar su participación en la actuación judicial
- ii. Las servidoras y los servidores judiciales informarán de este derecho que asiste a la persona adulta mayor.
- iii. La persona de apoyo tiene la función de brindar contención emocional, informativa y ayudar a paliar la angustia que ocasiona la actuación judicial, sin intervenir de ninguna forma en los procedimientos.
- iv. Si la persona adulta mayor viene acompañada, se les facilitará la información a ambas partes juntas y por separado, por un lado, acompañada de la persona de confianza para que le ayude, y por otro lado a solas para tomar conocimiento de la situación y dar su opinión sin incidir sobre la decisión autónoma dentro del proceso.
- v. Si la persona adulta mayor manifiesta no contar con una persona de apoyo, se consultará si desea una o se le informará sobre la posibilidad de estar acompañada por una o un profesional del Área de Trabajo Social y/o Psicología.

5.4.TEMPORALIDAD Y DURACIÓN DE LAS ACTUACIONES

- i. Las servidoras y los servidores judiciales deberán adoptar medidas idóneas para que el tiempo se ajuste al interés superior de las personas adultas mayores, con el fin de evitar que el paso del tiempo frustre su reclamo.
- ii. La primera declaración testimonial será de la persona adulta mayor, con el objetivo de reducir el estrés y angustia de “la espera”.
- iii. Si se observa un deterioro de su estado de salud, se requerirá la postergación del acto procesal, hasta que la persona adulta mayor esté mejor.
- iv. Se señalarán fechas y horarios en las que no coincidan la persona adulta mayor y el imputado/a
- v. Se otorgará preferencia en la celebración de los actos investigativos y judiciales, procurando que se realicen el mismo día si concurren otras actuaciones judiciales a fin de evitar reiteraciones a los actos procesales.
- vi. La ampliación de la declaración de la persona adulta mayor deberá realizarse solo cuando sea necesario recabar información adicional y no sólo de agotar una actuación rutinaria.
- vii. Se debe dar prioridad para el cumplimiento de los plazos procesales en casos donde exista una persona adulta mayor.

5.5.FORMA DE LAS ACTUACIONES

- i. Priorizar la comparecencia de la persona adulta mayor en los actos de investigación o judiciales en condiciones adecuadas a sus circunstancias particulares.
- ii. Evitar las reiteraciones innecesarias o no procedentes en todas las actuaciones, prescindiendo de preguntas que puedan lesionar la dignidad o produzcan re-victimización.
- iii. Si la participación en una audiencia pública pudiera ser perjudicial para el estado de salud de la persona adulta mayor, se desarrollará en condiciones adecuadamente adaptadas, evitando el daño físico o psicosocial.
- iv. Solicitar que la audiencia se realice con la mínima cantidad de personas posible, considerando que la persona adulta mayor decida estar o no con un acompañante.
- v. Solicitar que la audiencia se realice en el lugar de residencia (domicilio, centro de acogida de larga estadía) o haciendo uso del sistema de videoconferencias o audiencias virtuales.
- vi. Evitar la emisión de juicios de valor o críticas sobre las características o comportamiento de la persona adulta mayor, sea cual sea su posición en el proceso.
- vii. Utilizar un lenguaje ajustado a la situación de la persona adulta mayor (edad, idioma, estado de salud), para asegurar la comprensión de las comparecencias y la obtención de información.
- viii. La autoridad judicial dispondrá de manera preventiva, el monitoreo de las condiciones de alojamiento con visitas de seguimiento a instituciones o centros de acogida de larga estadía, según los casos que correspondan.

5.6.PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD

- i. Las autoridades fiscales y judiciales resguardarán la privacidad de la persona adulta mayor a objeto de evitar su sufrimiento o afectación psicológica o física, independientemente de la etapa procesal o posición en que se encuentre.
- ii. Adoptar las medidas necesarias para que la persona adulta mayor pueda participar resguardando su identidad y las garantías correspondientes en la actuación o diligencia procesal.
- iii. Garantizar que en la actuación judicial solo estén presentes la persona adulta mayor y quienes por Ley están obligadas a asistir. A solicitud y en caso de requerirlo por temas de salud de la persona adulta mayor, podrá acompañarla una persona de confianza.
- iv. Prohibir la toma y difusión de imágenes o videos, que puedan afectar la dignidad de la persona adulta mayor.
- v. De forma prioritaria, se resguardará la dignidad de la persona adulta mayor, previendo que no sea lesionada por la publicación o difusión de su imagen o de cualquier otro dato personal que permita su identificación.

5.7.TESTIMONIO, DECLARACIÓN O INTERROGATORIO

- i. La persona adulta mayor tendrá prioridad durante su testimonio o declaración evitando su sufrimiento durante el proceso

- ii. La persona adulta mayor es capaz, por lo que su testimonio o declaración no se considerará carente de validez o credibilidad, excepto por sentencia ejecutoriada que determine lo contrario.
- iii. Durante el testimonio, declaración o interrogatorio, las preguntas deben ser claras y simples, tomando en cuenta la condición de salud, la edad, nivel educativo, idioma, capacidad de discernimiento.
- iv. Debe otorgarse el tiempo necesario para contestar las preguntas, asegurándose que comprenda las mismas.
- v. Debe considerarse la necesidad de apoyo o acompañamiento que requiera durante el testimonio, declaración o interrogatorio.

