

**CONFERENCIA EPISCOPAL BOLIVIANA  
PASTORAL SOCIAL CARITAS BOLIVIA**



**CONSULTORIA**

**“ELABORACIÓN DE UNA GUÍA BÁSICA DE ACTUACIÓN PARA EL ACCESO  
A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES”**

**DOCUMENTO FINAL**

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

**Lic. Johnny Calixto Calle Rivera**

**Consultor**

**LA PAZ - BOLIVIA**

**2021**

**GUIA BASICA DE ACTUACION PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

Producido por:

**Pastoral Social Caritas Bolivia**

Secretaria Ejecutiva Pastoral Social Caritas Bolivia: Mcs. Marcela Rabaza Valverde

Responsable Nacional Programa de Personas Adultas Mayores: Abg. Elizabeth Calizaya

Elaboración de contenidos: Lic. Johnny Calle Rivera

La Paz, Bolivia - 2021

## Índice

Presentación	5
CAPITULO I: ACERCA DE LA GUIA	7
1. Justificación	8
2. Marco conceptual	10
2.1. Enfoque de envejecimiento activo y saludable	10
2.1.1. Autonomía de la persona adulta mayor	10
2.1.2. Dignidad de la persona adulta mayor	11
3. Principios	11
4. Propósito	12
5. Ámbito de aplicación	12
6. Destinatarios	12
CAPITULO II: MARCO JURÍDICO Y GARANTÍAS	13
1. Marco jurídico internacional	14
2. Marco jurídico nacional	15
3. Garantía de atención preferente	17
4. Garantía de debida asistencia jurídica	18
CAPITULO III: BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA	20
1. Barreras de acceso a la justicia	20
1.1. Discriminación de personas adultas mayores	20
1.2. Re-victimización y violencia institucional en instancias de acceso a la justicia	21
1.3. Brecha digital	22
1.4. Maltrato y violencia en la familia	22
1.5. Lenguaje técnico jurídico	24
1.6. Desconocimiento del enfoque de envejecimiento activo	24
1.7. Factores económicos	25
1.8. Condición de edad y salud de la persona adulta mayor	25
1.9. Falta de orientación e información adecuada	26
1.10. Falta de patrocinio legal	26
1.11. Desconocimiento de las autoridades indígena originarias campesinas	26
2. Consecuencias psicosociales de la falta de acceso a la justicia	27
CAPITULO IV: AJUSTE DE SERVICIOS, TRAMITE PREFERENTE, ATENCIÓN PRIORITARIA Y LENGUAJE E INFORMACION	28
1. Ajuste de servicios	29
2. Trámite preferente	29
3. Atención prioritaria	30
4. Lenguaje e información	30
CAPITULO V: PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACION EN INSTANCIAS PROMOTORAS DE DENUNCIA	32
1. Servicio de orientación legal e información	33
1.1. Asesoría jurídica	34
2. Servicio de patrocinio judicial	34
2.1. En la etapa pre procesal	35
2.2. En la etapa procesal	36
2.3. En la etapa post procesal y seguimiento	36
3. Servicio de solución alternativa – conciliación	37
4. Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos	37
5. Servicio de atención integral a víctimas de delitos violentos	38
CAPITULO VI: PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN EN AMBITOS JUDICIALES	39
1. Contexto de actuación judicial	40
2. Aspectos relativos a la capacidad jurídica	40
3. Accesibilidad y ajustes razonables	40
4. Información y comunicación	41
5. Acompañamiento de una persona de apoyo	42

6. Temporalidad y duración de las actuaciones	42
7. Forma de las actuaciones	43
8. Protección de la intimidad	44
9. Testimonio, declaración o interrogatorio	44
10. Persona adulta mayor como víctima, testigo o denunciante	44
11. Pericias a personas adultas mayores	45
12. Procesos de interdicción	45
CAPITULO VII: ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACION DE LA GUIA	47
1. Prioridad institucional y asignación de recursos	48
2. Oficinas judiciales, fiscalía e instancias promotoras de denuncia	48
3. Capacitación y sensibilización	48
4. Buenas prácticas	49
5. Socialización de la guía	49
6. Coordinación interinstitucional y monitoreo	49
7. Recomendaciones	50
GLOSARIO DE TERMINOS	51
BIBLIOGRAFIA	57
ANEXOS: PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS ADULTAS MAYORES	61

## Presentación

La Ley N° 369 *Ley General de Personas Adultas Mayores* promulgada el 01 de marzo de 2013, regula los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección, reconociendo que son titulares de derechos.

Esta ley establece los criterios para el tratamiento y atención de personas adultas mayores en instituciones públicas y privadas, por lo que deben promover políticas de atención preferencial basada en los criterios establecidos en la Ley.

Las Instancias de Atención y Protección están encaminadas a la erradicación de todo tipo de violencia como prioridad nacional a través de un conjunto de medidas para la prevención, atención, protección, investigación, sanción y reparación del daño vivido por las víctimas.

La existencia de diversas formas de violencia hacia las personas adultas mayores, muchas de ellas traducidas en delitos y otras en faltas, dan lugar a acciones legales que pueden ser promovidas con el apoyo de instituciones públicas y de la sociedad civil que brindan servicios de patrocinio legal. Sin embargo, muchas personas adultas mayores manifiestan varios problemas al momento de acudir a estas instancias, ya sea porque son discriminados, desconocen el lenguaje jurídico, desconocen los procedimientos, desconocen las instancias de denuncia lo cual constituye una barrera para el acceso a la justicia.

Por otro lado, los operadores de las instancias de Atención y Protección desconocen los criterios de la política preferencial, por cuanto incurren en no brindar atención prioritaria y preferencial, lo que lleva muchas veces a desestimar las denuncias o no tratarlas con la seriedad que establece la Ley.

Es en este entendido, que para coadyuvar en esta labor de acceder a la justicia, la Pastoral Social Caritas Bolivia elabora el presente documento denominado ***“Guía Básica para la actuación para el Acceso a la Justicia de Personas Adultas Mayores”***, como herramienta destinada tanto a personas adultas mayores como operadores de Órganos de Justicia e Instancias Promotoras de Denuncia, para que mejoren su actuación en el marco de las políticas de atención preferencial establecidos en cada una de sus reparticiones.

La Guía, que se ha elaborado en base a una metodología de aplicación de entrevistas y encuestas a servidores públicos de instancias de promoción de denuncias, gobiernos municipales, entrevista a especialistas en la temática; investigación documental y comparada, y sistematización de la información. Principalmente *plantea sugerencias para servidores de las instancias de Atención y Protección en el tratamiento de casos denunciados por personas adultas mayores, haciendo que adopten medidas de adecuación de servicios, trámite preferencial, atención prioritaria y uso del lenguaje e información, en la sustanciación de sus denuncias cuando se trate de delitos, o en su caso para brindar la orientación e información legal sobre las vías pertinentes cuando los hechos no constituyan delitos.*

Esta herramienta que además ha sido validada con la Asociación Nacional de Adultos Mayores de Bolivia, *plantea sugerencias destinadas a abordar la atención y protección de las personas adultas mayores desde un enfoque de envejecimiento activo y saludable que busca construir una visión positiva de las personas adultas mayores como actores importantes del desarrollo del país.*

La violencia que se genera hacia este grupo poblacional, muchas veces pasa desapercibida e invisible, presente incluso en el sistema judicial, haciendo que se manifieste una desatención de las víctimas adultas mayores, con altos índices de re-victimización que no hacen otra cosa que incrementar la impunidad existente en los casos.

La prevención y atención de la violencia hacia las personas adultas mayores implica un esfuerzo de instituciones públicas y privadas a través de la generación de políticas, estrategias, herramientas y medidas destinadas a modificar actitudes, prácticas y conductas y en el caso particular, luchar contra la impunidad de los actos de violencia y contribuir a que la sociedad comprenda que esta constituye un acto ilegal que genera responsabilidades.

Sobre el documento, el mismo consta de siete capítulos, el primer capítulo hace referencia a los aspectos generales de la Guía, el segundo capítulo aborda el marco jurídico internacional y nacional en que se basa la Guía, el tercer capítulo identifica las barreras de acceso a la justicia para personas adultas mayores, el cuarto capítulo plantea sugerencias sobre ajustes, trámite preferentes y otros beneficios, el quinto capítulo refleja pautas de atención y actuación para servidores de instancias promotoras de denuncia, el sexto muestra pautas de atención y actuación para servidores de instancias judiciales y fiscales, y finalmente el séptimo capítulo presenta una estrategia de implementación de la Guía.

Asimismo, se ha adjuntado dos elementos necesarios y complementarios de la presente Guía, por un lado, cuenta con un glosario de términos para adecuada comprensión del documento, y por otro, presenta una Guía de preguntas y respuestas de acceso a la justicia, de fácil comprensión, destinado especialmente a personas adultas mayores.

# **CAPÍTULO I ACERCA DE LA GUÍA**

## 1. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a las estimaciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (2019), en el año 2021, la población mayor de 60 años llega a 1,236.300 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 Instituto Nacional de Estadística, revisión 2020)<sup>1</sup>

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, la esperanza de vida llega a 71 años<sup>2</sup>.

Las cifras muestran que en nuestro país al igual que muchos otros, se encuentra en un proceso de continuo envejecimiento<sup>3</sup>, 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 de Boliviano 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 prescribe:

*“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 y sus derechos. 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.

---

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

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

<sup>3</sup> 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 abordan específicamente las barreras que enfrentan las personas adultas mayores para acceder a la justicia<sup>4</sup>.

Factores como el retraso en los procedimientos judiciales, las barreras arquitectónicas y 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 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 garante 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 condición de vulnerabilidad. Pues es necesario remarcar, que el envejecimiento puede constituirse en una causa de vulnerabilidad, ya que las personas adultas mayores enfrentan barreras u obstáculos para acceder al sistema de justicia<sup>5</sup>. Por ello, se plantea como urgente la elaboración de la presente Guía Básica de actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores como prioridad de trabajo en beneficio de este grupo poblacional.

En este entendido, durante el segundo semestre de la gestión 2021, en coordinación entre Pastoral Social Caritas Bolivia y el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional se encargó la elaboración de la presente propuesta que pretende constituirse en una

---

<sup>4</sup> 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

<sup>5</sup> 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.

herramienta para los servidores públicos del sistema de justicia y otros servidores que asumen tutela de las personas adultas mayores para que incorporen en sus actuaciones las recomendaciones que en este documento se emiten.

La Guía Básica de actuación para el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores, se constituye como una herramienta que contiene recomendaciones destinadas a facilitar y mejorar la atención de la población adulta mayor usuaria de los servicios judiciales y de tutela, a fin de facilitar su acceso en igualdad de condiciones y no discriminación en razón de edad, garantizando el efectivo ejercicio de sus derechos y en consecuencia, acceder a la justicia garantizada por la Constitución y leyes bolivianas.

El instrumento ha sido concebido como una Guía que da un marco a las decisiones jurisdiccionales a través de recomendaciones y sugerencias 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.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1. ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE**

El enfoque de envejecimiento activo y saludable es el proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, mental y social, para participar en actividades sociales, económicas, culturales, cívicas y espirituales. El objetivo es ampliar la esperanza de vida saludable y la calidad de vida en la vejez, permitiendo contribuir activamente a la familia, comunidad y nación.

En cuanto marco político, el envejecimiento activo requiere acciones sobre tres pilares básicos: salud, participación y seguridad. Por tanto, cualquier intervención en esta perspectiva implica pasar de atender problemas y necesidades a considerar los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas adultas mayores.

El envejecimiento activo alcanza a todas las personas mayores, incluidas aquellas que están enfermas, que necesitan cualquier tipo de asistencia o que viven en situación de discapacidad. Bajo este principio, todas las personas mayores pueden contribuir activamente, de un modo u otro, a su bienestar y de quienes les rodean.

#### **2.1.1. AUTONOMÍA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR**

El enfoque de envejecimiento activo implica ampliar la autonomía de las personas adultas mayores, especialmente la autonomía física y voluntad en las decisiones, por la importancia de tener el control sobre su vida y las circunstancias que le rodea.

Incluso, al volverse personas dependientes física, psíquica o afectivamente, si se valora y promueve su autonomía, la persona adulta mayor se obliga a mantener la confianza en sí misma y su dignidad. Por ejemplo, informándoles, pidiéndoles su opinión y teniendo un trato respetuoso. Lo contrario, les hará sentirse improductivos, vulnerables, débiles y dependientes.

Por lo tanto, quienes trabajan con ellos en diferentes servicios públicos, deben mantener una actitud y forma de trabajo acorde con este principio, lo cual, contribuirá a que las personas mayores sean más activas.

### 2.1.2. DIGNIDAD DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

El enfoque de envejecimiento activo toma en cuenta el valor de la persona adulta mayor, quien siempre debe recibir un trato digno, independientemente de su sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad o cualquier otra condición, esto se logra cuando existe:

- **Trato cortés:** atenderlos con especial cortesía, atendiendo en todo momento sus necesidades (orientación, información, consuelo, etc.).
- **Protegiendo su intimidad:** necesitan sentirse en todo momento protegidos en su dignidad y derecho a la intimidad.
- **Respetando su diversidad:** son diversos en sus capacidades físicas, intelectuales, incluso en su sexualidad, por lo que el trato debe ser respetuoso.
- **Mostrando respeto:** tratarlo por su nombre, evitando expresiones diminutivas o peyorativas o de forma que se interpreten como exceso de confianza y menos aún que lo desvaloricen (evitar expresiones: viejito, chochito, loquito, etc.)

