

OFICIO ORDINARIO N° X – 2023

ANT: “GUIA PRÁCTICA DE APLICACIÓN EN TRIBUNALES, DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES”

MAT: DOCUMENTO PARA EL PLENO

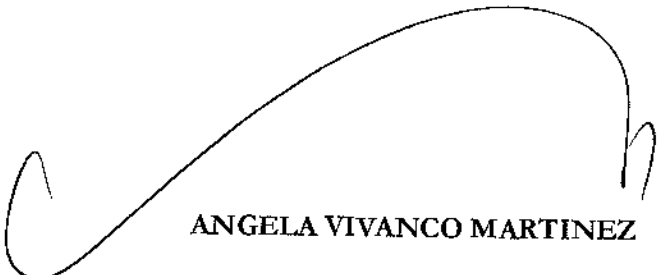
DE: ANGELA VIVANCO MARTÍNEZ
MINISTRA EXCMA. CORTE SUPREMA
PRESIDENTA SUBCOMITÉ ACCESO A LA JUSTICIA DE GRUPOS VULNERABLES

MARIO CARROZA ESPINOSA
MINISTRO EXCMA. CORTE SUPREMA
COORDINADOR NACIONAL DE CAUSAS DE DDHH

PARA: JUAN EDUARDO FUENTES BELMAR
PRESIDENTE
EXCMA. CORTE SUPREMA

Junto con saludar a V.E., por intermedio del presente, remitimos a ud., la “Guía práctica de aplicación en tribunales, del Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores”, con el objeto de que sea enviada al Pleno de la Excma. Corte Suprema para su validación.

Saludan cordialmente a V.S.,



ANGELA VIVANCO MARTINEZ

MINISTRA EXCMA CORTE SUPREMA

PRESIDENTA SUBCOMITE

ACCESO A LA JUSTICIA

DE GRUPOS VULNERABLES



MARIO CARROZA ESPINOSA

MINISTRO EXCMA. CORTE SUPREMA

COORDINADOR NACIONAL

DE CAUSAS DE DDHH

“Guía práctica de aplicación en tribunales, del Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores”

I. Contexto

El Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores, el cual nace al alero de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, constituye una herramienta dirigida a la comunidad judicial, que entrega recomendaciones destinadas a facilitar y mejorar la atención de la población mayor usuaria del Poder Judicial, a fin de potenciar su acceso igualitario a la justicia y sin discriminación por razones de edad.

El instrumento ha sido concebido como una guía que da un marco a las actuaciones judiciales a través de recomendaciones que implican buenas prácticas y aplicación de instrumentos internacionales, la que hoy se encuentra a disposición de los jueces, las juezas y personas funcionarias de nuestro país para su utilización en el ejercicio de su labor jurisdiccional diaria.

En ese sentido y en el marco del 2º Plan Nacional de Derechos Humanos para el periodo 2022-2025, el Poder Judicial, mediante el Auto Acordado Nº 34-2022, fijó en forma autónoma ciertos compromisos vinculados a dicho plan, estableciendo metas y acciones para su cumplimiento.

El primer compromiso es el fortalecimiento del acceso a la justicia de las personas mayores, que se llevó a cabo a través del diseño de un plan piloto para implementar el Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores en los Tribunales de Justicia, a cargo de la Dirección de Asuntos Internacionales y Derechos Humanos de la Corte Suprema.

Este plan consistió en la elaboración de una guía práctica para implementar de una manera sencilla y concreta las recomendaciones del Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores. El proyecto estuvo a cargo de la Sra. Ángela Vivanco Martínez, Presidenta del Subcomité de Acceso a la Justicia de Personas y Grupos Vulnerables y de la Dirección de Asuntos Internacionales y Derechos Humanos de la Corte Suprema como Secretaria Técnica.

Para la elaboración de la guía práctica se seleccionaron 7 jurisdicciones: el Centro de Medidas Cautelares de Santiago; el 1º Juzgado Civil de Viña del Mar; el Juzgado de Garantía de Angol; el Juzgado de Letras y del Trabajo de Iquique; el Juzgado de Letras, Garantía y Familia de La Unión; el 1º Juzgado de Policía Local de la Serena; y la Corte de Apelaciones de Chillán, de manera descentralizada, incorporando zonas urbanas y rurales, teniendo presente el perfil de la persona usuaria del tribunal; factores de interseccionalidad y acciones realizadas a favor de las personas mayores.

Luego se realizaron entrevistas a jueces y juezas; administradoras y administradores; y personas funcionarias del tribunal, con el fin de levantar información de una manera participativa y tomando en consideración las necesidades particulares de las personas mayores usuarias.

Asimismo, se contó con el apoyo técnico del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), como la institución a cargo de la política pública en vejez y envejecimiento en Chile; a través de la Subdivisión de Promoción de Derechos.