5.8.PERSONA ADULTA MAYOR COMO VÍCTIMA, TESTIGO O DENUNCIANTE

- i. La información para la persona adulta mayor como víctima de delito, debe tomar en cuenta los criterios de accesibilidad y ajustes razonables.
- ii. Se otorgará prioritariamente información sobre: lugar y forma de presentar la denuncia o acción, curso de la denuncia o acción, posibilidad de obtener reparación del daño, fases del proceso, decisiones judiciales que pueden afectar sus bienes jurídicos, como la seguridad y libertad, la resolución que dicta el juzgado o tribunal.
- iii. Las autoridades judiciales y fiscales podrán solicitar la utilización del anticipo de prueba en los casos en que la ley lo permita y con el objeto de no revictimizar.
- iv. En delitos de abuso sexual o violación, las autoridades fiscales deberán remitir a la víctima a la brevedad posible, a la Dirección de Protección a las Víctimas, Testigos y Miembros del Ministerio Público.
- v. La persona adulta mayor debe tener la libertad para pedir una explicación cuando no entiende algo y según sea el caso, incluso guardar silencio si así lo desea.

5.9.PERICIAS A PERSONAS ADULTAS MAYORES

- i. En las valoraciones corporales o psicológicas a una persona adulta mayor víctima de delitos sexuales, los peritos deberán asegurarse de practicarlas en un ambiente cálido, de confianza, que ayude a disminuir la tensión, evitando la re-victimización.
- ii. En las valoraciones, deberá contarse con la presencia de un acompañante, familiar o persona de apoyo, siempre que la persona lo requiera. En ausencia de estos, podrá permitírsele el acompañamiento de cualquier persona de confianza.
- iii. Deberá contarse siempre con el consentimiento informado de la persona adulta mayor para cualquier pericia médica o psicológica, sin importar la condición en que se encuentre, incluso cuando se encuentre internada.
- iv. Los certificados médicos emitidos en áreas rurales por los servicios médicos, serán homologados en el Instituto de Investigaciones Forenses.
- v. Respetando el sistema de valoración de la prueba pericial, se deben considerar los siguientes parámetros metodológicos:
 - a) Los conocimientos del profesional perito en materia de personas adultas mayores dentro de la materia de su pericia.
 - b) Si el profesional perito conoce el expediente y antecedentes generales de la víctima.

- c) Si el profesional perito realizó una interacción previa con la víctima para establecer la debida de confianza.

5.10. PROCESOS DE INTERDICCIÓN

Las personas adultas mayores tienen derecho al reconocimiento de su personalidad y capacidad jurídica, por tanto, pueden tomar decisiones y participar de los actos jurídicos en igualdad de condiciones y tomando en cuenta los estándares internacionales de derechos humanos. Los procesos de interdicción deben considerar la dignidad y las capacidades específicas en cada caso, a fin de promover la toma de decisiones³¹, por lo que se recomienda:

- i. Establecer medidas de apoyo y acompañamiento que respete la autonomía, voluntad y deseos de la persona adulta mayor para establecer el tipo de apoyo para ejercer su capacidad jurídica.
- ii. La declaratoria de interdicción será una resolución absolutamente extraordinaria, valorando la posibilidad de recurrir a todas las posibilidades de apoyo, de mayor o menor intensidad, para evitar la sustitución de su voluntad en la toma de decisiones.
- iii. Se adoptará la salvaguarda adecuada para proteger el “derecho a una vejez digna” de la persona adulta mayor, debiendo ser proporcional y adaptada a las circunstancias de cada caso, al grado que no afecte sus derechos e intereses.
- iv. Una vez recibida la solicitud de declaratoria de interdicción, el juzgado designará la figura legal correspondiente de acuerdo a los parámetros de Instituto de Investigaciones Forenses.
- v. Durante el transcurso y duración del proceso, las autoridades fiscales, judiciales, policiales adoptarán las medidas de seguimiento a las medidas protección a favor de la persona adulta mayor víctima.
- vi. Dentro de las decisiones judiciales, se promocionará la autonomía y rehabilitación de la persona adulta mayor, antes, durante y después de la sustanciación de este procedimiento, y si corresponde, a la consecuente declaración de interdicción.
- vii. En relación a la petición de oposición y archivo del trámite de interdicción por parte de la persona adulta mayor, se dará por terminado dicho proceso y las partes deberán discutir sus pretensiones en la vía que corresponda.

5.11. AJUSTE DE SERVICIOS

En todas las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos se recomienda realizar ajustes en los procedimientos de atención o adecuar los servicios conforme a las necesidades particulares de las personas adultas mayores. Para ello, se podrán realizar las siguientes acciones que las favorezcan:

- i. Utilizar una carátula color verde³² en los expedientes judiciales y cuadernos de investigaciones donde figura una persona adulta mayor como parte, sin distinción en

³¹ Schleifer Rebecca (2014), Autonomía y capacidad legal de las personas mayores: conceptos, mecanismos de protección y oportunidades de incidencia, En: *Autonomía y dignidad en la vejez: Teoría y práctica en políticas de derechos de las personas mayores*, Naciones Unidas, México

³² O el color que vea conveniente la institución.