## 3. PRINCIPIOS

Los principios que rigen la presente Guía básica de actuación para el acceso a la justicia de personas adultas mayores, son los siguientes:

- Promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales
- Valorización de la persona adulta mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo de la comunidad y la nación
- Dignidad, independencia, protagonismo, autonomía y autorrealización
- Igualdad y no discriminación
- Participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad
- Envejecimiento activo, bienestar, cuidado, seguridad física y mental
- Equidad e igualdad de género y enfoque del curso de la vida
- Solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar, comunitaria y social
- Buen trato y atención preferencial
- Respeto y valorización de la diversidad cultural
- Responsabilidad del Estado, la familia y la comunidad en la integración activa, plena y productiva
- 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
- Solidaridad intergeneracional que propicie la colaboración y ayuda mutua intergeneracional con comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento

#### 4. PROPÓSITO

La presente Guía básica de actuación para el acceso a la justicia de personas adultas mayores tiene como propósito:

- Reducir las barreras de acceso a la justicia de las personas adultas mayores en el marco de Instancias de Atención y Protección<sup>6</sup> nacional que actúan directa o indirectamente en la prestación de servicios de asistencia jurídica.

Ofrece recomendaciones, orientaciones básicas para favorecer el acceso a la justicia de las personas adultas mayores.

Ofrece sugerencias para presentarse en dependencias judiciales, incorpora pautas sobre información y comunicación en instancias de denuncia cuando son víctimas o cuando están en conflicto con la Ley.

Aporta mecanismos de garantía para el ejercicio efectivo de sus derechos y promueve cambios en la cultura judicial para la mejora del acceso a la justicia.

Finalmente ofrece una guía de preguntas y respuestas en referencia al acceso a la justicia, específicamente destinada a personas adultas mayores.

#### 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Ámbito:** esta Guía básica de actuación para el acceso a la justicia de personas adultas mayores está dirigida a servidores que actúan en las instancias de Atención y Protección que, en el cumplimiento de sus funciones, interactúan con personas adultas mayores.

**Titulares del derecho:** Se entiende que las personas adultas mayores son titulares de derechos establecidos en la presente Guía.

#### 6. DESTINATARIOS

La Guía básica de actuación para el acceso a la justicia de personas adultas mayores está destinado a servidoras y servidores públicos de las instancias de Atención y Protección de las personas adultas mayores como: Órgano Judicial, Ministerio Público y Policía, Servicio Plurinacional de Defensa Pública, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Atención a la Víctima, Defensoría del Pueblo, Gobiernos Autónomos Municipales (Servicios Legal Integral Municipal o Unidad de Atención a Personas Adultas Mayores) y Gobiernos Autónomos Departamentales de todo el país que, en cumplimiento de sus funciones, intervengan con población adulta mayor sobre problemáticas de índole judicial, específicamente en la denuncia, protección, investigación, juzgamiento y sanción, y reparación.

---

<sup>6</sup> FELCC, FELCV, SLIM, Ministerio Público, SEPDAVI, SIJPLU, SEPDEP, IDIF, Órgano Judicial

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO JURÍDICO Y GARANTÍAS**

## **1. MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL**

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

La actuación judicial deberá ser particularmente expedita en casos en que se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona mayor.

También, el Estado desarrollará y fortalecerá políticas públicas y programas dirigidos a promover: a) Mecanismos alternativos de solución de controversias, y b) Capacitación del personal relacionado con la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario, sobre la protección de los derechos de la persona mayor.

### **1.2. 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 inmersos<sup>7</sup>.

## **2. MARCO JURÍDICO NACIONAL**

### **2.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia**

En el marco de la Constitución Política del Estado, 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 300, párrafo I, numeral 30 de la Carta Magna refiere que los Gobiernos Autónomos Departamentales deberán promover y desarrollar proyectos y políticas para niñez y adolescencia, mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.

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. 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 este se garantizará propiciando el desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia, y f) propiciando 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 este se garantiza a través de los siguientes criterios: a) Uso eficiente de los tiempos de atención, b) Capacidad de respuesta institucional, c) Capacitación y sensibilización del personal, d) Atención personalizada y especializada, e) Trato con calidad y calidez, f) Erradicación de toda forma de maltrato y g) Uso del idioma materno.

---

<sup>7</sup> 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

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

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.

### **2.3. Decreto Supremo N° 1807**

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.

### **2.4. Decreto Supremo N° 29894 de Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo**

El artículo 80, del Decreto Supremo N° 29894 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.
- g) Formular e implementar políticas, programas y normas para promover el fortalecimiento, la socialización y conocimiento de la jurisdicción de las naciones y pueblos indígena originario y campesinos, en coordinación con las entidades territoriales autónomas y descentralizadas.



El inciso a) del artículo 83 del Decreto Supremo N° 29894, establece entre las atribuciones del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, las siguientes:

a) Formular, dirigir y concertar, políticas, normas, planes, programas y proyectos que promuevan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, de niños, niñas, adolescentes, juventud, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

### **2.5. 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 municipios 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.

### **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, 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 ciertos criterios. Estos criterios 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.

#### **4. GARANTÍA DE DEBIDA ASISTENCIA JURÍDICA**

En lo referente a la asistencia jurídica, 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.

El Decreto Supremo N° 1807 que reglamenta la Ley N° 369, en su artículo 10 parágrafo 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 parágrafo 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 parágrafo 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.

Destacar estos servicios para las personas adultas mayores como grupo vulnerable, ya que son potencialmente propensos a sufrir discriminación en las diferentes instancias de Atención y Protección, 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**

## **1. 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 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 (Ley N° 872, Ratificación de la Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2016).

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. Este derecho es la puerta de ingreso a las diferentes Instancias de Atención y Protección provistas por el Estado boliviano.

En el caso específico, este derecho faculta a la persona adulta mayor, hacer efectivo sus derechos por los recursos judiciales, superando los obstáculos, en un plazo razonable de alcanzar la justicia, lo cual debe entenderse y analizarse más allá de lo estrictamente normativo y formal, sino abarcar el contenido social de este derecho que permita un ejercicio eficaz.

Por ello, es importante identificar los factores y las necesidades actuales que actúan como barreras de acceso a la justicia, que permitan un marco de sugerencias que provean un servicio eficaz tomando en cuenta las particularidades de este grupo.

### **1.1.DISCRIMINACIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES**

Reiteradamente, las personas adultas mayores indican que son víctimas de discriminación en razón de edad en las instancias de justicia cuando acuden por apoyo legal, social o cualquier otro trámite. La discriminación institucional está profundamente arraigada. No es raro encontrar comentarios como: “no nos escuchan”, “no nos hacen caso”, “no nos toman en cuenta”, “no toman en serio nuestras denuncias” “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.<sup>8</sup>

La encuesta *World Values Survey* analizada por la Organización Mundial de la Salud, (aplicado a 83.000 personas en 57 países), evaluó actitudes hacia las personas adultas

---

<sup>8</sup> 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

mayores, el 60% de los encuestados, no otorga el respeto y buen trato a las personas adultas mayores.<sup>9</sup>

Según la Defensoría del Pueblo, durante las gestiones 2017 a 2021 registró un total de 13.704 denuncias realizadas por personas adultas mayores, y de acuerdo al registro de estas denuncias, el derecho más denunciado es: vejez digna y trato preferente. Las instituciones más denunciadas serían personas particulares, Gobiernos Autónomos Municipales, Organizaciones Indígena Originaria Campesinas, Órgano Judicial y Órgano Electoral.<sup>10</sup>

La discriminación toma diferentes formas, generalmente se ejerce de manera inconsciente, como en los medios de 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 sector.

## **1.2.RE-VICTIMIZACIÓN Y VIOLENCIA INSTITUCIONAL EN INSTANCIAS DE ACCESO A LA JUSTICIA**

Cuando una persona adulta mayor que ha sido víctima de algún delito o violación de sus derechos, percibe que no es tratada adecuadamente y más aún, por parte de los profesionales que tienen la obligación de atenderla (servidores de la cadena atención, protección, investigación, persecución 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*.<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup>

La *mentira institucionalizada* 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) genera 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*.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Las actitudes negativas acerca del envejecimiento y la discriminación contra las personas mayores pueden afectar a su salud, Ver: <https://www.who.int/es/news/item/29-09-2016-discrimination-and-negative-attitudes-about-ageing-are-bad-for-your-health>

<sup>10</sup> Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), Op. Cit.

<sup>11</sup> Ferrán Lorente G. (2008), *Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*, Arán, Madrid

<sup>12</sup> Ferrán Lorente G. (2008) Op. Cit.

<sup>13</sup> 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

Para reducir la re-victimización es necesario que durante el proceso de denuncia y posteriores actos procesales, se evite exponer a las víctimas a acciones, narraciones o confrontaciones que tiendan a repetir los hechos victimizantes. Lamentablemente, las personas adultas mayores se quejan permanentemente de que, cuando acuden por servicios, las hacen retornar, o las derivan a otras generando un cansancio físico y mental permanente que deriva en desconfianza institucional.

Los profesionales que trabajan en la protección de las personas adultas mayores víctimas de delitos, están obligados a tratar a cada una de ellas 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.<sup>14</sup>

### **1.3.BRECHA DIGITAL**

En lo referente a Bolivia, la emergencia de la pandemia por 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 una mayor accesibilidad a estos servicios de parte de la ciudadanía.

Sin embargo, muchas personas adultas mayores aún no se encuentran familiarizados con el manejo de estas herramientas, por ejemplo las competencias digitales, por su condición de “migrantes digitales” no conocen el funcionamiento de los medios tecnológicos, tienen dificultades en el acceso a los servicios públicos, convirtiéndose en consumidores pasivos por la ausencia de estas competencias.<sup>15</sup>

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. Por ello, en el caso particular del acceso a la justicia, los servidores judiciales y otros, deberán alfabetizar prioritariamente en el uso de estos medios proporcionando información de las aplicaciones del sistema de justicia a fin de facilitar la participación de todos los procesos de información y orientación legal, patrocinio jurídico y otros actos procesales.

### **1.4.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

---

<sup>14</sup> 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

<sup>15</sup> 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

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.

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, 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 los 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 abandonado a su suerte.

La violencia económica al ser tanto acciones u omisiones que dañan la economía y el patrimonio de las víctimas, daña los medios de subsistencia. 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.

Por tanto, es necesario concientizar a las víctimas sobre la importancia de denunciar estos hechos, 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 Público<sup>16</sup>.

El problema está presente en todos los niveles económicos y culturales. Estos abusos familiares, según la legislación boliviana pueden ser de índole psicológico, físico, sexual, económico y patrimonial con sus correspondientes agravantes tratándose de si la víctima es una persona adulta mayor.<sup>17</sup>

Por tanto, es necesario concientizar sobre la importancia de formular denuncias de estos hechos, pues los derechos afectados son a la integridad psicológica y física, a la propiedad, al trabajo, a la salud, al vestido y a la alimentación que repercuten en la supervivencia de la víctima.

---

<sup>16</sup> 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

<sup>17</sup> Ley N° 369 General de Personas Adultas Mayores. Artículo 18, modificaciones al Código Penal: Artículos 270, 271, 273 y 274. Artículo 346 Ter.

## **1.5.LENGUAJE TÉCNICO JURÍDICO**

Otro de los obstáculos 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.

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.<sup>18</sup>

Por ejemplo, al momento de dictar una resolución en una causa determinada, los servidores judiciales deben tener presente que su determinación está destinada a un otro y que su producto es un diálogo entre el tribunal y las partes del proceso. Partiendo de este principio, 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.

Una solución puede consistir, en que las instancias de Atención y Protección, pongan a disposición, los canales de comunicación necesarios para hacer comprender el contenido de las decisiones judiciales que les afecta y de este modo lograr la tutela judicial efectiva y eficiente<sup>19</sup>. Por ello, sería importante plantear nuevos formatos de lectura fácil y medios de comunicación, con el objetivo de simplificar el acceso. Esto, implica ponerse en el lugar del otro, de manera que los/as servidoras judiciales emitan la información utilizando las herramientas a su alcance.

Otra forma puede ser, que en la misma audiencia las autoridades judiciales, reiteren las disposiciones emitidas dirigidas a personas adultas mayores, o disponiendo para que los auxiliares y secretarios realicen esta tarea cuando se trata de personas adultas mayores involucradas en el proceso.

## **1.6.DESCONOCIMIENTO DEL ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO**

Una barrera muy importante es que los servidores de instancias de atención y protección 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 judiciales.

De ahí se tiene que manifiesten su inconformidad en la atención de los servidores manifestando que no son escuchados ni tomados en cuenta o piensan que sus demandas son injustificadas o propias de su condición de vejez. Por cuanto es preciso sensibilizarlos y

---

<sup>18</sup> Zapata, L. A. (2020), Lenguaje judicial y personas mayores, *Revista Argumentos*, (11), 63-71

<sup>19</sup> Zapata, L. A. (2020) Op. Cit.



capacitarlos en la atención, facilitación y orientación adecuada de este grupo poblacional para la protección de sus derechos.

### **1.7. 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, que una persona adulta mayor con bajos recursos económicos no podría realizar.

A esto se suma un prejuicio generalizado en la sociedad sobre la incapacidad de las personas mayores 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.

### **1.8.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. Pero 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

Aclaremos que la edad cronológica 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.

### **1.9.FALTA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ADECUADA**

La falta de información y orientación legal tiene que ver específicamente con las instancias de Atención como los Gobiernos Autónomos Municipales e instancias de denuncia, que no otorgan adecuadamente este servicio. Muchas personas adultas mayores manifiestan quejas en el sentido de que los profesionales no realizan la orientación adecuada porque reciben orientación inexacta, describiendo que sus peticiones o solicitudes son tomadas a la ligera o superficialmente ya existe la creencia de que el denunciante actúa inadecuadamente por su edad avanzada.

Muchas veces estas inadecuadas intervenciones derivan del desconocimiento de la política de atención preferencial, pero también del desconocimiento 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 re-victimización y falta de confianza institucional.

#### **1.10. FALTA DE PATROCINIO LEGAL**

Esta es una demanda permanente en las áreas rurales y municipios pequeños del país, donde carecen de servicios legales para personas adultas mayores. Las principales quejas sobre acceso a la justicia denotan la falta de abogados gratuitos que los representen en sus demandas, eso junto al desconocimiento de los procesos burocráticos, desconocimiento de las leyes y sus derechos y desconocimiento de procedimientos, agravan el acceso a servicios de patrocinio y por ende a la justicia.