Por último, con la información recabada se elaboró la guía práctica de recomendaciones del Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores que se presenta en el siguiente apartado y que tiene por objetivo ser una pauta concreta para la judicatura y, funcionarios y funcionarias de tribunales, para que las personas mayores puedan ejercer sus derechos plenamente en el sistema de administración de justicia.

II. A quién está dirigida la Guía

La presente guía de aplicación práctica está dirigida a jueces, juezas y personas funcionarias que integran la comunidad judicial a fin de que cuenten con una herramienta que puedan utilizar en la labor diaria que realizan en relación a la atención de las personas mayores usuarias del Poder Judicial.

En ese sentido, es importante señalar que la primera vez que se interactúe con una persona mayor, se le debe saludar, mirar a los ojos y hablar en un tono adecuado. Posteriormente es pertinente preguntar a la persona usuaria si tiene algún problema de escucha a fin de evitar prejuicios (como suponer que se debe hablar fuerte sólo en razón de su edad).

Cabe señalar, que la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIDHPM) en su artículo 4º de los Deberes Generales de los Estados Parte, letra c) establece lo siguiente:

Las Estados Parte se comprometen a salvaguardar las derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor enunciadas en la presente Convención, sin discriminación de ningún tipo, y a tal fin:

c) Adaptarán y fortalecerán todas las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias y de cualquier otra índole, incluida una adecuada acceso a la justicia a fin garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos.

III. Prácticas sugeridas según recomendaciones transversales contempladas en el Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores

RECOMENDACIONES TRANSVERSALES
Resguardo de derechos específicos

RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO
Adoptar medidas afirmativas y ajustes razonables necesarios para el ejercicio de los derechos de las personas mayores.	Considerar el enfoque de derechos humanos y enfoque diferenciado cuando se trata de grupos y personas en situación de vulnerabilidad.	Identificar si se trata de hombre o mujer, de pueblo indígena o afrodescendientes; si tienen o no discapacidad o dependencia ¹ y el tipo de ésta; o situación de indefensión o vulnerabilidad.	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM
Considerar la interseccionalidad de condiciones de vulnerabilidad con las que puede relacionarse la vejez: mujeres, discapacidad, diversidad sexual e identidad de género, migrantes, situación de pobreza, pueblos originarios, privados de libertad, entre otros.	Considerar la diversidad y heterogeneidad en la vejez y la perspectiva de género. Tener en cuenta en qué contexto social, político, económico y cultural las personas han envejecido.	¿Dónde vive? ¿Cuál es el registro social de hogares? ¿Pertenece algún pueblo indígena? ¿Cuál es su género? ¿Tiene alguna discapacidad o se encuentra en situación de dependencia?	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM
Velar, en los procesos	Considerar las	¿Cuál es su edad?	Artículo 5

¹ Desde SENAMA, se trabaja con el concepto de dependencia, la que y de acuerdo a la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia, ENDIDE, 2022, se define dependencia funcional como: *"La situación en la que una persona, por motivos de su condición de salud, tiene dificultad o imposibilidad para la realización de actividades en diversos dominios del funcionamiento (discapacidad), por lo que requiere de asistencia y apoyos por parte de terceros personas para poder realizar dichas actividades"*.

Por lo que, lo que marca la situación de dependencia, es la necesidad de cuidado por parte de un tercero (familiar o no). Los datos de la encuesta pueden ser encontrados en el siguiente enlace: <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/nacimientos-matrimonios-y-defunciones>

judiciales, por la igualdad y no discriminación por razones de edad. Implementando acciones de discriminación positivas, en caso de ser necesario.	diversas situaciones de vulnerabilidad. Tener presente mitos, prejuicios y estereotipos que existen alrededor de la vejez y envejecimiento. En términos generales se conoce como "edadismo" ² .	¿Actualmente trabaja?	Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM
Resguardar, en las decisiones judiciales, el derecho a la vida y a la dignidad en la vejez.	Considerar la perspectiva gerontológica ³ y del curso de la vida.	¿Tiene vivienda? ¿Recibe pensión? ¿Necesita de apoyos en sus actividades diarias? ¿Vive sola(o) o acompañada(o)? ¿Tiene una red de apoyo?	Artículo 6 Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez, CIPDHPM
Respetar el derecho a la independencia y autonomía, reconociendo el	Considerar siempre el derecho a la capacidad jurídica de	¿Necesita de apoyos en sus actividades	Artículo 7 Derecho a la independencia y a la

² Según el Informe Mundial sobre el Edadismo (OMS) se define edadismo a los estereotipos (cómo pensamos), los prejuicios (cómo nos sentimos) y la discriminación (cómo actuamos) dirigidos hacia otras personas o hacia nosotros mismos en función de la edad. Informe disponible en el siguiente enlace: <https://www.who.int/es/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism>.