- razón de la división, unidad, materia o jurisdicción, a fin de facilitar y garantizar un efectivo seguimiento de sus trámites.
- ii. Incorporar en la fiscalía y juzgados de cada distrito una oficina o ventanilla de atención preferencial para personas adultas mayores a fin de facilitar el seguimiento de sus causas.
 - iii. Colocar visiblemente en las oficinas judiciales y de la fiscalía la señalética adecuada (tomando en cuenta tamaño de letra e información).
 - iv. Incorporar la utilización de una tarjeta especial a ser entregada a la persona adulta mayor (que incluya nombre del juzgado, tribunal y fiscalía, número único de expediente, número de teléfono/ fax, y dirección de correo electrónico) a fin de facilitar el seguimiento de sus causas.
 - v. Cuando exista imposibilidad comprobada de que la persona adulta mayor comparezca en juzgados o algún trámite judicial en cualquiera de las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos, el personal administrativo, en la vía informativa, brindará orientación a los familiares de la persona adulta mayor para que el mismo pueda acceder a los mecanismos legales para ser representado con el fin de resguardar derechos y asegurar su participación.
 - vi. El Consejo de la Magistratura, el Ministerio Público y demás instancias promotoras de denuncia, incorporarán la línea gratuita, para que la persona adulta mayor, sus familiares o personeros de instituciones que velan por sus derechos, realicen seguimiento sobre los trámites y procedimientos en los juzgados o fiscalía.
 - vii. Aplicar la política institucional de trato preferente para realizar las atenciones de consulta y seguimiento a través de las líneas gratuitas que cuente cada institución con la sola identificación de la cédula de identidad y que el solicitante refiera ser persona adulta mayor.

5.12. TRÁMITE PREFERENTE DE DISPOSICIONES LEGALES

En el marco de la Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y la Ley N° 369 se deberá incorporar los criterios del trato preferente, el cual se traducirá en un servicio diferenciado para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos, policiales, fiscales y judiciales.

Entre otros aspectos, el tratamiento preferencial del trámite se recomienda:

- i. Tramitar de manera diligente los procesos donde las personas adultas mayores intervienen, agilizando para concluir en el menor tiempo posible en casos donde se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona adulta mayor.
- ii. Cumplir los plazos procesales para la resolución de la sentencia debidamente fundamentada para que sea oportuna a la condición de edad de la persona adulta mayor.
- iii. Cumplir los plazos procesales para la debida ejecución del fallo, con el fin de resolver el conflicto de manera definitiva en tiempo oportuno.
- iv. Las instancias superiores en grado de conocer los recursos jerárquicos de personas adultas mayores deberán mantener la aplicación de la política institucional de trato preferente y deberán adecuar el servicio que prestan a fin de agilizar las sentencias de instancias superiores.

5.13. ATENCIÓN PRIORITARIA

Al personal de las instancias promotoras de denuncia, atención, protección, investigación y sanción de los delitos que trabaja en contacto directo con las personas adultas mayores, se recomienda:

- i. Atender en el marco de los criterios de trato preferente de acuerdo a la Ley N° 369, propiciando especialmente una atención con calidad y calidez.
- ii. Exonerar del turno o de cualquier otro mecanismo de espera que corresponde al orden de llegada en la atención de personas adultas mayores.
- iii. Hacer uso de la ventanilla de entrega de documentos directamente, a fin de evitar la espera prolongada o hacer fila.
- iv. Atender a la persona adulta mayor de forma inmediata, y, si por fuerza mayor no es posible, se le invitará a tomar asiento mientras espera.
- v. Otorgar trato prioritario y urgente en los casos donde proceda la detención domiciliaria de una persona adulta mayor.
- vi. Otorgar prioridad a la agenda de audiencias de los tribunales y otras audiencias o actos investigativos realizados en la fiscalía, donde intervenga una persona adulta mayor.
- vii. En situaciones donde la demandada o el demandado sea una persona adulta mayor, durante la audiencia garantizar el contacto personal con sus familiares y otros de forma inmediata, si por motivos de salud la persona adulta mayor requiere cuidados específicos.

CAPÍTULO VI

**ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN
DE LA GUÍA**

6.1. PRIORIDAD INSTITUCIONAL

Es importante que las máximas autoridades policiales, fiscales y judiciales emitan políticas institucionales, basadas en sus reglamentos internos de trato preferente a fin de implementar un enfoque de derechos humanos y envejecimiento activo en la atención de las personas adultas mayores, promoviendo el desarrollo de una cultura policial, fiscal y judicial bajo el paradigma de la Convención Interamericana de sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ratificado por el Estado Plurinacional de Bolivia mediante Ley N° 872.

Se debe priorizar la concientización de las servidoras y los servidores públicos policiales, fiscales y judiciales sobre los derechos humanos de esta población, que se refleje en todas las actuaciones, notificaciones, trámites, disposiciones y resoluciones en donde participa una persona adulta mayor para garantizar el derecho a una vejez digna con calidad y calidez humana. Por tanto, la predisposición de la institución y del personal, así como la actitud que se asuma al momento de atender a una persona adulta mayor, son aspectos fundamentales que deberán prevalecer. Asimismo, será importante considerar la asignación de recursos humanos e infraestructura que posibilite la implementación de la presente Guía.

Las áreas competentes de las diferentes instancias involucradas en las instancias de atención, protección, investigación, persecución, sanción y reparación, deberán diseñar un sistema de indicadores medibles que permita evaluar la atención efectiva de la población adulta mayor en los diferentes servicios.

6.2. OFICINAS JUDICIALES, INSTANCIAS PROMOTORAS DE DENUNCIA, ATENCIÓN, PROTECCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LOS DELITOS

Es fundamental para la implementación de la presente Guía se establezcan directrices, circulares y memorándums a efectos de garantizar su aplicación, mismas que deberán realizarse en coordinación con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional en el marco de sus competencias.

6.3. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Para garantizar la aplicación de la Guía, las Unidades de Capacitación y/o Recursos Humanos de la Policía Boliviana, Tribunal Supremo de Justicia, Tribunal Constitucional Plurinacional, Consejo de la Magistratura (Órgano Judicial), Fiscalía General del Estado, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, Servicio Plurinacional de Defensa Pública, Defensoría del Pueblo y de las Entidades Territoriales Autónomas, coordinarán con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional para la formación de servidoras y servidores públicos, implementando cursos de capacitación sobre la presente Guía.