#### **1.11. DESCONOCIMIENTO DE LAS AUTORIDADES INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS**

Las autoridades indígena originario 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 indígenas 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, ello sumado a la falta de instancias de defensa hace que el problema se reduzca a un nivel básico de la falta de acceso a la justicia, como el acceso a servicios y profesionales abogados.

## **2. CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DE LA FALTA DE ACCESO A LA JUSTICIA**

Las personas adultas mayores que atraviesan dificultades estructurales de desigualdad y exclusión como las personas adultas mayores, que juntamente a las barreras para acceder a las instancias de Atención y Protección 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.

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

Los servidores, profesionales y demás personal perteneciente a cualquier instancia de Atención y Protección que manifiesta actitudes discriminatorias, prejuiciosas, humillantes y deshumanizantes, inevitablemente obstaculiza o retarda el acceso a la justicia.

Las personas adultas mayores, por su condición etérea, 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, haciéndoles creer que su vida tiene menor valor, 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.<sup>20</sup>

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.

---

<sup>20</sup> 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**

## **AJUSTE DE SERVICIOS, TRÁMITE PREFERENTE, ATENCIÓN PRIORITARIA Y LENGUAJE E INFORMACIÓN**

## **1. AJUSTE DE SERVICIOS**

En todas las instancias de Atención y Protección se sugiere realizar ajustes de procedimiento 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:

- Se sugiere utilizar una carátula color verde en los expedientes judiciales donde figura una persona adulta mayor como parte, sin distinción en razón de la materia o jurisdicción
- En todos los sistemas informáticos institucionales de las instancias de Atención y Protección (Órgano Judicial, Ministerio Público, Instancias Promotoras de Denuncia como los servicios del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, Servicios Municipales y Departamentales, debe gestionarse el seguimiento de trámites a través de la cedula de identidad o dirección de domicilio, a fin de identificar automáticamente la participación de una persona adulta mayor en proceso judicial y detectar la obligación de aplicar la política institucional de trato preferente que se traducirá en el criterio de trámite preferente
- Incorporar en la fiscalía de cada distrito una oficina o secretaría de atención preferencial para personas adultas mayores a fin de facilitar el seguimiento de sus causas
- Colocar visiblemente en las oficinas judiciales y de la fiscalía la señalética adecuada (tomando en cuenta tamaño de letra e información) que designe la oficina de seguimiento de los cuadernos de investigación donde figura una persona adulta mayor como parte, a fin de facilitar y garantizar un efectivo seguimiento de sus trámites
- De acuerdo a la Convención, en su criterio ajuste de procedimiento, se sugiere crear una fiscalía especializada de tratamiento de las causas donde participan las personas adultas mayores
- Bajo ese mismo criterio, se sugiere crear juzgados y tribunales especializados de atención de personas adultas mayores donde figuran como partes y se establezcan plazos menores en la gestión de los actos judiciales
- Incorporar la utilización de una tarjeta especial a ser entregada a la persona adulta mayor (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
- Cuando exista imposibilidad comprobada de que la persona adulta mayor comparezca en juzgados o algún trámite judicial, el juez a cargo, considerará la posibilidad de desplazarse al sitio donde reside para realizar el trámite que corresponda
- El Consejo de la Magistratura, el Ministerio Público y demás instancias promotoras de denuncia, en lo posible incorporarán la línea gratuita, para que las personas adultas mayores, sus familiares o personeros de instituciones que velan por sus derechos realicen seguimiento sobre los trámites y procedimientos en los juzgados o fiscalía

## **2. TRÁMITE PREFERENTE**

En el marco de la Convención y la política de trato preferente se deberá incorporar el acceso al criterio de trámite preferente, el cual se traducirá en un tratamiento preferencial y diferenciado para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos y judiciales.

Entre otros aspectos, el tratamiento preferencial del trámite se sugiere incluir:

- Tramitar de manera expedita los procesos donde las personas adultas mayores intervienen, agilizando para concluir el trámite en el menor tiempo posible en casos donde se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona adulta mayor
- Agilizar la resolución de la sentencia debidamente fundamentada para que sea oportuna a la condición de edad de la persona adulta mayor
- Agilizar la debida ejecución del fallo, con el fin de resolver el conflicto de manera definitiva en tiempo oportuno
- 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

### **3. ATENCIÓN PRIORITARIA**

El personal judicial, de la fiscalía y de las instancias promotoras de denuncia que trabaja en contacto directo con público, se sugiere:

- 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
- Exonerar del turno o de cualquier otro mecanismo de espera que corresponde al orden de llegada en la atención de personas adultas mayores
- Asimismo podrá hacer uso de la ventanilla de entrega de documentos directamente, a fin de evitar la espera prolongada o hacer fila
- En la medida de lo posible y, si por fuerza mayor no es posible atenderla de forma inmediata, se invitará a la persona adulta mayor a tomar asiento mientras espera
- Otorgar trato prioritario y urgente en los casos donde proceda la detención domiciliaria de personas adultas mayores
- Otorgar prioridad a la agenda de audiencias de los tribunales donde intervenga una persona adulta mayor
- En situaciones donde el demandado sea una persona adulta mayor, durante la audiencia garantizar el contacto personal con sus familiares y otros de forma inmediata dado que la persona adulta mayor requiere cuidados específicos
- 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 lo establezcan

### **4. LENGUAJE E INFORMACIÓN**

En referencia a la mejora de la comunicación y lenguaje de los servidores públicos, se sugiere lo siguiente:

- Implementar el uso de un lenguaje claro, sencillo y accesible por parte de los servidores de la instancias de Atención y Protección en las notificaciones, sentencias y otras actuaciones judiciales evitando tecnicismos en la entrega de información a las personas adultas mayores
- Utilizar un lenguaje no ofensivo y ni discriminatorio para referirse a las personas adultas mayores
- Tomar en cuenta prioritariamente el idioma de la persona adulta mayor pudiendo recurrir a una intérprete o facilitador cultural para conocer su conflicto
- 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
- Garantizar la presencia de personal intérprete y/o facilitador cultural en los casos que se requiera
- Promover el uso de medios de comunicación accesibles, para asegurar que las personas adultas mayores comprendan el alcance del procedimiento y toda información proporcionada servidores judiciales. Para ello, se debe considerar el grado de analfabetismo, padece una discapacidad o pertenece a un pueblo indígena
- Los servidores de las instancias de Atención y Protección, podrán utilizar los medios de comunicación (seguidos por las personas adultas mayores: radios locales), para impartir programas de difusión sobre sus derechos y acceso a la justicia
- Utilizar medios y materiales para que las personas adultas mayores comprendan la información (folletos o formularios sencillos). Se sugiere que sean de forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12. Se sugiere considerar la altura en las paredes de las oficinas, medios de información como afiches o pantallas
- Contar con un sistema sencillo para que las personas adultas mayores utilicen las plataformas de atención de los tribunales acompañados y guiados por un funcionario
- Habilitar en la página Web del Órgano Judicial y Ministerio Público un vínculo de acceso para personas adultas mayores con información sobre procedimientos, trámites, derechos y otros, incluyendo un número telefónico de consultas
- Ante la presencia de personas adultas mayores, es importante la participación activa de los guardias de seguridad en la entrega de información clara y sencilla, ya que son los primeros en recibir y responder las consultas de estos usuarios
- Proporcionar información básica acerca de los derechos y obligaciones en todas las etapas del proceso, judicial o extrajudicial e informar sobre la manera de proceder cada uno de los procesos con el fin de asegurar su acceso a la justicia en igualdad de condiciones

# **CAPÍTULO V**

## **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 a las necesidades de la población adulta mayor, se realizan recomendaciones en cinco líneas de servicios o intervención, enfatizando en los aspectos de la atención favorecen el acceso al servicio y ejercicio de derechos. Las instancias involucradas en estos servicios son: Servicios Legales Integrales Municipales, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, Servicio Plurinacional de Defensa Pública, Autoridades Indígena Originarios Campesinos, Gobiernos Autónomos Departamentales, Defensoría del Pueblo.

Estos cinco servicios son:

- ✓ Servicio de orientación legal e información
- ✓ Servicio de patrocinio judicial
- ✓ Servicio de solución alternativa de conflictos – conciliación
- ✓ Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos
- ✓ Servicio de atención integral a víctimas de delitos violentos

## **1. SERVICIO 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 sugiere las siguientes recomendaciones:

- Por medio de una primera entrevista se diagnostica la problemática y se ofrece las alternativas de solución pertinentes al caso
- En función de la presente Guía, se debe otorgar prioridad en la atención a la persona adulta mayor que solicita servicio de orientación legal e información sobre derechos tomando en cuenta la edad avanzada
- Si por fuerza mayor no se puede otorgar la atención inmediata, se podrá agendar servicios posteriores con prioridad a la persona adulta mayor
- La garantía de atención preferente se debe cumplir mediante información visible en la sala de espera, con información de difusión desde que accede al servicio
- La infraestructura debe facilitar las mejores condiciones de confort, acceso a muebles, inmuebles, señalética adecuada, iluminación, equipamiento y climatización de oficinas
- En función del principio de autonomía, entrevistar a la persona adulta mayor en forma privada, independientemente si se presenta acompañada
- Si la persona adulta mayor y/o su acompañante manifiestan el deseo de participar conjuntamente, se recomienda realizar la entrevista primero a la persona adulta mayor a fin de detectar posible coacción, especialmente si se plantean conflictos sobre la disposición de bienes muebles, inmuebles o violencia
- Los servidores deben estar debidamente identificados para generar mayor confianza, dando a conocer el nombre y función
- Ante la presencia barreras actitudinales de parte de los profesionales de atención, se solicitará la disposición de un nuevo profesional que asuma la atención más acogedora

- El manejo profesional debe ser asertivo, con preguntas clave que detecten el conflicto
- Se deberá priorizar la atención respetuosa, que promueva la autonomía en la toma de decisiones sobre el curso de su conflicto
- El profesional debe ser capaz de extraer del relato el motivo de consulta, las personas involucradas, el daño o afectación y lo que se espera del servicio

### 1.1.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.

- **Gestión judicial y gestiones extrajudiciales:** implica realizar un acompañamiento a la persona adulta mayor, a objeto de se pueda gestionar sus dificultades que no requieren patrocinio judicial, con la permanente asesoría jurídica y apoyo del profesional
- En el caso de que la persona adulta mayor manifieste su imposibilidad de llevar la misma, o no cuente con los recursos materiales o económicos, se proporcionará asistencia recurriendo al propio servicio, o a través de la red institucional del sistema de protección
- **Derivación:** implica la derivación del caso a otro servicio para la atención de su conflicto, ya sea porque no compete al servicio, o se requiere de otros servicios adicionales para su solución. Implica contactarse con el servicio al que se desea derivar, confirmando la disponibilidad de la atención y efectuando posterior seguimiento
- Se recomienda que la entrevista debe comprender el tiempo que sea necesario para conocer y ayudar a la persona adulta mayor, ya que suelen describir con detalle el contexto de su conflicto, debiéndose tomar en cuenta su autonomía en la decisión del curso de la solución al mismo
- Sobre futuras citaciones, se sugiere realizarlas, especificando si se desea realizar un recordatorio previo. En lo posible los profesionales deberán adecuarse al tiempo de las personas adultas mayores en el marco de la atención preferente
- Sobre la entrega de documentación a persona adultas mayores (sea cual sea su propósito), se sugiere entregar de forma impresa, con tipo de letra legible, tamaño de fuente por sobre 12 puntos (pues muchos tiene problemas de visión)

### 2. SERVICIO DE PATROCINIO JUDICIAL

Este servicio consiste en la representación y patrocinio en juicio, ante los tribunales de justicia, para aquellas personas adultas mayores que optan por la resolución judicial de su conflicto tanto en calidad de víctima<sup>21</sup> o denunciado, para lo cual se sugiere las siguientes recomendaciones y sugerencias:

---

<sup>21</sup> Si bien la Defensoría del Pueblo no interviene en patrocinio legal de causas penales o civiles, tiene atribuciones para realizar acciones defensa en la vía constitucional.

- Se recomienda capacitar a los servidores de las instancias de Atención y Protección sobre el buen trato, atención con calidad y calidez, para realizar una coordinación permanente entre el patrocinante y la víctima adulta mayor
- Indicar a la persona adulta mayor que se beneficiara de atención preferente y prioritaria, situación que debe ser de público conocimiento, a fin de evitar situaciones de tensión con otros usuarios

## 2.1. EN LA ETAPA PRE PROCESAL

- **Ingreso al servicio de asistencia jurídica:** se recomienda brindar las condiciones para un acceso adecuado de las personas adultas mayores que buscan asistencia jurídica.<sup>22</sup>
- La señalética debe ser fácilmente visible, comprensible, facilitando el desplazamiento en busca de su destino
- Favorecer la autonomía de la persona adulta mayor agilizando y abreviando el circuito administrativo para la obtención de la prestación jurídica
- 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
- **Entrevista pre judicial:** Debe realizarse evitando generar estrés como el uso de palabras peyorativas, manteniendo siempre un trato respetuoso
- El agendamiento de citas con su abogado para preparar su representación judicial, deberá considerarse un tiempo adaptado a la persona adulta mayor, comprendiendo que en algunos casos puede exceder el tiempo promedio
- Las recomendaciones de los profesionales hacia las personas adultas mayores, deben ser de carácter literal, utilizando un lenguaje correcto (en lo posible coloquial) evitando la incompreensión de los usuarios
- Dar cumplimiento a las Reglas de Brasilia, recomendando y 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
- Se debe constatar que la persona adulta mayor comprende las recomendaciones sobre sus derechos y obligaciones
- Esta comprensión implica estar dispuesto a 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)
- Se recomienda un alto grado de profesionalismo en la atención informando 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, esto ayudará en gran medida evitando pérdida de tiempo, empeoramiento del estado de salud, estrés, inversión económica
- Se debe explicar el significado del patrocinio, y el mandato que supone otorgar el mismo al momento de firmar una demanda, en caso de que, por ejemplo, se deba acudir a otro patrocinio por cambio de abogado

---

<sup>22</sup> Incluso tomando en cuenta las condiciones de accesibilidad arquitectónica

- Debe 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 y eficiente
- **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
- Fortalecer la coordinación del servicio con otras instancias a fin de gestionar con otras redes de protección necesarias en función del caso
- Los memoriales, documentos y toda información que provenga de servicio, debe ser entregada en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente de 12 puntos o más

## **2.2.EN LA ETAPA PROCESAL**

Las recomendaciones aquí realizadas solo tienen un carácter de sugerencias, dado que el Sistema Judicial se enmarca en normas y principios que rigen sus actos. Por tanto, las recomendaciones se relacionan a las actuaciones en donde participa la persona adulta mayor y su representante legal.