³ "Cabe destacar que cuando se interviene e interactúa profesionalmente, se lo hace desde posicionamientos teóricos-políticos y metodológicos, sean éstos explícitos o implícitos. Al respecto, Piña Morán afirma que toda intervención está atravesada por un enfoque epistemológico, teórico y metodológico. (Piña Morán, 2002). Avanzando en esta perspectiva, el paradigma que sustenta este enfoque gerontológico es el de los derechos humanos, reconociendo a las personas mayores como sujetos de derechos y no meros "objetos" o "beneficiarios". El paradigma de derechos en el campo de la gerontología se fue consolidando en las últimas décadas. De igual modo, fue "in crescendo" su importancia para la intervención profesional. Ello supuso una modificación del paradigma asilar en la intervención profesional, desde el cual el sujeto no era reconocido como titular de derecho sino como el beneficiario de las acciones de beneficencia y/o asistencia." Carmen Cecilia González (2017). «La intervención social en el campo gerontológico» [artículo en línea]. Conciencia Social. Revista digital de Trabajo Social. Vol. 1, n.º 1. Carrera de Licenciatura en Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. UNC. pp 82-96 [Fecha de consulta: 27/11/23]. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/18434>

derecho de las personas mayores a tomar decisiones, a desarrollar una vida autónoma e independiente y a disponer de mecanismos para ejercer sus derechos.	la persona mayor. Escuchar a la persona mayor. Considerar si la persona tiene dependencia.	diarias? ¿Quién en caso de ser necesario, realiza el apoyo en las actividades diarias? ¿Qué necesidades tiene o presenta en sus actividades diarias?	autonomía, CIPDHPM Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Velar, en las decisiones judiciales, por el derecho a la seguridad, a una vida sin ningún tipo de violencia y maltrato, a recibir un trato digno y a ser respetado y valorado sin discriminación alguna. Con especial énfasis en los distintos tipos de abusos de los cuales pueden ser víctimas las personas mayores.	Tener presente mitos, prejuicios y estereotipos que existen alrededor de la vejez y envejecimiento que hace que exista el maltrato. Evaluar las situaciones de vulnerabilidad y violencia que puedan estar viviendo tales como dependencia económica, emocional, agresiones y/o daño físico, psicológico, sexual o de otra índole (edadismo).	¿Dónde y con quién vive? ¿De quién es esa propiedad? ¿En qué lugar de la vivienda tiene su habitación? ¿Cómo se siente en su hogar? ¿Cómo se siente en el entorno de su hogar? ¿Es seguro el sector en el que se emplaza su hogar? ¿Le molesta algo? ¿Comparte el domicilio con otra persona mayor?	Artículo 9 Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, CIPDHPM
Asegurar que la persona mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones, incluso	Considerar el enfoque de derechos humanos y enfoque diferenciado cuando	Disponer de coordinaciones con las entidades administrativas y facilitar los	Artículo 30 Igual reconocimiento como persona ante la ley,

mediante la adopción de ajustes de procedimientos en todos los procesos judiciales, en cualquiera de sus etapas. Así como en los procesos previos administrativos.	se trata de grupos y personas en situación de vulnerabilidad.	números teléfono y personas de contacto. Por ejemplo: Abogado/a de a Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), Abogado/a SENAMA, Abogado/a de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO).	CIPDHPM Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Garantizar la debida diligencia y el tratamiento preferencial a las personas mayores para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos judiciales y previos administrativos.	Considerar el enfoque de derechos humanos y enfoque diferenciado cuando se trata de grupos y personas en situación de vulnerabilidad.	En los planes de trabajo que anualmente deben elaborar los tribunales y cortes, incorporar a lo menos dos acciones concretas para ajustar/ mejorar la atención a las personas mayores. Por ejemplo: Analizar cuál es el horario más conveniente para las audiencias. Considerando las dificultades de desplazamiento y movilización.	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Priorizar la actuación judicial de manera particularmente expedita en casos en que se encuentre en	Considerar el enfoque de derechos humanos y enfoque diferenciado cuando	¿Cuál es su estado de salud? En los tribunales civiles agilizar o dar prioridad a los	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM

riesgo la salud o la vida de la persona mayor.	se trata de grupos y personas en situación de vulnerabilidad.	procesos por interdicción.	
Considerar en todo el proceso en que intervenga, directa o indirectamente, una persona mayor sus características e implicancias que su participación pueda tener en sus derechos, utilizando como parámetro y finalidad el pleno respeto de los mismos.	Tener en cuenta el significado de la vejez y envejecimiento; factores asociados y cambios biológicos y fisiológicos que conlleva.		Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Velar para que durante todo el proceso judicial se garanticen los derechos de las personas mayores, de conformidad a la legislación nacional y con especial enfoque en los instrumentos internacionales que resguardan sus derechos.	Tener en cuenta el enfoque de derechos humanos de las personas mayores.	¿Durante el proceso judicial se le ha escuchado? (Velar por el derecho a ser oído) Al adulto mayor, si es parte, el juez/a previo a la audiencia podría ofrecerle la palabra.	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Implementar medidas que garanticen la no revictimización de las personas mayores.	Tener en cuenta el impacto que tiene en la persona mayor un juicio. Especial consideración al juicio de alimentos	Adecuar dependencias en tribunales y cortes para recibir, atender y escuchar a las personas mayores. Designar a un funcionario/a	Artículo 9 Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, CIPDHPM

	mayores.	especializado/a en la atención de personas mayores.	
Facilitar el proceso de reparación sufrido por personas mayores, debiendo enfocarse en sus especiales necesidades.	Implementar el enfoque diferenciado cuando se trata de una persona mayor y evaluar sus necesidades particulares.	Entregar a las personas mayores los datos de las instituciones a las que pueden acceder para realizar un proceso de reparación ya sea SENAMA u otro similar como los Municipios a través de las Oficinas de Protección de Derechos de Personas Mayores (OPDAM); y el Programa de Apoyo a Víctimas del ministerio del Interior.	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM
Velar por la adecuada representación judicial especializada de las personas mayores, derivando a programas de defensa especializada de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) u oficiando al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) para su coordinación y derivación.	Tener en cuenta los programas de defensa jurídica especializada de personas mayores que cuentan con equipos interdisciplinarios: ➤ CAJ ➤ SENAMA ➤ CLÍNICAS JURÍDICAS ➤ OPDAM (si corresponde)	¿Se le ha otorgado alguna asesoría jurídica antes de comparecer al tribunal? ¿Sabe de qué se trata este juicio? ¿Cuenta con un abogado? ¿Necesita ser derivado a la Corporación de Asistencia Judicial o Clínica Jurídica? Explicar el por qué	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM

		las personas deben comparecer representadas por un letrado al proceso judicial de tal forma que se adquiera con conciencia de esta necesidad de comparecencia.	
Considerar para los efectos de este protocolo todas las calidades de personas mayores, sean estas partes, requeridos, abogados, entre otros.	Considerar la edad de la persona independientemente de la calidad que se presenta ante el tribunal e implementar las medidas necesarias.	¿Me puede señalar su edad?	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM

RECOMENDACIONES TRANSVERSALES			
Atención y trato			
RECDMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYDRES	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO
Brindar un trato respetuoso, cordial y personalizado durante todo el proceso, teniendo en cuenta las situaciones personales y necesidades especiales de las personas mayores en resguardo de su dignidad y vida personal.	El saludo es importante para una persona mayor. Dirigirse siempre a la persona mayor, entendiendo que es la parte en el procedimiento judicial y no la persona que lo	¿Cuál es su nombre o cómo quiere ser llamado? ¿Cómo se encuentra el día de hoy? ¿Sabe dónde y por qué se encuentra en este lugar? ¿Tiene alguna	Artículo 9 Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, CIPDHPM

	acompaña. Mirarla a los ojos y hablar claro. Se debe escuchar a la persona mayor. Se debe dar respuestas a la persona mayor. Se debe disponer de tiempo suficiente para la atención de la persona mayor.	consulta? Evitar utilizar términos como “abuelito” y acciones infantilizadoras y edadistas.	
Asegurar a las personas mayores una atención preferente, prioritaria y especializada en las distintas etapas del procedimiento, lo que debe ser informado de manera visible en la sala de espera y demás dependencias de los tribunales.	Considerar el enfoque diferenciado cuando se trata de una persona mayor. Tener en cuenta que la comunicación debe ser clara y sencilla.	¿Ha recibido información respecto a su causa? ¿Qué necesita saber acerca de su causa? Y luego de entregada la información preguntar si quedó alguna duda.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Priorizar la fijación de audiencias en las que las personas mayores concurren como partes demandantes, demandados, acusados, imputados, abogados, víctimas o testigos. Dar preferencias en la comparecencia, en la presentación para	Fijar causas en la agenda con preferencia. Dictar fallos con preferencia.		Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM

declarar y en la resolución de causas en que se involucre a una persona mayor, en atención a que no poseen las mismas expectativas de vida.			
Asegurar la puntualidad en el inicio de las audiencias. Se estima pertinente que el horario de dichas audiencias se fije previa consulta con el adulto mayor, tomando en cuenta si deben administrarse algún medicamento, asistir a alguna cita o tratamiento médico, o bien, si requieren de la presencia de un apoyo personal, como familiares o tutores.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Consultar a la persona si requiere tomar algún medicamento. Habilitar el lugar adecuado para esperar. Permitirle el acceso a servicios higiénicos ojalá habilitados para personas con desplazamiento reducido. Consultar si tiene hora médica. Consultar si requiere apoyo para comparecer.	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Dotar preferencia en la tabla, a las causas en que existe una persona mayor, sea esta parte, imputado, requerido o abogado/a.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.		Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Desarrollar los procesos en tiempos oportunos y suficientemente rápidos para abordar la	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del		Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM

situación de la persona mayor involucrada, teniendo en consideración las implicancias y perjuicio que ocurra por un tiempo excesivo de tramitación del proceso judicial.	tribunal.		
Incluir de oficio por el tribunal o recomendar a los comparecientes que incluyan en cualquier escrito o actuación judicial la circunstancia de ser persona mayor de 60 años. Se recomienda informar al juez/a o funcionario/a a cargo de la presencia de la persona mayor, con la finalidad de priorizar su comparecencia.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Sobre 60 años persona de la tercera edad. Sobre los 80 años persona de la cuarta edad. Propiciar instancias de coordinación interinstitucionales que permitan presumir que las personas mayores de 75 años gozan de privilegio de pobreza.	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Generar una marca en los sistemas informáticos de tramitación, en las causas en que sea parte, requerido o imputada una persona mayor.	Tener en cuenta que la creación de marcas y nomenclaturas informáticas facilitan la generación de estadísticas.		Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Contactar a la red familiar y social que posea el adulto mayor, en función de las	Tener en cuenta que muchas personas mayores se encuentran en	Crear un sistema de comunicación que no solo se sustente en el	Artículo 7 Derecho a la independencia y a la autonomía,

necesidades que plantee el proceso judicial, el acompañamiento personal y la adecuada representación de sus intereses, en la medida que la persona mayor indique a personas o familiares de su exclusiva confianza y les delegue esta labor.	situación de abandono. La que opera en los casos que la persona mayor tenga algún nivel de dependencia. Es importante diferenciar a las personas mayores, sin dependencia, que viven solas. Gestionar coordinación previa y posterior con DIDECD o SENAMA.	correo electrónico sino que además permita la comunicación telefónica para efectos de explicar la situación de la causa y aclarar dudas que tengan las personas mayores que intervienen.	CIPDHPM
Establecer, en los casos en que no hay representante legal, un sistema de seguimiento de la tramitación judicial mutuamente convenido con la persona mayor, por la vía que a éste le resulte más idónea (presencial, virtual y/o telefónica), posibilitando que el usuario se encuentre plena y claramente informado en relación al progreso de su causa.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Consultar si requiere que se le contacte por teléfono para las notificaciones.	Artículo 31 Acceso a la justicia, CIPDHPM
Generar una instancia de comunicación directa con el adulto mayor, especialmente de aquellas que se encuentran postradas,	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Revisar si es necesario una visita domiciliaria o coordinación con la Municipalidad.	Artículo 6 Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez, CIPDHPM Artículo 7

a fin de verificar su grado de independencia y disponer de los medios necesarios para que, en virtud de ella, pueda ejercer todas las actuaciones que le sean posibles por sí mismo.	En especial aquellas personas mayores con algún grado de dependencia.		Derecho a la independencia y a la autonomía, CIPDHPM Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Recurrir al acompañante y/o las personas cercanas que las personas mayores refieran, sólo en el caso de pérdida de autonomía o capacidad, es decir, de manera excepcional.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Hablar siempre mirando a la cara a las personas mayores, no al acompañante, en el caso que asistan con alguien. Consultar si es necesario que lo acompañe un familiar. Evitar utilizar lenguaje técnico, sino que propender a utilizar un lenguaje claro. Evitar utilizar lenguaje infantilizador o edadista. Entregar de forma impresa las resoluciones que sean de interés para la persona	Artículo 6 Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez, CIPDHPM Artículo 7 Derecho a la independencia y a la autonomía, CIPDHPM Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM

		mayor.	
Procurar, durante todo el proceso judicial, no desarrollar una actitud sancionadora y/o enjuiciadora a la persona mayor de manera permanente, por cuando se desconoce la historia y biografía individual, como el curso de vida y las características de la vinculación familiar.	Tener en cuenta el enfoque de derechos humanos y recordar que las personas mayores son sujetos de derechos.	Preguntar por la historia de vida de la persona y su entorno familiar. Sin invadir su intimidad. No opinar respecto del comportamiento de sus familiares, hijos, nietos, etc.	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM
Evitar comparecencias innecesarias. Distinguir de manera correcta entre las comparecencias innecesarias y las excepciones a la comparecencia. Así también para el caso de los abogados y abogadas mayores se recomienda utilizar los medios tecnológicos de que se disponga para, por ejemplo, remitir información sobre programación de audiencias por vía remota.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Tener en cuenta el domicilio de la persona mayor, a fin de calcular su movimiento para la comparecencia.	Artículo 6 Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez, CIPDHPM