Los programas de capacitación y sensibilización deben orientarse a la deconstrucción de las barreras, mitos, estereotipos y prejuicios que propician conductas discriminatorias y generan barreras de acceso a la justicia y el consecuente impacto negativo sobre sus vidas que dificulta el ejercicio efectivo de sus derechos.

Es urgente que las servidoras y los servidores policiales, fiscales y judiciales tomen conciencia del enfoque de derechos humanos y envejecimiento activo que favorecen a las personas adultas mayores, para que manifiesten conductas respetuosas de la dignidad, libertad, autonomía personal e independencia económica de las personas adultas mayores.

La formación debe ser continua con el fin de mantener, actualizar y desarrollar las competencias de las servidoras y los servidores públicos, municipales, policiales, fiscales y judiciales, logrando un mejor desempeño de los servicios de justicia. La formación efectiva debe ir más allá de la mera transmisión de conocimientos, sino la sensibilización, la concientización, contacto directo y respeto.

Asimismo, con el fin de potenciar el protagonismo de las personas adultas mayores, se debe poner en conocimiento y socializar a las organizaciones de personas adultas mayores siendo que son los actores principales de la presente Guía.

6.4. BUENAS PRÁCTICAS

El Tribunal Supremo de Justicia, Tribunal Constitucional Plurinacional, Consejo de la Magistratura, Fiscalía General del Estado, SIJPLU, SEPDAVI, SEPDEP, Defensoría del Pueblo y las instancias de denuncia, atención y protección de las Entidades Territoriales Autónomas, en coordinación con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, implementarán el “Programa de Buenas Prácticas de Gestión Judicial”, promoviendo la creación y socialización de buenas prácticas que se vayan desarrollando para la atención a las personas adultas mayores.

Se entiende por buena práctica, a cualquier experiencia o forma de hacer las cosas, que mejore la prestación del servicio, y que al ser replicada contribuya a la optimización de los recursos institucionales.

6.5. SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA

A través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades y los canales oficiales de comunicación del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, se podrá implementar campañas de divulgación de la presente Guía, como también a la población adulta mayor, utilizando los medios electrónicos, audiovisuales, afiches, desplegados y cualquier otra herramienta que facilite su difusión, con el fin de incidir en su aplicación.

Asimismo, en coordinación con el Tribunal Constitucional Plurinacional, Tribunal Supremo de Justicia, Consejo de la Magistratura (Órgano Judicial), la Policía Boliviana, Fiscalía General del Estado, SIJPLU, SEPDAVI, SEPDEP, Defensoría del Pueblo, Entidades Territoriales Autónomas, Autoridades Indígena Originarios Campesinos, así como cualquier otra instancia, se socializará la presente Guía.

6.6. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y MONITOREO

De acuerdo a lo establecido en el párrafo II del artículo 6 del Decreto Supremo N° 1807, que reglamenta la Ley General de las Personas Adultas Mayores, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional por medio del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, tiene la competencia de efectuar el seguimiento al cumplimiento del trato preferente a personas adultas mayores ante las instancias identificadas en la presente Guía, a efecto de promover su cumplimiento y brindar criterios técnicos que contribuyan en el acceso a la justicia de las personas adultas mayores.

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional en coordinación con las instancias antes mencionadas, evaluarán el impacto producido con la aplicación de la Guía a través de un instrumento de monitoreo diseñado para este efecto.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abandono: es la falta de acción deliberada o no para atender de manera integral las necesidades de una persona mayor que ponga en peligro su vida o su integridad física, psíquica o moral.³³

Accesibilidad: es el principio que incluye la eliminación de barreras que impiden el acceso a la información y la comunicación para que las instituciones públicas y privadas brinden las facilidades para que las personas adultas mayores, puedan movilizarse libremente en el entorno, hacer uso de los servicios y disponer de todos los recursos que garanticen la comprensión, comunicación, movilidad, comodidad y seguridad.

Acceso a la justicia: es un derecho humano que garantiza la protección efectiva (tutelada) del sistema judicial a las personas adultas mayores y sus derechos. Consiste en la facultad que tiene toda persona, de acudir ante una autoridad judicial competente denunciando un hecho que lesiona, menoscaba o desconoce sus derechos. Específicamente, es un derecho que tiene una persona adulta mayor que ha sufrido un hecho en contra de su vida, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial a acudir ante las autoridades judiciales o administrativas para denunciar, recibir protección, que se investiguen los actos u omisiones, que se juzgue y sancione a los responsables y que se repare integralmente el daño sufrido por la persona adulta mayor.³⁴

Ajustes razonables: son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida, se requieran en un caso particular para garantizar a las personas en situación de vulnerabilidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.³⁵

Autonomía e independencia: es el derecho de la persona adulta mayor a tomar decisiones, a definir su plan de vida, a desarrollar una vida autónoma e independiente conforme a sus tradiciones y creencias, en igualdad de condiciones y a disponer de mecanismos para ejercer sus derechos.³⁶

Atención integral: satisfacción de las necesidades físicas, emocionales, sociales y jurídicas de las personas adultas mayores. Para facilitarles una vejez plena y sana, se considerarán sus hábitos, capacidades funcionales y preferencias.³⁷

³³ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872, *Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores*, La Paz

³⁴ Ministerio Público Fiscal (2021), *Acceso a la justicia para los adultos mayores*, Unidad fiscal para la investigación de delitos cometidos en el ámbito de la actuación del Instituto Nacional de Servicios Social para Jubilados y Pensionistas, República Argentina