- Se recomienda la simplificación de trámites evitando el desplazamiento innecesario de la persona adulta mayor
- Establecer un sistema de seguimiento de trámites judiciales acordado con la persona adulta mayor, por la vía más idónea (presencial, virtual y/o telefónica)
- 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
- En lo posible coordinar permanentemente con la persona adulta mayor a fin de evitar el desplazamiento innecesario en el seguimiento de su proceso
- Trabajar en colaboración con la red familiar y social de la persona adulta mayor, en función de las necesidades del proceso judicial y la representación de sus intereses
- Explicar anticipadamente el desarrollo de la audiencia, de forma clara y sencilla para su comprensión adecuada de los actos judiciales

## **2.3.EN LA ETAPA POST PROCESAL Y SEGUIMIENTO**

- Se recomienda 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
- Entregar una copia de las resoluciones u otra documentación importante que conste en la carpeta y sea de su propiedad
- Hacer conocer a la red familiar y social, el alcance de la resolución judicial y la adecuada representación de sus intereses, si es necesario iniciar una nueva acción o promover un recurso

## **3. SERVICIO DE SOLUCIÓN ALTERNATIVA - CONCILIACIÓN**

Este servicio consiste en ofrecer a las personas adultas mayores una forma alternativa de solucionar sus conflictos. Las partes en conflicto se someten voluntaria y colaborativamente a un proceso de conciliación.<sup>23</sup>

- Es preciso promocionar sobre este servicio hacia las personas adultas mayores, 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
- El profesional debe promover en las personas adultas mayores el interés por participar de una instancia de diálogo con la persona con la que mantiene un conflicto
- Informar sobre las ventajas de este mecanismo alternativo, en especial en cuanto a oportunidad, beneficio y pertinencia para las partes
- Se debe informar a las personas adultas mayores los casos en los que no se aplica este beneficios, asegurándose que comprenden sus alcances
- Este servicio fomenta el protagonismo a las partes en la solución del conflicto, lo cual es acorde con la promoción de la autonomía y dignidad de las personas adultas mayores

#### **4. SERVICIO DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS**

La prevención de conflictos y promoción de derechos se refiere a los servicios de asistencia relacionados a prevenir los conflictos en la comunidad, o sea la detección precoz y su abordaje integral, a partir del desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de factores protectores que permitan el ejercicio de los derechos.

Para realizar actividades de prevención de conflictos y promoción de derechos se sugiere las siguientes recomendaciones:<sup>24</sup>

- Promoción y difusión de derechos, realizando actividades a organizaciones de personas adultas mayores y población en general, a objeto de concientizar sobre la importancia de los derechos de las personas adultas mayores en la sociedad
- Promoción y difusión de la oferta de servicios destinados a persona adultas mayores en lugares frecuentados por los mismos: pago de Renta Dignidad o pago a Jubilados, AFP, Centros Comunitarios, organizaciones sociales, municipios, etc.
- Habilitar líneas gratuitas de atención y estimular el uso de la misma para realizar consultas y otro tipo de información que los beneficie
- Establecer un trabajo coordinado entre el servicio y las Entidades Territoriales Autónomas con el propósito de potenciar las acciones de asistencia jurídica para esta población

---

<sup>23</sup> 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.

<sup>24</sup> Fundamentalmente realizados por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, Defensoría del Pueblo y las Entidades Autónomas Territoriales

- Crear proyectos y programas de prevención contra el maltrato y abandono de personas adultas mayores
- Brindar talleres en unidades educativas para generar espacios de cultura de vejez y envejecimiento activo

## **5. 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.<sup>25</sup>

- A través de un servicio de atención integral a persona adultas mayores, buscar la superación de la situación traumática, restableciendo el funcionamiento individual e integrar la experiencia vivida, incorporando redes familiares y sociales de protección
- Aplicar terapias comunitarias y ocupacionales que promuevan el envejecimiento activo y productivo de las personas adultas mayores
- Gestionar la generación de grupos de autoayuda en el tratamiento del maltrato y violencia hacia personas adultas mayores
- Desarrollar acciones de coordinación interinstitucional a fin de facilitar servicios de rehabilitación psicosocial de las personas adultas mayores
- Realizar actividades que proporcionen herramientas a la comunidad para comprender y ejercer sus derechos, y prevenir la incidencia del maltrato y la violencia
- En cuanto a trabajo específico con otros centros o servicios, es factible realizar derivaciones al Sistema de Prestaciones de Salud (SUS) u otros servicios como Centros de Acogida de Larga Estadía, Centros de Día, servicios sociales que satisfagan las necesidades de las personas adultas mayores

---

<sup>25</sup> Este servicio es generalmente otorgado por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Gobiernos Autónomo Municipales, Servicio Plurinacional de Atención a la Víctima.

# **CAPÍTULO VI PAUTAS DE ATENCIÓN Y ACTUACIÓN EN AMBITOS FISCALES Y JUDICIALES**

Reiteramos que las sugerencias que en este capítulo se realiza tienen ese carácter, de sugerencias, por cuanto, en la medida de lo posible se deberán realizar las acciones de incidencia ante las instancias correspondientes en procura de mejorar

## **1. CONTEXTO DE ACTUACIÓN JUDICIAL**

- Se recomienda consultar a la persona adulta mayor si requiere ayuda, y de qué tipo, previo a otorgar cualquier tipo de asistencia
- Las audiencias deben desarrollarse en ambientes acogedores a fin de reducir los niveles de ansiedad
- Acondicionamiento de espacios y evitando la coincidencia de la víctima o testigo con el acusado/a, demandante o demandado/a según el tipo de proceso
- Según el caso, se podrá utilizar la cámara gessell u otros instrumentos que favorezcan su bienestar en el momento que corresponda del proceso
- Para ello, se informará previamente a la persona adulta mayor sobre las características de dicho acto judicial
- Cuando se requiera la presencia de la persona adulta mayor para firmar y otros trámites, realizar la mayor cantidad de actos procesales posible, evitando que retorne reiteradamente
- Se deberá priorizar los actos procesales en situaciones donde la persona adulta mayor sea víctima o presente dependencia
- Promover la intervención multidisciplinaria integral cuando la persona adulta mayor presente diversos tipos de vulnerabilidad
- Evitar demoras y desplazamientos innecesarios de las personas adultas mayores
- Recomendar a la persona adulta mayor de concurrir al acto judicial acompañado de su abogado de confianza
- Las notificaciones deben indicar con precisión y de forma destacada el domicilio del lugar al cual está siendo citada

## **2. ASPECTOS RELATIVOS A LA CAPACIDAD JURÍDICA**

- Todas las personas adultas mayores tienen derecho al reconocimiento de su personalidad y capacidad jurídicas en igualdad de condiciones
- Se presume la existencia de capacidad jurídica, por lo que la limitación de esta capacidad es excepcional y dispuesta únicamente en beneficio de la persona adulta mayor.<sup>26</sup> La presunción de capacidad jurídica se aplicará sin excepción
- Los servidores públicos de las instancias de Atención y Protección deben facilitar la comparecencia y actuación en calidad de partes, testigos u otros intervinientes del proceso
- Permitir que la persona adulta mayor se exprese libremente evitando todo gesto, palabra o actitud que limite su expresión

## **3. ACCESIBILIDAD Y AJUSTES RAZONABLES**

---

<sup>26</sup> 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



- La accesibilidad es un principio que implica la eliminación de barreras que impiden el acceso arquitectónico, de información, de comunicación, virtualización, para que puedan movilizarse libremente en el entorno judicial
- Se recomienda, que, en cualquier acto judicial, garantizar la accesibilidad a la persona adulta mayor, implementando los ajustes razonables necesarios para que acceda en igualdad de condiciones
- Identificar barreras arquitectónicas para las personas adultas mayores con dificultades motrices a fin de neutralizar dichos obstáculos
- Se deberá observar la marcha, capacidad de comprensión, audición y vista de la persona adulta mayor para adecuar la atención a la situación particular
- Por cuanto, se deberá facilitar todos los recursos que garanticen la comprensión, comunicación, movilidad, comodidad, privacidad, autonomía y seguridad de la persona adulta mayor
- Se dispondrán todas las ayudas y apoyos que sean necesarios para garantizar la participación, previniendo o eliminando las barreras que menoscaban el acceso a los servicios judiciales
- Se solicitará la colaboración de profesionales especializados de las áreas de psicología, trabajo social u otros, que disponga el Órgano Judicial o Ministerio Público
- Se proveerá el auxilio de los profesionales y otros, si además concurre algún tipo de discapacidad (sensorial o intelectual)
- Evaluar la vulnerabilidad de la persona adulta mayor a fin de identificar si se trata de un caso de “prioridad”
- Si existieran casos de múltiple vulnerabilidad, donde varios factores la coloquen en situación de desprotección, se tomarán las medidas judiciales o administrativas de protección

#### **4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Se recomienda, que en todas las etapas del proceso judicial, la persona adulta mayor recibirá información de las autoridades, que deberá adecuarse a sus necesidades específicas, respetando su diversidad, idioma, autonomía y evitando factores de riesgo que le pongan en vulnerabilidad
- La información debe emplear un lenguaje claro, sencillo, coloquial y concreto, teniendo en cuenta sus características culturales, socioeconómicas u otros
- Se deberá informar y comunicar sobre su papel dentro de los actos jurídicos, sus derechos y su lugar en el proceso, ya sea como víctima, testigo o imputada/o
- La forma de comunicarse con la persona adulta mayor, debe ser respetuosa, paciente y cálida
- Adoptar una actitud de escucha activa y empatía, que incluya la percepción del lenguaje no verbal
- Deberán dirigirse directamente a la persona adulta mayor y no al acompañante cuando se solicite su participación en algún acto judicial
- Reconocer a la persona adulta mayor como alguien capaz de aportar y decidir en el proceso, y no solo como receptor de la información

- Utilizar un lenguaje sencillo y adaptado a sus características, comprobando si comprende lo que se le informa
- Comunicarse con naturalidad sin ningún tipo de prejuicio ni preconcepción
- Tratar a la persona adulta mayor como tal, evitando el infantilismo “viejiño, abuelito”
- Evitar actitudes que demuestren soberbia y menosprecio “viejo”
- Adaptar el tiempo de atención a la circunstancia particular de cada caso considerando que el tiempo tiene un significado limitado para las personas adultas mayores
- En lo posible, planificar, secuenciar, organizar las actuaciones judiciales a desarrollarse con la persona adulta mayor
- Crear un ambiente de diálogo cálido, tranquilo y estable evitando el conflicto
- Preguntar de forma clara y precisa, evitando ambigüedades a fin de considerar sus decisiones, preferencias o intereses
- Realizar las preguntas, o en su caso reiterarlas asegurándose que son entendidas por la persona adulta mayor
- Implementar las nuevas tecnologías como las audiencias virtuales y adaptarlas a sus capacidades previamente indicando su forma de utilización
- En la realización de 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
- En todos los casos, la actuación de los servidores judiciales hacia las personas adultas mayores, debe estar orientada a brindar información precisa de sus actos, respetando su integridad y autonomía en la toma de decisiones

## **5. ACOMPAÑAMIENTO DE UNA PERSONA DE APOYO**

- 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
- Los servidores judiciales informarán de este derecho que asiste a la persona adulta mayor
- La persona de apoyo tiene la función de brindar apoyo emocional, informativo y ayudar a paliar la angustia que ocasiona la actuación judicial, sin intervenir de ninguna forma en los procedimientos
- Si la persona adulta mayor viene acompañada, en lo posible facilitar 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
- 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 un profesional del Área de Trabajo Social y/o Psicología

## **6. TEMPORALIDAD Y DURACIÓN DE LAS ACTUACIONES**

- 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
- La primera declaración testimonial será de la persona adulta mayor, con el objetivo de reducir el estrés y angustia de “la espera”
- Si se observa un deterioro de su estado de salud, se requerirá la postergación del acto procesal
- Se señalarán fechas y horarios en las que no coincidan la persona adulta mayor y el imputado/a
- Si por razones concurrentes y esté justificado, se otorgará preferencia en la celebración de los actos judiciales
- De igual manera, se podrá optar por la postergación de acto procesal, por ejemplo, hasta que haya mejorado su estado de salud
- Es aconsejable evitar actos judiciales innecesarios, de manera que la persona adulta mayor solo comparezca cuando sea estrictamente necesario conforme con la normativa vigente
- Se procurará que se realicen el mismo día si concurren otras actuaciones judiciales a fin de evitar reiteraciones en su concurrencia a los actos procesales
- La ampliación de su declaración deberá realizarse solo cuando sea necesario recabar información adicional y no sólo de agotar una actuación rutinaria

## **7. FORMA DE LAS ACTUACIONES**

- Los servidores judiciales priorizaran la comparecencia de las personas adultas mayores en los actos judiciales en condiciones adecuadas a sus circunstancias particulares
- Se evitará la realización de reiteraciones innecesarias o no procedentes en todas las actuaciones, prescindiendo de preguntas que puedan lesionar la dignidad o produzcan re-victimización
- Si la participación en una audiencia pública pudiera ser perjudicial para su estado de salud, se podrá solicitar su realización en condiciones adecuadamente adaptadas evitando el daño físico o psicosocial
- Se podrá solicitar que la audiencia se realice con la mínima cantidad de personas posible, considerando que la persona adulta mayor decida estar o no con su acompañante
- Se podrá 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
- Las autoridades judiciales deben 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
- Para asegurar la comprensión de las comparecencias y la obtención de información, los servidores judiciales utilizarán un lenguaje ajustado a la situación de la persona adulta mayor (edad, idioma, estado de salud)