³⁵ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

³⁶ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

³⁷ Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo de atención y protección a persona adultas mayores*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz

Ansiedad: es un estado de alerta del organismo ante estímulos o situaciones que se perciben como amenazantes. Se caracteriza por la presencia de manifestaciones objetivas y subjetivas de tensión, temor, indefensión, zozobra. Es una señal de alerta, advierte del peligro inminente y permite a la persona a tomar medidas contra dicha amenaza.³⁸

Bienestar: si bien el envejecimiento saludable hace referencia al proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez. El bienestar en la vejez abarca procesos como la felicidad, la satisfacción y plena realización personal.³⁹

Capacidad jurídica: es la aptitud para ser titular de derechos y obligaciones. Se presume siempre la existencia de capacidad jurídica, por lo que la limitación de la capacidad es excepcional y dispuesta únicamente en beneficio de la persona.⁴⁰

Capacidad procesal: es la aptitud para comprender el contenido y alcance de los actos judiciales, tales como: responder la acusación, demanda o acción, entender los detalles de la evidencia o de la prueba, discernir sobre las alternativas y decidir la estrategia defensiva que mejor considere para el ejercicio de sus derechos. La existencia de capacidad es la regla, y la incapacidad la excepción.⁴¹

Comunicación judicial efectiva: es toda interacción verbal o escrita en la que las personas involucradas en un procedimiento judicial han recibido y comprendido la información relevante. En el trámite judicial incluye información sobre las particularidades, los tiempos y las consecuencias del procedimiento. La comunicación se debe adaptar siempre a las necesidades de la persona usuaria del sistema judicial y verificar que esas adaptaciones permitieron efectivamente la comprensión de lo informado.⁴²

Celeridad: es la tramitación de un acto o procedimiento en el menor tiempo posible, de manera que el paso del tiempo no frustre la pretensión de quien solicitó la intervención judicial, o de proteger un derecho vulnerado.⁴³

Centros de acogida de larga estadía: son instituciones públicas o privadas que brindan servicios integrales Bio-Psico-Social a las personas adultas mayores.⁴⁴

Condición de vulnerabilidad: son las condiciones en que las personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales tienen dificultades para ejercer plenamente sus derechos ante el sistema de justicia.

³⁸ Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), *Lineamientos de intervención municipal en salud mental y atención psicosocial a personas adultas mayores en tiempos de pandemia por Covid-19*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz

³⁹ Organización Mundial de la Salud (2015), *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*, OMS, Estados Unidos

⁴⁰ Ver: Poder Judicial de Córdoba (2020), *Protocolo de actuación para el acceso a la justicia de personas mayores*, Oficina Derechos Humanos y Justicia, Córdoba – Argentina

⁴¹ Poder Judicial de Córdoba (2020) Op. Cit.

⁴² Poder Judicial de Córdoba (2020) Op. Cit.

⁴³ Poder Judicial de Córdoba (2020) Op. Cit.

⁴⁴ Decreto Supremo N° 1807, artículo 3, inciso b).

Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.⁴⁵

Contención emocional: son las acciones de acompañar a la persona afectada por una situación traumática, proporcionándole seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio (sin forzar a hablar de sus vivencias dolorosas, ya que es un proceso para el cual no todas las personas están preparadas, sino hasta que se genera la confianza para hacerlo). La contención facilita la expresión de sentimientos, mediante la *escucha activa* y la *actitud empática*, proporcionando un punto de apoyo al mundo emocional de la persona adulta mayor. Dicho proceso favorece la expresión y elaboración de forma menos dolorosa, lo que está sufriendo. Una manera muy útil y práctica para llevar a cabo la contención es verbalizar y validar los sentimientos de la persona afectada.⁴⁶

Cuidados paliativos: es la atención y cuidado activo, integral e interdisciplinario de pacientes cuya enfermedad no responde a un tratamiento curativo o sufren dolores evitables, a fin de mejorar su calidad de vida hasta el fin de sus días. Implica una atención primordial al control del dolor, de otros síntomas y de los problemas sociales, psicológicos y espirituales de la persona adulta mayor. Abarcan al paciente, su entorno y su familia. Afirman la vida y consideran la muerte como un proceso normal; no la aceleran ni retrasan.⁴⁷

Curatela: La curatela es una institución civil de protección del patrimonio de las personas sin plena capacidad de obrar. La curatela se establece con el objetivo de intervenir de manera esporádica en determinados actos de una persona que no puede valerse por sí misma.⁴⁸

Demencia: es un trastorno neurocognitivo mayor, en el que se evidencia un declive cognitivo significativo comparado con el nivel previo de rendimiento en uno o más dominios cognitivos (atención compleja, función ejecutiva, aprendizaje y memoria, lenguaje, habilidad perceptual motora o cognición social) que puede estar basado en la preocupación del propio individuo, en un informante que le conoce o en el clínico. Este declive en la función cognitiva debe estar preferentemente documentado por un test neuropsicológico estandarizado o, en su defecto, por otra evaluación clínica cuantitativa⁴⁹.

Depresión: es un trastorno de salud mental que se presentan en las personas con síntomas como angustia o preocupación, desesperanza, agitación, alteración del sueño y cambios de

⁴⁵ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

⁴⁶ Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), *Lineamientos...* Op. Cit.

⁴⁷ Pastrana, T., (2015). Cuidado de las personas mayores en el marco de la solidaridad y la interdependencia. Recuperado de

https://conferenciaenvejecimiento.cepal.org/4/sites/envejecimiento4/files/presentations/tania_pastrana_0.pdf

⁴⁸ <https://www.legalitas.com/actualidad/que-es-la-curatela>

⁴⁹ Allegri, R., Kremer, J. & Bagnati, P. (2019). Diagnóstico de las demencias. El Alzheimer en Iberoamérica. (31-49). Recuperado de <https://alzheimeriberoamerica.org/alzheimeren-iberoamerica>.

humor. Cuando es crónica puede terminar en conducta de suicidio por el extremo nivel de tristeza.⁵⁰

Deterioro cognitivo: es un síndrome clínico caracterizado por la pérdida o el deterioro de las funciones mentales en distintos dominios conductuales y neuropsicológicos, tales como memoria, orientación, cálculo, comprensión, juicio, lenguaje, reconocimiento visual, conducta y personalidad.⁵¹

Discriminación: cualquier distinción, exclusión, restricción que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.⁵²

Discriminación múltiple: cualquier distinción, exclusión o restricción hacia la persona mayor fundada en dos o más factores de discriminación.⁵³

Discriminación por edad en la vejez: cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.⁵⁴

Dignificación: se debe respetar la integridad física, psíquica y moral de las personas adultas mayores, así como la protección a su imagen, autonomía, pensamiento, dignidad y valores, los cuales deberán ser considerados en los planes y programas municipales y en las acciones que emprendan las organizaciones privadas y sociales.⁵⁵

Empatía: es la habilidad para colocarse momentáneamente en el lugar de otra persona. Mediante la empatía procuramos ver desde la perspectiva del otro su contexto, sentir, pensar y manera de actuar, con la finalidad de hacerle saber que le comprendemos.⁵⁶

⁵⁰ Hernández Irma y Gutiérrez Lorena (2014), *Manual básico de primeros auxilios psicológicos*, Universidad de Guadalajara, México

⁵¹ Allegri, R., Kremer, J. & Bagnati, P. (2019). Diagnóstico de las demencias. El Alzheimer en Iberoamérica. (31-49). Recuperado de <https://alzheimeriberoamerica.org/alzheimeren-iberoamerica>.

⁵² Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁵³ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁵⁴ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁵⁵ Consejo de Coordinación Sectorial Por una Vejez Digna (2019), *Protocolo de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores*

⁵⁶ Archundia Bañuelos Virginia (2011), *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación de derechos humanos*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México

Enfoque de género: este enfoque permite, a diferentes disciplinas y profesiones, caracterizar lo que hombres y mujeres son, hacen, piensan y sienten para analizarlo a la luz de las demandas de la cultura en la que se vive.⁵⁷

Envejecimiento: es un proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.⁵⁸

Envejecimiento activo y saludable: es el proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, mental y social, de participar en actividades sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, y de contar con protección, seguridad y atención, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable y la calidad de vida de todos los individuos en la vejez, y permitirles así seguir contribuyendo activamente a sus familias, amigos, comunidades y naciones. El concepto de envejecimiento activo y saludable se aplica tanto a individuos como a grupos de una población.⁵⁹

Escucha: es la capacidad que tienen las personas de poner atención al mensaje emitido por la otra persona, utilizando diferentes vías o canales, con la finalidad de comprender lo que se quiere decir y poder reaccionar ante el mensaje, dando una respuesta mediante el uso de diferentes vías o canales de expresión.⁶⁰

Estrés: es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas y se manifiesta en el plano físico, psicológico y comportamental afectado la vida laboral, social y familiar.⁶¹

Estigma: es un atributo que se pone de manifiesto en estructuras de conocimientos aprendidos por la mayor parte de los miembros de una sociedad, y que favorece la consolidación de creencias que devalúan a un determinado grupo de personas (estereotipos) y que provocan, al aplicarse, reacciones emocionales negativas (prejuicios) que conducen a comportamientos de rechazo que sitúan a ese grupo en situación de vulnerabilidad (discriminación).⁶²

Igualdad de oportunidades: es la importancia de reconocer la importancia de las diversas necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, con el fin de asegurar el empleo de los recursos adecuados para garantizar el disfrute de iguales oportunidades, acceso y

⁵⁷ Poder Judicial República de Chile (2021), *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores*, Dirección de Asuntos Internacionales y Derechos Humanos, Corte Suprema de Chile, Santiago de Chile

⁵⁸ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁵⁹ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁶⁰ Archundia Bañuelos Virginia (2011), Op. Cit.

⁶¹ Archundia Bañuelos Virginia (2011), Op. Cit.

⁶² Muñoz M., Pérez Santos, E., Crespo, M., Guillén, A.I., (2009), *Estigma y enfermedad mental, análisis del rechazo social que sufren las personas con enfermedad mental*, Ed. Complutense, Madrid

participación que las demás. Esta igualdad se comprende, más allá del nivel formal y debe interpretarse, a nivel material, mediante el principio de equidad, garantizando un trato preferente como un derecho específico de las personas en situación de vulnerabilidad.⁶³

Interdicción: procedimiento por el cual se busca declarar la incapacidad legal de la persona adulta mayor para realizar actos o contratos y de representarse a sí misma extrajudicial y judicialmente. Quien solicita la interdicción por demencia asume la representación legal (cuidado de la personas adulta mayor como la administración de sus bienes).⁶⁴

Maltrato: es la acción u omisión, única o repetida, contra una persona adulta mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza.⁶⁵

Maltrato a la persona adulta mayor: es cualquier acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra una persona adulta mayor, que produzca, como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. La dependencia, que afecta especialmente a la persona adulta mayor, es un rasgo distintivo, tanto en el sentido físico o mental como también en el sentido social; lo cual implica una mayor vulnerabilidad e indefensión que pueden provocar que la persona sea víctima de malos tratos con más facilidad.⁶⁶