- La autoridad judicial podrá disponer de manera preventiva el monitoreo de las condiciones de alojamiento con visitas de seguimiento a instituciones o centros de acogida de larga estadía
- Se podrá requerir mensualmente mediante informes de evolución y condición de la persona adulta mayor internada o alojada en residencia u hospitales

## **8. PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD**

- Siempre que la causa lo permita, las autoridades 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
- Los servidores judiciales deberán adoptar las medidas necesarias para que pueda participar resguardando su identidad y las garantías correspondientes en la actuación o diligencia procesal
- Las únicas personas presentes en la actuación judicial deberán ser, además de la persona adulta mayor, las que por ley están obligadas a estar
- Se podrá prohibir la toma y difusión de imágenes o videos, que puedan afectar la dignidad de la persona adulta mayor
- Los servidores judiciales, de forma prioritaria resguardarán 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

## **9. TESTIMONIO, DECLARACIÓN O INTERROGATORIO**

- Todas las personas adultas mayores tendrán prioridad durante su testimonio o declaración evitando su sufrimiento durante el proceso
- Toda persona adulta mayor es capaz, por lo que su testimonio o declaración no se considerará carente de validez o credibilidad
- 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
- Durante el testimonio, declaración o interrogatorio se debe tomar en cuenta sus condiciones personales y socioculturales
- Debe otorgarse el tiempo necesario para contestar las preguntas, asegurándose que comprenda las mismas
- Debe considerarse la necesidad de apoyo o acompañamiento que requiera durante el testimonio, declaración o interrogatorio

## **10. PERSONA ADULTA MAYOR COMO VÍCTIMA, TESTIGO O DENUNCIANTE**

- La información para las personas adultas mayores como víctimas de delito, debe tomar en cuenta los criterios de Accesibilidad y Ajustes Razonable descritos precedentemente
- 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
- Los servidores judiciales podrán solicitar la utilización del anticipo de prueba en los casos en que la ley lo permita y con el objeto de no re-victimizar
  - En delitos de abuso sexual o violación, los servidores judiciales deberán remitir a la víctima a la brevedad posible, a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
  - 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
  - Cuando la persona adulta mayor sea denunciada se le hará conocer que puede acceder a servicios gratuitos de defensa pública

## 11. PERICIAS A PERSONAS ADULTAS MAYORES

- En las valoraciones corporales o psicológicas de personas adultas mayores víctimas de delitos sexuales, se recomienda que las autoridades judiciales deberán asegurarse de practicarlas en un ambiente cálido, de confianza, que ayude a disminuir la tensión, evitando la re-victimización
- 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
- 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
- Los certificados médicos emitidos en áreas rurales por los servicios médicos, podrán ser homologadas en el Instituto de Investigaciones Forenses
- Respetando el sistema valoración de la prueba pericial, el servidor judicial debe considerar los parámetros metodológicos al momento de resolver lo conducente:
  - 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

## 12. PROCESOS DE INTERDICCIÓN

- Las personas adultas mayores tienen derecho al reconocimiento de su personalidad y capacidad jurídicas, por tanto pueden tomar decisiones y participar de los actos jurídicos en igualdad de condiciones
- 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 decisiones<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> 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

- Se establecerán medidas de apoyo y acompañamiento que respete su autonomía, voluntad y deseos para establecer el tipo de apoyo para ejercer su capacidad jurídica
- Se procurará que la declaratoria de interdicción sea 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
- Este apoyo debe constituir en un medio para que ejerza su capacidad jurídica conforme al principio de igualdad
- A fin de evitar abusos, conflictos de interés o influencias indebidas, se adoptará la salvaguarda adecuada para proteger el “interés superior” de la persona adulta mayor. Estas salvaguardas deben ser proporcionales y adaptadas a las circunstancias de cada caso, al grado que no afecte sus derechos e intereses
- El apoyo puede ser prestado por instancias públicas, sociedad civil, familiares, amigos, etc., incluso llegando a conformar una red comunitaria destinada a desarrollar esa función
- Sobre la tramitación de interdicción, 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
- Mientras no se haya emitido el dictamen, se adoptarán las medidas de protección, sin detrimento del derecho a la autonomía de la voluntad, para lo cual se recomienda que el juzgado entreviste al usuario
- Cuando exista solicitud de declaratoria de interdicción de una persona adulta mayor, se comunicará a la instancia municipal de atención para su conocimiento e investigación a fin de constatar la existencia de conflictos de interés sobre bienes gananciales y otros, informándose a las autoridades jurisdiccionales sobre los extremos
- Dentro de las decisiones judiciales, se procurará en todo momento la promoción de 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
- 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

# **CAPÍTULO VII**

## **ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA**

## **1. PRIORIDAD INSTITUCIONAL Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

Es importante que las máximas autoridades judiciales emitan políticas institucionales, 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 judicial basada en el paradigma de la Convención Interamericana de sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ratificado por el Estado boliviano mediante Ley N° 872.

La perspectiva de envejecimiento activo, debe ser considerada en los planes operativos anuales y planes institucionales de igualdad de oportunidades asegurando un presupuesto a las oficinas que tienen la obligación de atender a las personas adultas mayores como la Policía, instancias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, Servicios Municipales y Departamentales, Órgano Judicial y Ministerio Público.

Se debe priorizar la asignación de recursos financieros, humanos e infraestructura que posibilite la implementación de la presente Guía y la concientización de los servidores públicos y judiciales sobre los derechos humanos de esta población, que se refleje en todas las actuaciones, trámites y resoluciones en donde participa una persona adulta mayor.

Las áreas de planificación de las diferentes instancias involucradas en las instancias de Atención y Protección (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.

## **2. OFICINAS JUDICIALES, FISCALÍA E INSTANCIAS PROMOTORAS DE DENUNCIA**

Es fundamental que 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.

## **3. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Para garantizar la aplicación de la Guía, las Unidades de Capacitación del Consejo de la Magistratura, Fiscalía General del Estado, Servicios Legales Integrales Municipales, Unidades Municipales de Atención a Personas Adultas Mayores, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, Servicio Plurinacional de Defensa Pública, Defensoría del Pueblo, Autoridades Indígena Originarios Campesinos, así como la Escuela de Gestión Pública Plurinacional se encarguen de la formación de 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, con el consecuente impacto negativo sobre sus vidas y el ejercicio efectivo de sus derechos.



Es urgente que los servidores 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 los servidores judiciales, logrando un mejor desempeño del servicio judicial. 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 beneficio de la presente Guía.

#### **4. BUENAS PRACTICAS**

En coordinación con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional se podrá implementar el Programa de Buenas Prácticas de Gestión Judicial, promoviendo la creación de buenas prácticas de atención a las personas adultas mayores. A través de esta, se generará una base de datos ejecutadas en oficinas y servicios judiciales.

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.

#### **5. SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA**

A través de 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, despletables y cualquier otra herramienta que facilite su difusión, con el fin de incidir en su aplicación.

Asimismo en coordinación con el Consejo de la Magistratura, Fiscalía General del Estado, Servicios Legales Integrales Municipales, Unidades Municipales de Atención a Personas Adultas Mayores, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, Servicio Plurinacional de Defensa Pública, Defensoría del Pueblo, Autoridades Indígena Originarios Campesinos, así como cualquier otra instancia que al efecto, se encargaran de socializar la presente Guía.

#### **6. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y MONITOREO**

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional es la encargada de establecer pautas de coordinación interinstitucional con el Consejo de la Magistratura, Fiscalía General del Estado, Servicios Legales Integrales Municipales, Unidades Municipales de Atención a Personas Adultas Mayores, Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, Servicio Plurinacional de Defensa Pública,

Defensoría del Pueblo, Autoridades Indígena Originarios Campesinos y cualquier otra instancia que al efecto, de motivar acciones de mejora en la prestación de servicios hacia las personas adultas mayores.

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

## **7. RECOMENDACIONES**

De las múltiples encuestas y entrevistas realizadas con especialistas, servidores públicos, personas adultas mayores y organizaciones de personas adultas mayores, se han extraído todos los aportes, mismos que se han plasmado en cada uno de los capítulos del presente documento. Destacar que dentro de estas contribuciones, no se ha querido soslayar el aporte de quienes consideramos, son los más interesados en mejorar el acceso a la justicia de personas adultas mayores, quienes estuvieron de acuerdo en recomendar lo siguiente:

- La creación de fiscalías especializadas o juzgados en materia de persona adultas mayores es una necesidad recurrente entre las demandas. Si bien, el establecimiento de las mismas requiere una elevada asignación presupuestaria, es posible plantearse como una meta a largo plazo a trabajar mediante incidencia ante las autoridades del Ministerio Público y Tribunal Supremo de Justicia.
- En referencia al patrocinio legal para la defensa de personas adultas denunciadas, y en el marco de la progresividad del acceso a la justicia, actualmente se cuenta con el Servicio Plurinacional de Defensa Pública, sin embargo, los alcances de esta instancia se limitan al ámbito penal, por lo que se recomienda realizar acciones de incidencia para que también se pueda realizar el patrocinio en materia civil.
- En el marco de las actuaciones que realizan las autoridades judiciales y fiscales, las y los entrevistados y encuestados identifican la existencia de problemas de corrupción en los servidores judiciales y retardación de justicia como problema transversal, se recomienda que, en el marco de la reforma judicial, se tome en cuenta las dificultades de las personas adultas mayores para acceder a la justicia.
- En referencia a la Ley N° 369 General de Personas Adultas mayores, que a la fecha sería insuficiente para garantizar los derechos humanos de las personas adultas mayores. Por lo que se recomienda realizar acciones de incidencia para formular una nueva ley de acuerdo a los estándares establecido en la Convención puesto que el sector continuaría estando en indefensión por parte de la sociedad.

## 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.<sup>28</sup>

**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.<sup>29</sup>

**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.<sup>30</sup>

**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.<sup>31</sup>

**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.<sup>32</sup>

**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.<sup>33</sup>

---

<sup>28</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872, *Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores*, La Paz

<sup>29</sup> 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

<sup>30</sup> Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

<sup>31</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

<sup>32</sup> Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo de atención y protección a persona adultas mayores*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz

<sup>33</sup> 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

**Bienestar:** si bien 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.<sup>34</sup>

**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.<sup>35</sup>

**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.<sup>36</sup>

**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.<sup>37</sup>

**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.<sup>38</sup>

**Centros de acogida de larga estadía:** son instituciones públicas o privadas que brindan servicios integrales Bio-Psico-Social a las personas adultas mayores.<sup>39</sup>

**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. 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.<sup>40</sup>

**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,

---

<sup>34</sup> Organización Mundial de la Salud (2015), *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*, OMS, Estados Unidos

<sup>35</sup> 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

<sup>36</sup> Poder Judicial de Córdoba (2020) Op. Cit.

<sup>37</sup> Poder Judicial de Córdoba (2020) Op. Cit.

<sup>38</sup> Poder Judicial de Córdoba (2020) Op. Cit.

<sup>39</sup> Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), *Estándares básicos para la atención a personas adultas mayores en centros de acogida de larga estadía para personas adultas mayores*, Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, La Paz

<sup>40</sup>

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.<sup>41</sup>

**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.

**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 cuantitativa<sup>42</sup>.

**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 humor. Cuando es crónica puede terminar en conducta de suicidio por el extremo nivel de tristeza.<sup>43</sup>

**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.<sup>44</sup>

**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.<sup>45</sup>

**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.<sup>46</sup>

**Discriminación múltiple:** cualquier distinción, exclusión o restricción hacia la persona mayor fundada en dos o más factores de discriminación.<sup>47</sup>

**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

---

<sup>41</sup> Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021), *Lineamientos...* Op. Cit.

<sup>42</sup> Parada Enrique (2008), *Psicología y emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*, Desclée de Brouwer, España

<sup>43</sup> Hernández Irma y Gutiérrez Lorena (2014), *Manual básico de primeros auxilios psicológicos*, Universidad de Guadalajara, México

<sup>44</sup> Parada Enrique (2008), Op. Cit.

<sup>45</sup> 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

<sup>46</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

<sup>47</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.<sup>48</sup>

**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.<sup>49</sup>

**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.<sup>50</sup>

**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.<sup>51</sup>

**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.<sup>52</sup>

**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.<sup>53</sup>

**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 población.<sup>54</sup>

**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).<sup>55</sup>

---

<sup>48</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

<sup>49</sup> Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo...* Op. Cit.

<sup>50</sup> 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

<sup>51</sup> Archundia Bañuelos Virginia (2011), Op. Cit.

<sup>52</sup> Archundia Bañuelos Virginia (2011), Op. Cit.

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

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

<sup>55</sup> 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



**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 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.<sup>56</sup>

**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).<sup>57</sup>

**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.<sup>58</sup>

**Maltrato a 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.

**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.<sup>59</sup>

**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.<sup>60</sup>

**No 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.

---

<sup>56</sup> Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

<sup>57</sup> Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores poder judicial, Republica de Chile

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

<sup>59</sup> Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2019), *Protocolo...* Op. Cit.

<sup>60</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), Ley N° 872 Op. Cit.

**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.<sup>61</sup>

**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.<sup>62</sup>

**Patrocinio judicial:** es el servicio legal que se otorga a las personas adultas mayores, que permite contar con un abogado en procesos judiciales.<sup>63</sup>

**Persona adulta mayor:** persona de sesenta (60) o más años de edad.<sup>64</sup>

**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.<sup>65</sup>

**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.<sup>66</sup>

**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.<sup>67</sup>

**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.<sup>68</sup>

**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.<sup>69</sup>

**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.<sup>70</sup>

**Vejez:** es la construcción social de la última etapa del curso de la vida.<sup>71</sup>

---

<sup>61</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

<sup>62</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

<sup>63</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369, Ley General de Personas Adultas Mayores*, Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional

<sup>64</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

<sup>65</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

<sup>66</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), *Ley N° 872* Op. Cit.

<sup>67</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

<sup>68</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2013), *Ley N° 369* Op. Cit.