Maltrato o violencia institucional. el maltrato institucional hace referencia a la forma en que es atendida una persona adulta mayor en instituciones públicas o privadas, incumpliendo el criterio de erradicación de toda forma de maltrato como parte del Trato Preferente establecido en la Ley N° 369.⁶⁷

Negligencia: es un error involuntario o falta no deliberada, incluido entre otros, el descuido, omisión, desamparo e indefensión que le causa un daño o sufrimiento a una persona adulta mayor, tanto en el ámbito público como privado, cuando no se hayan tomado las precauciones normales necesarias de conformidad con las circunstancias.⁶⁸

No violencia: son acciones de prevención y erradicación de toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores.⁶⁹

⁶³ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

⁶⁴ Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores poder judicial, Republica de Chile

⁶⁵ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁶⁶ Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), Protocolo de atención y protección a las personas adultas mayores, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz

⁶⁷ Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo...* Op. Cit.

⁶⁸ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁶⁹ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), Ley N° 369 Op. Cit.

Participación: es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural.⁷⁰

Patrocinio judicial: es el servicio legal que se otorga a las personas adultas mayores, que permite contar con un abogado en procesos judiciales.⁷¹

Persona adulta mayor: persona de sesenta (60) o más años de edad.⁷²

Protección: busca prevenir y erradicar la marginalidad socioeconómica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integralidad.⁷³

Servicios socio-sanitarios integrados: son los beneficios y prestaciones institucionales para responder a las necesidades de tipo sanitario y social de la persona adulta mayor, con el objetivo de garantizar su dignidad y bienestar y promover su independencia y autonomía.⁷⁴

Solidaridad intergeneracional: es la búsqueda de interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento.⁷⁵

Trato preferente: es el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las personas adultas mayores en las instituciones públicas o privadas que se basa en 7 criterios: i) Uso eficiente de los tiempos de atención, ii) Capacidad de respuesta institucional, iii) Capacitación y sensibilización del personal, iv) Atención personalizada y especializada, v) Trato con calidad y calidez, vi) Erradicación de toda forma de maltrato y vii) Uso del idioma materno.⁷⁶

Trámite preferente: es cuando una persona adulta mayor sea parte de un proceso judicial, se deberá brindar un trámite preferente, es cual consta de un trato diferenciado como resultado de la adecuación de los servicios en atención a las condiciones vulnerabilidad.⁷⁷

Tutela judicial efectiva: La tutela judicial efectiva es el derecho que tiene toda persona a ejercitar la defensa de sus intereses legítimos ante la Justicia, con la correspondiente

⁷⁰ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

⁷¹ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369, Ley General de Personas Adultas Mayores*, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional

⁷² Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

⁷³ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

⁷⁴ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), *Ley N° 872* Op. Cit.

⁷⁵ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

⁷⁶ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

⁷⁷ República de Costa Rica (s/f), *Políticas para garantizar el adecuado acceso a la justicia de la población adulta mayor*, Poder Judicial, Costa Rica

intervención de los órganos judiciales. Toda vez que una persona considera que se han vulnerado sus derechos, puede recurrir a los tribunales para que analicen la situación y, si es pertinente, le restituyan en sus derechos o reparen los daños sufridos de la manera en que indique la ley.⁷⁸

Unidad doméstica u hogar: grupo de personas que viven en una misma vivienda, comparten las comidas principales y atienden en común las necesidades básicas, sin que sea necesario que existan lazos de parentesco entre ellos.⁷⁹

Vejez: es la construcción social de la última etapa del curso de la vida.⁸⁰

Vejez digna: es la posibilidad de vivir con seguridad y libre de cualquier tipo de explotación y de malos tratos físicos o mentales. Es la posibilidad de recibir una un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, siendo valorados y valoradas independientemente de su contribución económica.⁸¹

Victimización: se considera víctima toda persona que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa.⁸²

Victimización primaria: es la adopción de aquellas medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos negativos del delito.⁸³

Victimización secundaria: es cuando el daño sufrido por la víctima del delito se ve incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia.⁸⁴

Violencia contra la persona adulta mayor: cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la persona adulta mayor tanto en el ámbito público como privado. Incluye el abuso financiero y patrimonial, explotación laboral, expulsión de su comunidad y toda forma de abandono o negligencia que tenga lugar dentro o fuera del ámbito familiar o unidad doméstica o que sea perpetrado o tolerado por el estado o sus agentes dondequiera que ocurra.⁸⁵

⁷⁸ <https://www.unir.net/derecho/revista/tutela-judicial-efectiva/>

⁷⁹ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁸⁰ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

⁸¹ Estado Plurinacional de Bolivia (2013), Ley N° 369 Op. Cit.