<sup>69</sup> República de Costa Rica (s/f), *Políticas para garantizar el adecuado acceso a la justicia de la población adulta mayor*, Poder Judicial, Costa Rica

<sup>70</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), *Ley N° 872* Op. Cit.

<sup>71</sup> Estado Plurinacional de Bolivia (2016), *Ley N° 872* Op. Cit.



**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 un 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.<sup>72</sup>

**Victimización:** se considera víctima toda persona física 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.<sup>73</sup>

**Victimización primaria:** es la adopción de aquellas medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos negativos del delito.<sup>74</sup>

**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.<sup>75</sup>

**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.<sup>76</sup>

---

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

<sup>73</sup> Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

<sup>74</sup> Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

<sup>75</sup> Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

<sup>76</sup> 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.LN/III.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 Doméstica*, 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 Víctima, 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 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
- 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

**ANEXO**

**PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE  
ACCESO A LA JUSTICIA DE  
PERSONAS ADULTAS MAYORES**

## **¿QUÉ ES EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

Es un derecho humano que garantiza la protección efectiva (tutela) del sistema judicial a las personas adultas mayores y sus derechos. Es la facultad que tiene toda persona, sin ningún tipo de distinción, de acudir ante una autoridad judicial competente denunciando un hecho que lesiona o desconoce sus derechos. El acceso a la justicia está garantizado en varias normas internacionales y nacionales, entre ellas:

- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificado mediante Ley N° 872
- 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad
- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
- Ley N° 369, Ley General de Personas Adultas Mayores

## **¿QUÉ SIGNIFICA ACCEDER A LA JUSTICIA PARA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

Es el derecho que tiene toda persona adulta mayor que ha sufrido un hecho de violencia en contra de su vida, integridad física, psicológica, sexual, economía o patrimonial a acudir ante las autoridades judiciales o administrativas para:

- Denunciar la violencia
- Recibir protección
- Que se investiguen todos los actos u omisiones hasta identificar a los autores;
- Que se juzgue y sancione a los responsables; y,
- Que se repare integralmente el daño sufrido por la víctima en situación de violencia

El acceso a la justicia no sólo significa denunciar el hecho sino también recibir una respuesta efectiva.

## **¿CÓMO CONTRIBUIR A QUE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA ACCEDAN A LA JUSTICIA?**

El acceso a la justicia para personas adultas mayores en situación de violencia requiere:

1. Romper el patrón de impunidad en las actuaciones y en el procesamiento judicial dejando de entender que la violencia hacia este grupo poblacional es un hecho sin relevancia social
2. Establecer medios para evitar el maltrato institucional hacia las víctimas y sus familiares al intentar acceder a recursos judiciales y su re-victimización
3. Mejorar la confianza en las instancias judiciales para que sean capaces de remediar los hechos perpetrados a través de una atención eficiente
4. No descalificar a las personas adultas mayores víctimas o responsabilizarlas de la

- violencia que sufren
5. Valorar las pruebas que resulten claves para el esclarecimiento de los hechos identificando a los responsables, no restringirse a las pruebas físicas y dar mayor credibilidad a las víctimas adultas mayores para seguir investigando
  6. Brindar información sobre la forma de acceder a instancias judiciales de protección, el procesamiento y cómo contribuir a la investigación y esclarecimiento de los hechos
  7. Coordinación entre todas las instancias que brindan la atención y protección a las personas adultas mayores
  8. La capacitación y sensibilización del personal de las instancias de Atención y Protección

**¿QUÉ DISPONE LA CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO Y LA CONVENCION INTERAMERICANA SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACCESO A LA JUSTICIA?**

La Constitución Política del Estado (CPE) y la Convención establecen las obligaciones que tiene el Estado en relación a la prevención de la violencia y la protección de las personas adultas mayores en situación de violencia

<p><b>Constitución Política del Estado</b></p>	<p>Artículo 68. I. 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. II. Se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores</p>
<p><b>Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores</b></p>	<p>Artículo 31. 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.</p> <p>Los Estados Parte se comprometen a asegurar que la persona mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante la adopción de ajustes de procedimiento en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas.</p> <p>Los Estados Parte se comprometen a garantizar la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las</p>

decisiones en procesos administrativos y judiciales.

### **¿QUÉ DISPONE LA LEY N° 369 EN CUANTO A LA ASISTENCIA JURIDICA Y CUÁL ES EL ÁMBITO DE APLICACIÓN?**

Artículo 10. El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional brindará asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, garantizando los siguientes beneficios:

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.

La Ley N° 369 es una norma nacional de carácter obligatorio en todo el Estado Plurinacional de Bolivia.

### **¿QUIÉN VIGILARÁ EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 369 Y LA APLICACIÓN DEL DECRETO SUPREMO N° 1807?**

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, es el Ente Rector responsable de la coordinación, articulación y vigilancia de la aplicación efectiva y cumplimiento de la Ley, que tiene las siguientes responsabilidades específicas mediante el Decreto Supremo N° 1807:

Artículo 9. El Ministerio de Justicia, implementará progresivamente los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional en todo el país a fin de brindar asistencia jurídica preferencial y gratuita, en su idioma materno a las personas adultas mayores.

Artículo 10. I. 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.

II. Los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional brindarán orientación jurídica necesaria a las personas adultas mayores sobre trámites administrativos y procesos judiciales.

III. 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.

### **¿CUÁLES SON LAS CONSECUENCIAS LEGALES DE LA VIOLENCIA CONTRA PERSONAS ADULTAS MAYORES?**



Los hechos que implican violencia, por actos u omisiones, que tienen una o más víctimas individualizadas pueden ser denunciados y demandados por diferentes vías a través de las cuales es posible lograr una sanción contra el o los agresores y la reparación para la víctima.

Dependiendo del tipo de acto, las circunstancias en que se cometa y sus consecuencias, podrá determinarse las acciones legales a seguir en contra del agresor. No todos los hechos de violencia constituyen delitos, por ello, es muy importante recibir el apoyo legal de los servicios de atención previstos en la Ley.

### **¿QUÉ ACCIONES LEGALES PUEDEN SEGUIRSE ANTE ACTOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

Los hechos de violencia contra personas adultas mayores pueden ser denunciados por diferentes vías y ante varias instancias, según corresponda.

<b>Tipo de hecho</b>	<b>Vías de denuncia</b>
<b>Delitos</b>	Existen hechos que son delitos que pueden denunciarse por la vía penal. Ej. violencia familiar o doméstica, violación, lesiones gravísimas, feminicidio, etc.
<b>Faltas administrativas o disciplinarias</b>	Existen hechos que son faltas que pueden denunciarse por la vía administrativa. Ej. maltrato institucional, acoso laboral, discriminación, etc.
<b>Vulneración a derechos fundamentales</b>	Existen hechos que implican restricciones a derechos y que requieren acciones constitucionales de defensa, siempre que se hayan agotado otras vías. Ej. Negación de servicios (agua, luz, pago de renta y otros) con afectación al derecho.

Las principales acciones legales ante hechos de violencia a personas adultas mayores:

<b>Forma de violencia</b>	<b>Posibles acciones a seguir de acuerdo al acto de violencia y sus consecuencias</b>
<b>Violencia física</b>	Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras de la denuncia <sup>77</sup> por los delitos de: Lesiones graves y leves, lesiones gravísimas, violencia familiar o doméstica.
<b>Violencia psicológica</b>	Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras por los delitos de: Lesiones graves y leves, lesiones gravísimas; violencia familiar o doméstica, amenazas e insultos y otras agresiones verbales por motivos racistas o discriminatorios.

<sup>77</sup> Servicios Integrados de Justicia Plurinacional, Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, Servicios Legales Integrales Municipales, Unidades Municipales de Atención a Personas Adultas Mayores

<b>Violencia sexual</b>	Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras de la denuncia por los delitos de: Violación, abuso sexual, actos sexuales abusivos, padecimientos sexuales, y violencia familiar o doméstica.
<b>Violencia patrimonial y económica</b>	Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras de la denuncia por los delitos de: Violencia familiar o doméstica (violencia patrimonial y económica), despojo.
<b>Violencia institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras de la denuncia por el delito de: Discriminación, incumplimiento de deberes de protección a personas en situación de violencia y los delitos contra la integridad física, psicológica o sexual, según corresponda.</li> <li>- Denuncia en la vía administrativa ante instituciones públicas por las faltas de discriminación que implican: Agresiones verbales, denegación injustificada de acceso al servicio o maltrato físico, psicológico y sexual por motivos discriminatorios que no constituyan delitos.</li> <li>- Denuncias por la vía administrativa por maltrato ante las instituciones públicas donde se produjo la falta.</li> <li>- Acción de amparo constitucional contra actos u omisiones ilegales o indebidas de los servidores públicos, que restrinjan, supriman o amenacen restringir o suprimir los derechos de las personas adultas mayores.</li> </ul>
<b>Violencia familiar o doméstica</b>	Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras de la denuncia por el delito de violencia familiar o doméstica.
<b>Violencia laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia en la vía administrativa ante instituciones públicas por las faltas de discriminación que implican Agresiones verbales o maltrato físico, psicológico y sexual por motivos discriminatorios que no constituyan delitos.</li> <li>Denuncias en la vía administrativa por acoso laboral ante la Defensoría del Pueblo</li> <li>Acción de amparo constitucional contra actos u omisiones ilegales o indebidas de los servidores públicos, que restrinjan, supriman o amenacen restringir o suprimir los derechos laborales de las personas adultas mayores.</li> <li>Demandas por la vía laboral por despidos injustificados ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social</li> </ul>
<b>Feminicidio</b>	Denuncia en la vía penal ante el Ministerio Público y la Policía Boliviana o instancias promotoras de la denuncia por el delito de feminicidio.

### ¿DÓNDE ACUDIR EN CASOS DE VIOLENCIA QUE REQUIERAN ATENCIÓN MÉDICA?

Instituciones	Funciones y actuaciones
<b>Policía Boliviana</b>	<p>Si se ha sufrido violencia o se está en riesgo y se necesita auxilio se puede llamar telefónicamente a Radio Patrullas 110, PAC u oficinas de auxilio cada municipio para que los servidores u otro personal policial acudan al domicilio o donde se encuentre la persona adulta mayor. Ningún policía, o servidor público puede negarse a proporcionar el auxilio.</p> <p>Este personal cumplirá con la acción directa consistente en el auxilio y entrevista a la víctima. En caso de requerir atención médica será trasladada a un servicio de salud.</p> <p>La policía podrá arrestar a los responsables con fines de individualización y/o aprehensión. Debe proteger el lugar del hecho e individualizar y entrevistar a testigos en el lugar del hecho.</p>
<b>Servicios de salud públicos y privados</b>	<p>Si requiere atención médica, se puede acudir a un servicio de salud público o privado o al seguro social.</p> <p>Ningún centro puede negar atención a una víctima de violencia .</p> <p>El personal médico en casos de violencia física o sexual debe extender, aunque no lo pida la víctima un certificado sobre su estado de salud, de forma obligatoria, gratuita y en papel corriente. Es importante que en él se incluyan los días de impedimento.</p>

### ¿CÓMO Y DÓNDE DENUNCIAR LOS DELITOS DE VIOLENCIA?

La denuncia es el acto por el cual una persona, sea la víctima o no, que tiene conocimiento del delito, con o sin interés en el caso, informa a la Fiscalía o la Policía, para que procedan a la investigación conforme a Ley.

Por tanto, los delitos de violencia contra personas adultas mayores pueden ser denunciados por la misma víctima o cualquier persona que conozca del delito (familiares, amigos, vecinos, etc.) ante las siguientes instancias:

Institución	Atribuciones y funciones
<b>Policía Boliviana</b>	<p>Prevención y auxilio en hechos de violencia.</p> <p>Investigación de los delitos de violencia hacia las mujeres y la familia.</p> <p>Identificación y aprehensión de presuntos responsables de estos delitos, bajo la dirección funcional del Ministerio Público.</p>
<b>Ministerio Público</b>	<p>Ejercicio de la acción penal pública y dirección de la investigación en los casos de violencia hacia las mujeres</p>

Ambas instancias deben recibir la denuncia, que en ningún caso puede ser rechazada

por no adjuntar pruebas en el momento de la denuncia.

Los servidores que recepcionan deben verificar el cumplimiento de requisitos a cumplir en lo posible la denuncia:

- Identidad y domicilio (con croquis) de la persona denunciante o persona adulta mayor víctima de violencia
- Relación circunstancial de los hechos
- Identificación de autores y partícipes, víctimas, testigos y demás elementos que puedan conducir a su comprobación y tipificación

También puede acudir a las siguientes instituciones y autoridades a efecto de recibir atención para que se promueva la denuncia:

<b>Institución</b>	<b>Atribuciones y funciones</b>
<b>Servicios Legales Integrales Municipales</b>	Servicio de apoyo legal, social, psicológico gratuito. Valoración médica.
<b>Unidades Municipales de Personas Adultas Mayores</b>	Servicio de apoyo legal, social, psicológico gratuito. Valoración médica.
<b>Servicios Integrados de Justicia Plurinacional</b>	Orientación y patrocinio legal gratuito. Conciliación en situaciones que no constituyan delitos
<b>Servicio Plurinacional de asistencia a la Víctima</b>	Patrocinio legal y apoyo psicológico gratuitos a personas adultas mayores en situación de violencia carentes de recursos
<b>Autoridades indígena originario campesinas</b>	Cuando se trate de delitos de violencia, despojo, etc. que no son de su competencia, según la Ley de Deslinde Jurisdiccional N° 073 corresponde: la atención, protección y derivación a la jurisdicción ordinaria. No pueden promover ni realizar conciliaciones ni acuerdos entre víctimas y agresores que de alguna manera busquen evitar la acción penal, sino que deben ser derivados a la vía ordinaria

### **¿DÓNDE ACUDIR CUANDO UNA PERSONA ADULTA MAYOR ES DENUNCIADA?**

<b>Institución</b>	<b>Atribuciones y funciones</b>
<b>Servicios</b>	Servicio de apoyo legal gratuito para defensa de personas adultas

<b>Plurinacional de Defensa Pública</b>	mayores denunciadas
---	---------------------

### ¿QUIÉNES ESTÁN FACULTADOS PARA RECHARZAR UNA DENUNCIA?

Sólo el fiscal puede rechazar la denuncia en los casos establecidos en el Código de Procedimiento Penal, es decir cuando se constata que el hecho no constituye delito, que el mismo no existió o no se pudo individualizar al autor.