⁸² Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

⁸³ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

⁸⁴ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

⁸⁵ Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Alejandro y López Alba (1994), *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos*, Limusa, México
- Archundia Bañuelos Virginia (2011), *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación de derechos humanos*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México
- 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de vulnerabilidad. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008
- Archundia Bañuelos Virginia (2012), *Técnicas de realización de entrevistas*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México
- Benavides Román, A. M. y Chipana Fernández, Y. M. M. (2021), Competencias digitales en adultos mayores y acceso a la justicia: una revisión sistemática. *Revista de Derecho*, 6(1), 182-194
- Beristain Carlos (2011), *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional de la Universidad del País Vasco, España
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2007), *El acceso a la Justicia como garantía de los Derechos Económicos Sociales y Culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos*, OEA/Ser.L/V/II.129. Doc. 4, 7 septiembre 2007
- Defensoría del Pueblo (2019), *Compendio normativo para personas adultas mayores*, Defensoría del Pueblo, La Paz
- Defensoría del Pueblo (s/f), *Guía de trámites para personas adultas mayores*, Defensoría del Pueblo, La Paz
- Estado Plurinacional de Bolivia (2009), *Constitución Política del Estado*, Ministerio de Justicia y transparencia Institucional, La Paz
- Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369, Ley General de Personas Adultas Mayores*, y D.S. 1807, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, La Paz
- Estado Plurinacional de Bolivia (s/f), Decreto Supremo N° 29894 de Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo, Bolivia
- Estado Plurinacional de Bolivia (2016), *Ley N° 872, Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores*, La Paz
- Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 1674, Ley Contra la Violencia en la Familia o Domestica*, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, La Paz
- Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 348, Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia*, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, La Paz
- Ferrán Lorente G. (2008), *Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*, Arán, Madrid
- Fundación Abogacía Española (s/f), *Decálogo para la protección de los derechos humanos en pandemias*, Fundación Abogacía Española, Madrid
- Hernández Irma y Gutiérrez Lorena (2014), *Manual básico de primeros auxilios psicológicos*, Universidad de Guadalajara, México
- Instituto Nacional de Estadística – INE (2019), *Estudio post-censal del adulto mayor, estado de situación de los adultos mayores en Bolivia*, INE, La Paz
- Ministerio de Justicia de Chile (2013), *Protocolo de asistencia jurídica para adultos mayores*, Programa Eurosocial/ Ministerio de Justicia - Gobierno de Chile, Santiago de Chile

- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo de intervención en centros de acogida de larga estadía para personas adultas mayores*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo de atención y protección a persona adultas mayores*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), Informe País del Estado Plurinacional de Bolivia sobre la aplicación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento – 2002, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), *Lineamientos de intervención municipal en salud mental y atención psicosocial a personas adultas mayores en tiempos de pandemia por Covid-19*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2017), Reglamento interno de trato preferente del SEPDEP, R.A. 48/2017 - Servicio Plurinacional de Defensa Publica, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2017), *Reglamento de trato preferente del SEPDAVI*, R.A. 016/2017 -Servicio Plurinacional de Asistencia a la Victima, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), Reglamento de los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional - SIJPLU, R.M.022/2021, La Paz
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2017), *Ley N° 073 de Deslinde Jurisdiccional*, Viceministerio de Justicia Indígena Originario Campesino, La Paz
- Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2014) Ley Municipal Autónoma N° 111 de Personas Adultas Mayores, La Paz
- Ministerio Publico Fiscal (2021), *Acceso a la justicia para los adultos mayores*, Unidad fiscal para la investigación de delitos cometidos en el ámbito de la actuación del Instituto Nacional de Servicios Social para Jubilados y Pensionistas, República Argentina
- Muñoz M., Pérez Santos E., Crespo M. y Guillén A. I. (2009), *Estigma y Enfermedad mental, análisis del rechazo social que sufren las personas con enfermedad mental*, Ed. Complutense, Madrid
- Organización Mundial de la Salud (2015), Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud, OMS, Estados Unidos
- Organización Panamericana de la Salud (2020), *Habilidades psicosociales básicas, Guía para personal de primera línea de respuesta a la Covid-19*, OPS/OMS
- Parada Enrique (2008), *Psicología y emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*, Desclée de Brouwer, España
- Pérez Martín (2019), *El acceso a la justicia de las personas adultas mayores. El nuevo derecho procesal geriátrico, Trayectorias Humanas Transcontinentales*, (5). <https://doi.org/10.25965/trahs.1409>
- Poder Judicial de Córdoba (2020), *Protocolo de actuación para el acceso a la justicia de personas mayores*, Oficina Derechos Humanos y Justicia, Córdoba – Argentina
- Poder Judicial República de Chile (2021), *Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores*, Dirección de Asuntos Internacionales y Derechos Humanos, Corte Suprema de Chile, Santiago de Chile
- República de Costa Rica (2013), *Protocolo de atención para el efectivo acceso a la justicia de personas con discapacidad psicosocial*, Poder Judicial, Costa Rica
- República de Costa Rica (s/f), *Políticas para garantizar el adecuado acceso a la justicia de la población adulta mayor*, Poder Judicial, Costa Rica
- República Dominicana (2019), *Protocolo de actuación para garantizar el acceso a la justicia de grupos en condición de vulnerabilidad*, Oficina Nacional de Defensa Pública, Santo Domingo
- Robino Alejandro (s/f), *Acceso a la justicia – personas mayores*, 11° Grupo de Trabajo de Composición Abierta sobre el Envejecimiento, Secretaría General de Derechos Humanos, Gerontología Comunitaria, Género y Políticas de Cuidado, Argentina

- Serrano Sandra, Estrada Guillermo, Hernández Aleida y Archundia Virginia (2012), *Recursos para generar la redignificación de víctimas de violaciones a los derechos humanos*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México
- Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización (2021), *Estado de situación de situación de la violencia contra las mujeres en Bolivia -2021*, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, La Paz
- Schleifer Rebecca (2014), Autonomía y capacidad legal de las personas mayores: conceptos, mecanismos de protección y oportunidades de incidencia, En: *Autonomía y dignidad en la vejez: Teoría y práctica en políticas de derechos de las personas mayores*, Naciones Unidas, México
- UNICEF (s/f), *Estigma social asociado con el COVID-19, una guía para prevenir y abordar la estigmatización social*, Unicef
- Ximena Antillón Najlis (2012), *Atención a víctimas de violaciones a derechos humanos con enfoque psicosocial*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal - Servicio Profesional en Derechos Humanos, México
- Zapata, L. A. (2020), Lenguaje judicial y personas mayores, *Revista Argumentos*, (11), 63-71