### ¿QUÉ OBLIGACIONES GENERALES TIENEN LAS INSTANCIAS PÚBLICAS RESPONSABLES DE LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS?

**Asesorar a la víctima** sobre la importancia y la forma de preservar la prueba. Si bien es responsabilidad del Ministerio Público recolectar las pruebas la ayuda de la víctima es importante.

**Absolver toda consulta**, duda o requerimiento de información que la persona adulta mayor o sus familiares necesiten, así como proporcionar la que se considere necesaria para garantizar su protección.

**Brindar información** sobre sus derechos y los servicios públicos disponibles para su atención y tratamiento.

**Solicitar la atención** que la persona adulta mayor requiera en los Servicios de Atención Integral a Víctimas de Delitos

**Elaborar un informe** con todos los antecedentes para que pueda servir para el esclarecimiento del hecho y anexarlo a la denuncia.

**Guardar la confidencialidad** de los asuntos que se someten a su consideración, salvo que la propia persona adulta mayor solicite la total o parcial publicidad, debiendo informarse previa y oportunamente a la víctima sobre la posibilidad de hacer uso de este derecho.

Los servidores de estas instancias e instituciones deben ser capacitados permanentemente y contar con experiencia laboral en derechos humanos, derechos de las personas adultas mayores o atención a víctimas en situación de violencia.

### ¿QUÉ ACTUACIONES DEBEN CUMPLIR LA POLICÍA Y EL MINISTERIO PÚBLICO ANTE ESTOS DELITOS?

Institución	Actuaciones
<b>Policía Boliviana</b>	<p><b>Premisas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar y proteger la dignidad, la intimidad y los derechos de las personas adultas mayores en situación de violencia</li> <li>2. Evitar el contacto, careo o cualquier tipo de proximidad de la víctima con el agresor</li> <li>3. Evitar toda acción que implique re-victimización</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. En caso de peligro inminente para la integridad física de la víctima el cumplimiento de formalidades no constituye impedimento para una oportuna intervención policial</li> <li>5. Confidencialidad sobre los hechos conocidos y reserva respecto a la víctima</li> <li>6. Investigar de oficio, independientemente de la demanda del denunciante</li> </ol> <p><b>Recepción denuncia, acciones en flagrancia e investigación preliminar:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir y registrar la denuncia en las oficinas de la Policía, oficinas descentralizadas, Estaciones Policiales Integrales – EPIs y a través de las unidades móviles</li> <li>2. Remitir toda denuncia obligatoriamente al Ministerio Público.</li> <li>3. Asistir, orientar y evaluar la atención y protección que deberá prestarse a las víctimas en situación de violencia a través de un equipo multidisciplinario</li> <li>4. Orientar a las víctimas sobre los recursos que la Ley les confiere y los servicios de atención y protección existentes a su disposición</li> <li>5. Conducir a la persona agredida a los servicios de salud, promoviendo su atención inmediata</li> <li>6. Conducir a la víctima a los servicios de salud, promoviendo su atención inmediata</li> <li>7. Realizar las diligencias orientadas a la individualización de los autores y partícipes, asegurar su comparecencia, aprehenderlos de inmediato en caso de delito flagrante y ponerlos a disposición del Ministerio Público, en el plazo máximo dispuesto por la Ley</li> <li>8. En caso de flagrancia, socorrer a las personas agredidas y a sus hijas e hijos u otros dependientes, aun cuando se encuentren dentro de un domicilio, sin necesidad de mandamiento ni limitación de hora y día, con la única finalidad de prestarles protección y evitar mayores agresiones.</li> <li>9. Levantar acta sobre los hechos ocurridos, para lo cual deberán recoger información de familiares, vecinos u otras personas presentes.</li> <li>10. Colectar y asegurar todo elemento de prueba</li> <li>11. Decomisar los objetos utilizados para amenazar o agredir, poniéndolos a disposición del Ministerio Público</li> <li>12. Levantar inventario e informar al Juez o Ministerio Público</li> </ol> <p><b>Código de Procedimiento Penal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ordenar y practicar arrestos no mayores a 8 horas</li> </ol>
--	---

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Elaborar informes de diligencias preliminares</li> <li>3. Participación en declaración del imputado</li> <li>4. Coordinar con la o el fiscal, las estrategias para la investigación del caso</li> <li>5. Proporcionar al fiscal datos y elementos de convicción necesarios para la imputación; solicitud de ampliación de plazos, solicitud de rebeldía, sustentar acusación, etc.</li> <li>6. Realizar trabajo investigativo en la etapa preparatoria</li> <li>7. Participar en la obtención de prueba anticipada</li> <li>8. Recabar certificaciones, informes, elementos probatorios</li> <li>9. Ejecutar traslados del imputado detenido</li> <li>10. Otros requeridos por la o el fiscal</li> </ol>
--	--

Institución	Actuaciones
<b>Ministerio Público</b>	<p><b>Premisas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los delitos de violencia son de orden público por lo que su persecución por el Ministerio Público es obligatoria</li> <li>2. En todo proceso penal por hechos que atenten contra la vida, la seguridad o la integridad física, psicológica y/o sexual de las personas adultas mayores, la carga de la prueba corresponderá al Ministerio Público</li> <li>3. Evitar el contacto, careo o cualquier tipo de proximidad de la persona adulta mayor con su agresor</li> <li>4. Evitar toda acción que implique re-victimización</li> <li>5. Confidencialidad sobre los hechos conocidos</li> </ol> <p><b>Investigación preliminar y etapa preparatoria:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepcionar y registrar la denuncia</li> <li>2. Tomar declaraciones a la víctima y al denunciado</li> <li>3. Requerir la interpretación o traducción cuando sea necesaria y disponer la asistencia especializada, evitando toda forma de re-victimización</li> <li>4. Adoptar medidas de protección necesarias, a fin de garantizar a la protección y seguridad, y las medidas cautelares previstas por Ley, cuando el hecho constituya delito</li> <li>5. Solicitar la homologación de los certificados al médico forense, si no se cuenta con ellos requerirá a éste valoración y extensión del certificado forense</li> <li>6. Si la víctima no cuenta con informe psicológico y social, se requerirá a las instancias encargadas de la atención a víctimas</li> <li>7. Requerir la asignación de patrocinio legal gratuito a los servicios de atención</li> <li>8. Recolectar de las pruebas del delito en los siguientes ocho días</li> </ol>



	<p>dentro de la investigación preliminar y en su caso imputar al denunciado y solicitar las medidas cautelares que correspondan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Cuando proceda, disponer el ingreso de las víctimas directas e indirectas de delitos que atenten contra su vida, su integridad corporal o su libertad sexual a la Unidad de Atención y Protección a Víctimas y Testigos de Delitos</li> <li>10. Dirigir la investigación de las instancias policiales responsables de la investigación de delitos de violencia</li> <li>11. Recolectar con apoyo de la Policía las pruebas necesarias durante la etapa preparatoria, como responsable de la investigación de delitos de violencia, sin someterla a pruebas médicas, interrogatorios, reconstrucciones o peritajes que no sean los imprescindibles, debiendo recurrir a métodos de investigación alternativa, científica y con apoyo de la tecnología, a fin de averiguar la verdad</li> <li>12. Requerir peritajes técnicos, que no deberán ser exigidos independientemente a la víctima</li> <li>13. Remitir copia de resoluciones de rechazo y los requerimientos conclusivos a la Fiscalía Departamental en investigaciones de oficio</li> <li>14. Presentar acusación formal contra el imputado</li> <li>15. En el área rural, los Fiscales de Materia deberán desplazarse de forma regular y permanente</li> <li>16. Todas las demás previstas en el Código de Procedimiento Penal.</li> </ol>
--	---

**¿CUÁLES SON ACTUACIONES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FORENSES?**

<p>El IDIF cuenta con la dirección especializada del Ministerio Público.</p> <p>Se designarán médicos y psicólogos forenses con especialidad en derechos humanos, quienes deberán atender a las personas adultas mayores en situación de violencia con el máximo respeto, cuidado, calidez y comprensión.</p> <p>Los informes que emita bajo su responsabilidad, deberán ser expeditos y oportunos, debiendo evitar en lo posible revisiones médicas o evaluaciones psicológicas reiteradas e innecesarias.</p> <p>Los médicos forenses homologarán los certificados extendidos por servicios médicos públicos y privados que refieran al estado físico de las personas adulta mayor en situación de violencia.</p> <p>Podrán practicar nuevos exámenes a la víctima, cuando exista necesidad fundada e ineludible.</p>
---



**¿CUÁLES SON LAS COMPETENCIAS DE LOS JUZGADOS EN MATERIA DE VIOLENCIA?**

Autoridad	Actuaciones
<p><b>Jueces y juezas en Materia de violencia</b></p>	<p><b>Premisas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar y proteger la dignidad, la intimidad y los derechos de las personas adultas mayores</li> <li>2. Evitar el contacto, careo o cualquier tipo de proximidad de la víctima con el agresor</li> <li>3. Evitar toda acción que implique re-victimización</li> <li>4. El proceso por hechos de violencia es reservado, salvo que la propia víctima, previa información, libre y oportuna, solicite la total o parcial publicidad</li> <li>5. Confidencialidad por parte de los servidores judiciales</li> </ol> <p><b>Las juezas y los jueces de instrucción contra la violencia tienen competencia para:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El control de la investigación, conforme a las facultades y deberes previstos en la Ley;</li> <li>2. Emitir las resoluciones jurisdiccionales y de protección que correspondan durante la etapa preparatoria y de la aplicación de criterios de oportunidad;</li> <li>3. La sustanciación y resolución del proceso abreviado;</li> <li>4. Resolver la aplicación del proceso inmediato para delitos flagrantes;</li> <li>5. Dirigir la audiencia de preparación de juicio y resolver sobre las cuestiones e incidentes planteados en la misma;</li> <li>6. Decidir la suspensión del proceso a prueba;</li> <li>7. Decidir sobre las solicitudes de cooperación judicial internacional;</li> <li>8. Conocer y resolver sobre la incautación de bienes y sus incidentes; y</li> <li>9. Otras establecidas por Ley.</li> </ol> <p>Las y los jueces de Instrucción en materia de violencia, por turno, deberán estar disponibles las veinticuatro (24) horas para adoptar las medidas de protección y restricción necesarias.</p> <p><b>Las juezas y jueces de sentencia en materia de violencia, tienen competencia para:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y resolver los juicios por delitos de acción pública que constituyan violencia, sancionados con pena privativa</li> </ol>

	<p>establecida legalmente;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Aplicar medidas de restricción y provisionales al agresor, y de asistencia y protección a la víctima, cuando el hecho no constituya delito;</li> <li>3. El procedimiento para la reparación del daño, cuando se haya dictado sentencia condenatoria;</li> <li>4. Imponer de oficio la aplicación de medidas de protección, que permitan a las víctimas salvaguardar su integridad física y psicológica.</li> <li>5. Sancionar el incumplimiento de las órdenes o resoluciones judiciales, emitidas por su juzgado;</li> <li>6. Sancionar a los servidores de apoyo judicial que incurran en maltrato o re-victimización;</li> <li>7. Otras establecidas por Ley.</li> </ol> <p><b>Los tribunales de sentencia contra la violencia hacia las mujeres tienen competencia para:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la substanciación y resolución del juicio penal en todos los delitos de acción pública que constituyan violencia, sancionados con pena establecida en la Ley y;</li> <li>2. Otras establecidas por Ley</li> </ol>
--	---

### **¿QUÉ PROCEDIMIENTO SE SIGUE EN LOS DELITOS DE VIOLENCIA CONTRA PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

Los procesos por delitos de violencia contra personas adultas mayores se desarrollan conforme al Código de Procedimiento Penal:

**La disposición de medidas de protección que tienen por objeto:**

1. Interrumpir e impedir un hecho de violencia, para salvaguardar su vida, integridad física, psicológica, sexual, derechos patrimoniales, económicos y laborales incluidos de sus dependientes.
2. Garantizar, en caso de que éste se haya consumado, que se realice la investigación, procesamiento y sanción correspondiente.

**Las medidas de protección son de aplicación inmediata y pueden ser impuestas por:**

1. La o el fiscal, quien solicitará la homologación de las medidas al juez de la causa, sin que el trámite suspenda su aplicación. Las medidas podrán ser modificadas por la autoridad jurisdiccional.
2. El juez cautelar o de sentencia.
3. El juez en materia familiar que conozca hechos de violencia en cualquier proceso

que esté tramitando.

Las medidas de alejamiento y protección de bienes deberán mantenerse durante el proceso e incluso evaluarse si se las mantiene una vez dictada una sentencia condenatoria.

**Las medidas de protección que pueden dictarse son las siguientes:**

1. Ordenar la salida, desocupación, restricción al agresor del domicilio donde habite la víctima, independientemente de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, y ordenar que el agresor se someta a una terapia psicológica en un servicio de rehabilitación
2. Prohibir al agresor enajenar, hipotecar, preñar, disponer o cambiar la titularidad del derecho propietario de bienes muebles o inmuebles comunes
3. Disponer la asistencia familiar a favor de la persona adulta mayor
4. Prohibir al agresor acercarse, concurrir o ingresar al domicilio, lugar de trabajo o de estudios, domicilio de los descendientes, o a cualquier otro espacio que frecuente la víctima
5. Restituir al domicilio del cual hubiera sido alejada con violencia, cuando ella lo solicite, con las garantías suficientes para proteger su vida e integridad
6. Prohibir al agresor comunicarse, intimidar o molestar por cualquier medio o a través de terceras personas, así como a cualquier integrante de su familia
7. Prohibir acciones de intimidación, amenazas o coacción a los testigos de los hechos de violencia
8. Retener los documentos de propiedad de bienes muebles o inmuebles, mientras se decide la reparación del daño
9. Disponer la tolerancia o reducción del horario de trabajo de la víctima, sin que se vean afectados sus derechos laborales y salariales
10. Ordenar la anotación preventiva de los bienes sujetos a registro del agresor, así como el congelamiento de cuentas bancarias para garantizar las obligaciones de asistencia familiar y otras reparaciones
11. En el caso de las medidas cautelares previstas en el CPP, ellas deben ser dispuestas solo por la autoridad jurisdiccional en materia penal
12. Todas las que garanticen la integridad de las personas adultas mayores que se encuentren en situación de violencia

**¿SE PUEDEN CONCILIAR LOS HECHOS DE VIOLENCIA EN PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

En principio no se aplica la conciliación en los delitos de orden público, sin embargo, en el marco de la Ley N° 348, aplicable a mujeres adultas mayores, se admite en casos excepcionales y bajo algunas salvaguardas:

**Casos en los que no se puede conciliar:** La conciliación está prohibida en cualquier hecho de violencia contra las mujeres, que comprometa su vida e integridad sexual. (Femicidio, lesiones gravísimas, violación, abuso sexual, etc.)

Para realizarla, debería considerarse si la mujer se encuentra con todas sus facultades,

para ello, debe recibir previamente terapia, contar con protección para evitar nuevas agresiones, y debe haber cesado la violencia y cualquier amenaza o coacción contra ella, sus hijos (as) o dependientes.

**Solo la mujer en situación de violencia puede promoverla:** Ninguna institución receptora de denuncias ni su personal, podrá promover la conciliación ni suscripción de ningún tipo de acuerdo entre la mujer y su agresor, bajo responsabilidad.

No se reconoce la conciliación bajo presión a la víctima o para evitar carga procesal, bajo responsabilidad funcionaria.

La conciliación sólo puede realizarse durante la etapa preparatoria y ser llevada adelante por el fiscal y el juez de instrucción, si el acuerdo es presentado por el Ministerio Público, éste deberá ser homologado por la autoridad judicial, es decir, someterse al control jurisdiccional.

**Su aplicación debe incluir la disposición de medidas de seguridad:** El Ministerio Público deberá imponer las medidas de seguridad que sean necesarias a fin de preservar la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres. También deberá disponer que el agresor se someta a terapia psicológica y considerarse mantener las medidas de protección.

**No puede aplicarse más de una vez:** Excepcionalmente, la conciliación podrá ser promovida únicamente por la víctima, sólo por única vez y no siendo posible en casos de reincidencia.

**Debe repararse el daño a la víctima:** La conciliación en delitos de violencia contra las mujeres busca la reparación que incluye la indemnización por el daño material e inmaterial causado, al que tiene derecho toda mujer que haya sufrido violencia.

El acuerdo conciliatorio debe especificar el monto acordado, plazo para el cumplimiento y pago de costas que correspondan, puede incluir también acuerdos sobre: tenencia y situación de bienes y otros relacionados.

## ¿EN QUÉ CONSISTE EL DELITO DE VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA?

### Tipo penal

**Código Penal, Artículo 272 bis. (Violencia familiar o doméstica).** Quien agrediere físicamente, psicológica o sexualmente dentro los casos comprendidos en el numeral 1 al 4 del presente Artículo incurrirá en pena de reclusión de dos (2) a cuatro (4) años, siempre que no constituya otro delito.

1. El cónyuge o conviviente o por quien mantenga o hubiera mantenido con la víctima una relación análoga de afectividad o intimidad, aún sin convivencia.
2. La persona que haya procreado hijos o hijas con la víctima, aún sin

- convivencia.
3. Los ascendientes o descendientes, hermanos, hermanas, parientes consanguíneos o afines en línea directa y colateral hasta el cuarto grado.
  4. La persona que estuviere encargada del cuidado o guarda de la víctima, o si ésta se encontrara en el hogar, bajo situación de dependencia o autoridad.
  5. En los demás casos la parte podrá hacer valer su pretensión por ante la vía correspondiente”.

### Elementos constitutivos del delito de violencia familiar o doméstica

Elemento	Descripción
Sujeto activo (autor)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cónyuge o conviviente o por quien mantenga o hubiera mantenido con la víctima una relación análoga de afectividad o intimidad, aún sin convivencia.</li> <li>2. La persona que haya procreado hijos o hijas con la víctima, aún sin convivencia.</li> <li>3. Los ascendientes o descendientes, hermanos, hermanas, parientes consanguíneos o afines en línea directa y colateral hasta el cuarto grado.</li> <li>4. La persona que estuviere encargada del cuidado o guarda de la víctima, o si ésta se encontrara en el hogar, bajo situación de dependencia o autoridad.</li> </ol>
Sujeto pasivo (víctima)	Persona con la que el sujeto activo estableció cualquiera de los vínculos descritos en el delito. Aplica a persona adulta mayor
Conducta incriminada	Agredir físicamente, psicológica o sexualmente, siempre que no constituya otro delito.
Sanción	Reclusión de dos (2) a cuatro (4) años

### ¿EN QUÉ CONSISTE EL DELITO DE VIOLENCIA ECONÓMICA APLICADO A ADULTA MAYOR?

#### Tipo penal

**Código Penal, Artículo 250 bis. (Violencia económica).** Será sancionada con pena privativa de libertad de dos (2) a cuatro (4) años, la persona que incurra en alguna de las siguientes conductas:

- a) Menoscabe, limite o restrinja la libre disposición del ingreso económico de la mujer.
- b) Destruya u oculte documentos justificativos de dominio, de identificación personal, títulos profesionales o bienes, objetos personales, instrumentos de trabajo de la mujer que le sean indispensables para ejecutar sus actividades habituales.
- c) Restrinja o suprima el cumplimiento de sus obligaciones económicas familiares que pongan en riesgo el bienestar de su cónyuge, hijas e hijos, como medio para someter la voluntad de la mujer.

- d) Controle los ingresos o flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar mediante violencia psicológica, sexual o física.
- e) Impida que la mujer realice una actividad laboral o productiva que le genere ingresos.

### Elementos constitutivos del delito de violencia económica

Elemento	Descripción
<b>Sujeto activo (autor)</b>	Cónyuge, conviviente o con quien se haya procreado hijas e hijos en común.
<b>Sujeto pasivo (víctima)</b>	Mujer adulta mayor
<b>Conducta incriminada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Menoscabe, limite o restrinja la libre disposición del ingreso económico de la mujer.</li> <li>b) Destruya u oculte documentos justificativos de dominio, de identificación personal, títulos profesionales o bienes, objetos personales, instrumentos de trabajo de la mujer que le sean indispensables para ejecutar sus actividades habituales.</li> <li>c) Restrinja o suprima el cumplimiento de sus obligaciones económicas familiares que pongan en riesgo el bienestar de su cónyuge, hijas e hijos, como medio para someter la voluntad de la mujer.</li> <li>d) Controle los ingresos o flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar mediante violencia psicológica, sexual o física.</li> <li>e) Impida que la mujer realice una actividad laboral o productiva que le genere ingresos.</li> </ul>
<b>Sanción</b>	Privación de libertad de dos (2) a cuatro (4) años.

### ¿EN QUÉ CONSISTE EL DELITO DE VIOLENCIA PATRIMONIAL APLICADO A ADULTA MAYOR?

#### Tipo penal

**Artículo 250 ter. (Violencia patrimonial).** Quien por cualquier medio impida, limite o prohíba el uso, el disfrute, la administración, la transformación, o la disposición de uno o varios bienes propios de la mujer con quien mantenga una relación de matrimonio o unión libre, será sancionado con multa de cien (100) hasta trescientos sesenta y cinco (365) días

### Elementos constitutivos del delito de violencia patrimonial

Elemento	Descripción
----------	-------------

<b>Sujeto activo (autor)</b>	Cónyuge o conviviente.
<b>Sujeto pasivo (víctima)</b>	Mujer adulta mayor
<b>Conducta incriminada</b>	Por cualquier medio 1. impida, 2. limite o 3. prohíba el uso, el disfrute, la administración, la transformación, o la disposición de uno o varios bienes propios de la mujer.
<b>Sanción</b>	Multa de cien (100) hasta trescientos sesenta y cinco (365) días.

### **¿QUÉ ESTABLECE LA LEY N° 073 RESPECTO A LA JURISDICCIÓN INDÍGENA ORIGINARIA CAMPESINA?**

Artículo 5, Parágrafo III. Las autoridades de la jurisdicción indígena originaria campesina no sancionarán con la pérdida de tierras o la expulsión a las y los adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por causa de incumplimiento de deberes comunales, cargos, aportes y trabajos comunales.

### **¿QUÉ OBLIGACIONES TIENEN LAS ENTIDADES TERRITORIALES AUTONÓMICAS FRENTE A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES ADULTAS MAYORES?**

Las entidades territoriales autonómicas conforme a la Constitución Política del Estado tienen un conjunto de obligaciones en relación a los diferentes ámbitos de intervención tanto en la prevención, como en la atención, protección y sanción.

Las tareas específicas son:

Gobiernos departamentales Artículo 300, Parágrafo I, numeral 30 Promoción y desarrollo de proyectos y políticas para niñez y adolescencia, mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.

Gobiernos Municipales Artículo 302, Parágrafo I, numeral 39 Promoción y desarrollo de proyectos y políticas para niñez y adolescencia, mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.

Lo cual no impide que se puedan generar todo tipo de servicios de atención integral en beneficio de las personas adultas mayores

### **¿CUÁNDO SE CONSIDERA QUE LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA PUEDE CONSTITUIR UN DELITO?**

La violencia psicológica que permanece invisible y frecuente en las personas adultas mayores.



Se traduce en agresiones que afectan la integridad emocional, siendo un proceso constante en el que las ideas, sentimientos, características de personalidad y percepciones de la persona adulta mayor son rebajados y despreciados provocando que las víctimas se perciban a sí mismas como gravemente dañadas o incluso ausentes. Es decir, la violencia psicológica produce una destrucción de su sentido de identidad personal.

Si este proceso de abuso se repite de forma continuada, llega un momento en el que se empieza a dudar de sí mismo y de la capacidad para afrontar cualquier situación. Si además quien es responsable de proveer un cuidado le ha aislado de los amigos y familia, fenómeno conocido como “*erosión o destrucción del sentido del yo o identidad personal*”, da lugar a una sensación de vacío interior, soledad y tristeza, la depresión y una baja autoestima son permanentes.

Muchas personas adultas mayores que sufren estas vivencias no son conscientes de que son víctimas de violencia psicológica y tienden a pensar que lo que les pasa es por errores que han cometido o simplemente propios de su edad.

Existen tres parámetros que pueden llevarnos a determinar si una conducta de violencia psicológica puede ser calificada como delito:

1. En relación a la conducta deberá tratarse de un conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización, intimidación control del comportamiento, y decisiones de las víctimas.
2. En relación a los efectos en la víctima que podrán ser la disminución de su autoestima, depresión, inestabilidad psicológica, desorientación e incluso el suicidio.
3. La temporalidad de los efectos del daño para la víctima.

Los factores descritos en el punto uno y dos son los que nos podrán llevar a determinar si la conducta puede configurar un delito de violencia familiar o doméstica. El tercer factor de la temporalidad llevará a identificar si se trata de un delito de lesiones graves o gravísimas que de acuerdo a las modificaciones de la Ley N° 369 al Código Penal incluyen actualmente las agresiones psicológicas.

## **¿QUÉ HECHOS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA SON DELITOS?**

Los delitos que comprenden actos de violencia psicológica son la violencia familiar y doméstica (Art. 272 Bis), lesiones leves y graves (Art. 271), lesiones gravísimas (Art. 270), violencia económica (250 Bis), amenazas (Art. 293).

A efectos de determinar la gravedad del daño psicológico pueden considerarse los siguientes parámetros:

Leve: Implica una alteración de la función/capacidad con una mínima deficiencia luego del hecho violento o el incremento leve en caso de su pre-existencia antes del hecho violento. Se trata de molestias temporales y/o intermitentes factibles de remisión. Interferencia en las funciones para una vida autónoma: Estos indicadores no afectan



funciones en la capacidad de autonomía de la persona examinada.

**Moderado:** Refiere a que la persona examinada logra sobrellevar la situación con esfuerzo, siendo notoria la deficiencia en la función o capacidad. Se trata de una deficiencia persistente, recurrente o crónica. Interferencia en las funciones para una vida autónoma y en las actividades cotidianas; la afectada podría necesitar ayuda de la familia, redes de soporte, especialistas, fármacos u otros medios para sobrellevar la situación.

**Grave.** En este caso la alteración de la función/capacidad alcanza un nivel de severidad o intensidad perturbadora de la capacidad o función. Existe riesgo para su integridad física o mental o la de los demás. Es persistente, recurrente o crónico y limita seriamente el funcionamiento de la examinada. Existe interferencia en las funciones para una vida autónoma: La persona a pesar de esforzarse en controlar el signo o síntoma no consigue aliviarlo por sí misma, existe una marcada interferencia en la actividad y por lo general requiere de soporte externo (fármacos incluidos) el que le ayuda de manera momentánea.

**Muy Grave:** La alteración de la función/capacidad se expresa en la total o casi total deficiencia de la función o capacidad evaluada. Existe un alto riesgo para su integridad física o mental o la de los demás. Es persistente y/o crónico. Existe interferencia en las funciones para una vida autónoma: la persona es incapaz de continuar con sus actividades cotidianas sin el soporte externo de terceros y/o un entorno supervisado a tiempo parcial o completo

### **¿A QUÉ SERVICIO PUEDE ACUDIR UNA PERSONA ADULTA MAYOR QUE HAYA COMETIDO UN DELITO PARA SU DEFENSA LEGAL?**

Con el fin de asumir defensa, la persona adulta mayor podrá acudir a instancias del Servicio Plurinacional de Defensa Pública. Es la instancia descentralizada del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional que presta servicios de Defensa Penal técnica y gratuita consagrando el derecho fundamental a la defensa como una expresión de justicia, basado en los principios, garantías, valores, pluralidad jurídica conforme a la Constitución Política del Estado.