RECOMENDACIONES TRANSVERSALES			
Lenguaje e información			
RECOMENDACIONES DEL	CUESTIONES A	ACCIONES	SUSTENTO

PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	TENER EN CUENTA	SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	JURÍDICO
Implementar el uso de un lenguaje claro, sencillo y accesible por parte de todos los funcionarios del tribunal y el juez en las notificaciones, sentencias y otras actuaciones judiciales y evitar los tecnicismos en la entrega de información a las personas mayores.	Evitar términos técnicos. Utilizar un lenguaje simple, no infantilizador, y asegurarse de que la persona mayor ha comprendido.	¿Sabe leer y escribir? ¿Entiende la información entregada? ¿Cuenta con algún folleto en que haya podido ver la información del tribunal? Elaborar folletos con información básica y sencilla.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Usar un lenguaje no ofensivo y no discriminatorio para referirse a las personas mayores. Considerar los términos proporcionados en esta guía y en el Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores.	Referirse a la persona mayor con los términos correctos como "persona mayor" "persona adulta mayor". Llamarla por su nombre y preguntarle si está bien.	¿Cuál es su nombre o cómo prefiere que la o lo llame?	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM Artículo 2 Definiciones, CIPDHPM
Eliminar el uso de términos peyorativos relacionados con la condición de la persona mayor, que hacen referencia a una pérdida funcional e implican una carencia de valor, tales como: viejitos, abuelitos, tatitas, ancianos, dementes, entre otros, a	Términos correctos como "persona mayor" "persona adulta mayor".	¿Cómo quiere o prefiere que la o lo llame?	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM

fin de disminuir el estigma asociado a la vejez y el envejecimiento.			
Garantizar la presencia de personal especializado como también de un intérprete y/o facilitador cultural en los casos que se requiera.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	¿Necesita la presencia de un intérprete?	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Promover el uso de medios de comunicación accesibles, para asegurar que las personas mayores comprendan el alcance del procedimiento y su significado, así como toda la información que les sea proporcionada por las y los jueces y funcionarios del tribunal. Para ello es necesario considerar si la persona mayor es analfabeta, padece una discapacidad o pertenece a un pueblo indígena.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Consultar si sabe ocupar internet; si tiene correo electrónico. Consultar sobre el acceso a internet desde su domicilio. Y consultar si para acceder a internet lo hace en forma autónoma o a través de otra persona (dependencia).	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Considerar que las personas mayores, en razón de su edad, pueden tener pérdida cognitiva, lo que no significa padecer una discapacidad. En consecuencia, pueden	Tener presente que en la vejez se pueden producir cambios biológicos y fisiológicos.	Consultar por la ubicación espacial de la persona mayor. Consultar por la fecha.	Artículo 5 Igualdad y no discriminación por razones de edad, CIPDHPM Artículo 14

declarar dificultades para comprender la información que se les está entregando. Se propone que las y los jueces o funcionario judicial, pregunten a la persona mayor si entiende lo que se le dice a fin de confirmar si comprende la información.		Consultar por el nombre de una figura de actualidad, por ejemplo el Presidente de la República.	Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Usar los medios de comunicación del Poder Judicial o externos que sean seguidos por las personas mayores, como radios de localidades, para impartir un programa de difusión sobre sus derechos y acceso a la justicia dirigido a ellos, utilizando un lenguaje claro y sencillo.	Promover los derechos de las personas mayores.	Coordinar la difusión con instituciones relacionadas. Preparar guía con teléfonos y direcciones de todo el territorio jurisdiccional.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Utilizar diversos medios materiales para que las personas mayores comprendan la información entregada, como folletos o formularios sencillos, disponer algunos en sistema Braille. Se sugiere que sea en forma impresa, utilizando tipos de letra claros, con tamaño de fuente por sobre los 12. Se sugiere igualmente considerar la altura en que se instalan en las paredes del tribunal, medios de información como afiches	Promover los derechos de las personas mayores.	Preparar material de difusión en coordinación con instituciones relacionadas.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM

o pantallas.			
Disponer de los medios materiales para cooperar con la realización de trámites simples, que en razón de la brecha digital la persona mayor no pueda realizar por sí mismo, tales como: impresión de un documento, obtención de información de la web, etcétera.	Brecha digital y analfabetismo digital.		Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Tener en cuenta la brecha digital, es decir, las dificultades para usar medios digitales, acceder a Internet o conocer el funcionamiento aplicaciones tecnológicas. Se sugiere explicarles sobre el funcionamiento de plataformas digitales a disposición de los usuarios del Poder Judicial, si ellos así lo requieren.	Brecha digital y analfabetismo digital.	Consultar por acceso a internet. Y si este acceso es a través de un tercero. Si la brecha digital es insalvable, consultar por el acompañante y entregar la información de acceso a ambos.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM Artículo 20 Derecho a la educación, CIPDHPM
Tener un sistema sencillo y particular dirigido para que las personas mayores usen las plataformas de atención de usuarios dispuestos en los tribunales acompañados y guiados por un funcionario. Por ejemplo: los tótem que cuentan con el canal digital: https://conecta.pjud.cl/	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.		Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM

Habilitar en la página Web del Poder Judicial un hipervínculo para el acceso de las personas mayores. Incluir un número telefónico para que puedan dirigir sus consultas. Se sugiere instalar en los tribunales teléfonos para la atención del usuario persona mayor.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.	Entregar teléfono de atención al público del tribunal.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Poner atención si el usuario es una persona mayor desde el ingreso al tribunal. Es importante la participación activa de Gendarmería o guardias de seguridad en la entrega de información clara y sencilla, ya que ellos son los primeros en recibir y responder las consultas de estos usuarios.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal.		Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Proporcionar información básica acerca de los derechos y obligaciones en todas las etapas del proceso, judicial o extrajudicial e informar sobre la manera de ejercer cada uno de los procesos con el fin claro de asegurar su efectivo acceso a la justicia en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Los datos tienen que ser presentados de manera completa, actualizada y en formatos comprensibles y	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores usuarias del tribunal y promover sus derechos.		Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM Artículo 31, Acceso a la justicia CIPDHPM

accesibles, siendo adecuados en las situaciones particulares que se requieran.			
Informar, previo a la realización de una actuación judicial acerca del contenido de esta y la forma en que se llevará a cabo. Señalar a la persona mayor su papel en éste, el momento y forma en que participará. Es importante describir el lugar dónde se realizará la actuación y las personas que en ella participarán, indicando la función de cada uno o el motivo de su presencia. Todo lo anterior, con la finalidad de que se familiaricen con el procedimiento y con los datos o información relevante que en él se tratará.	Promover los derechos de las personas mayores.	Preguntar si requiere compañía de un familiar o adaptar el lugar de la audiencia.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Redactar las resoluciones judiciales en un lenguaje inclusivo y respetuoso de los derechos humanos de las personas mayores, erradicando conceptos equívocos que son comúnmente utilizados, tales como: demencia senil (este concepto no existe, se denomina correctamente como demencia) o incapacidad por edad, entre otros. No se debe atribuir	Promover los derechos de las personas mayores con enfoque de derechos humanos.	Incorporar folletería usted NO lo diga.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM

discapacidad en relación a la edad. Se propone utilizar la denominación médica adecuada. El lenguaje tiene evolución y va cambiando, es por ello que es necesario la revisión continua respecto a estos conceptos.			
Informar de manera oportuna y clara a la persona mayor sobre el resultado del proceso, clarificando las consecuencias de las resoluciones dictadas en la causa, así como los eventuales escenarios judiciales posibles a partir de lo dictaminado. En el evento de que se trate de una sentencia de carácter declarativo, dar a conocer las acciones destinadas a hacer efectivo aquello que fue resuelto por el tribunal.	Promover los derechos de las personas mayores.	Hablar de los plazos para la interposición de recursos en las audiencias. Hablar de las etapas del proceso judicial.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHMP
Constatar que la persona mayor comprendió lo señalado, situación que el profesional que le asiste debe verificar a través de simples preguntas al término de la entrevista, y la ejemplificación de casos que pudiesen favorecer su entendimiento. Todo ello para lograr su efectivo derecho a comprender, brindando todo tipo de información y	Promover los derechos de las personas mayores	Preguntar si comprendió lo que se dijo y si necesita más información.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHMP

explicaciones correspondientes. Entregar un dúplico o información clara del procedimiento en el que está participando.			
Preguntar a la persona mayor cuál es la forma o el medio en que posee o prefiere recibir la información, sin asumir alguna modalidad que pueda resultar en un trato prejuicioso.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Dar opción de comunicación por teléfono con la persona usuaria. Informar el horario concreto en que si lo desea se puede comunicar con el tribunal.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Entregar copias de las resoluciones o de cualquier otra documentación relevante que conste en la carpeta y sea de su propiedad.	Promover los derechos de las personas mayores.	Ofrecer la impresión de la resolución.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Dar avisos o recordatorios de audiencias, debiendo considerar la citación a una persona mayor de 60 años y menor de 70, debe ser realizada con una distancia mínima de 7 días antes del evento. Si la convocatoria o el aviso recordatorio está dirigido a una persona mayor de 70 años debe efectuarse con al menos 48 horas de	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Dejar recordatorios en el sistema de avisos telefónicos para recordar audiencias a personas mayores.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la Información, CIPDHPM

anticipación. Es importante solicitar a la persona mayor un medio de contacto (número telefónico) para comunicarse con ella.			
Designar a un funcionario habilitado y/o interlocutor para la atención especializada del adulto mayor, que cumpla rol de facilitador de información y comunicación con la persona mayor.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Intencionar la capacitación en personas mayores para las personas funcionarias de atención al público.	Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM

RECOMENDACIONES TRANSVERSALES			
Infraestructura y capacitación			
RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO
Realizar adecuaciones y mejoras de Infraestructura en los tribunales y sus instalaciones para que éstas sean universalmente inclusivas, procurando que el entorno físico no sea un impedimento para su acceso, movilidad y desplazamiento por los tribunales que estén presente las	Considerar alguna dificultad en el desplazamiento. Otorgar la atención en un espacio adecuado.	¿Puede desplazarse? ¿Tiene alguna dificultad para desplazarse? ¿Quiere que lo ayude? Revisar con: la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y SENAMA.	Artículo 26 Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal, CIPDHPM

condiciones de confortabilidad, como por ejemplo, disponer de barandas, rampas antideslizantes, buena luminaria, módulos de atención preferente ubicados a la altura apropiada, espacios con mayor confort (sillas ergonómicas y exclusivas y baños exclusivos), salas especiales para escucharlos en un lugar diferente del mesón y separado de su familia.			
Garantizar la accesibilidad al entorno visual, auditivo y tecnológico, y a las comunicaciones e información, eliminando toda barrera, cultural, territorial, de lenguaje y actitudinales, como por ejemplo: la ubicación de las pantallas al alcance su vista, la implementación de medios auditivos, el aumento del tamaño de las letras en la información que se entrega, la consideración del origen rural o urbano, la implementación de diarios murales, teléfonos de consulta, y lugares para conectarse	Tener espacios adecuados para la atención. Contar con salas especiales.	Revisar con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPI) las instalaciones del Tribunal. Revisar la infraestructura de baños, pasillos y lugares de acceso y espera. Revisar con: ACHS y SENAMA.	Artículo 26 Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal, CIPDHPM

a Internet exclusivos, además de conectividad con trámite fácil, etc.			
Procurar la instalación de espacios que permitan proteger a las personas mayores en caso de presentar dificultades de salud mientras asisten a los tribunales, como por ejemplo enfermería en aquellos edificios en que hay varios tribunales y en los que no, asegurarse de contar al menos con equipos de resucitación.	Contar con espacios adecuados para la atención.	Revisar con CAPI acceso al tribunal. Revisar con: ACHS y SENAMA.	Artículo 26 Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal, CIPDHPM
Contar con señalética visible, que indique claramente la distribución de los espacios, de forma que pueda reconocerlos fácilmente, como por ejemplo en ascensores, baños, salas de atención y asientos exclusivos.	Tener señalética clara y visible, folletería con letra grande y con términos de fácil entendimiento.	Revisar señaléticas del Tribunal. Revisar con: ACHS y SENAMA.	Artículo 26 Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal, CIPDHPM
Preparar y entregar capacitación a todos los miembros del tribunal, especialmente a los funcionarios a cargo de la atención de público, de manera de desarrollar técnicas de atención, de facilitación y orientación	Tener personas funcionarias con conocimientos en vejez y envejecimiento.	Coordinar capacitación con instituciones relacionadas. Capacitaciones a nivel Jurisdiccional.	Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM

adecuadas y específicas a las personas mayores.			
Generar instancias de sensibilización y capacitación sobre trato, dirigida a jueces, juezas, funcionarios y guardias de seguridad sobre el acceso a la justicia y la protección de derechos de las personas mayores. Estas capacitaciones deben ser generales para todo el tribunal.	Tener en cuenta la importancia de conocer las temáticas de derechos humanos, vejez y envejecimiento.	Promover metas de gestión asociadas a actividades de sensibilización y capacitación en materia de derechos de las personas mayores.	Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM
Generar instancias de sensibilización y capacitación sobre trabajo intercultural en materia de lenguas de pueblos originarios.	Tener en consideración la diversidad de la etapa de la vejez.	Promover metas de gestión asociadas a actividades de sensibilización y capacitación en materia de derechos de las personas mayores.	Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM
Solicitar a la Academia Judicial que dentro de su programa de perfeccionamiento incorpore cursos o capacitaciones referidos a la atención especializada a personas mayores y sobre normativa nacional e internacional aplicable.	Promover los derechos de las personas mayores con enfoque de derechos humanos.	Promover la realización del curso "Acceso a la Justicia de Personas Mayores" impartido en el Programa de perfeccionamiento de la Academia Judicial.	Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM
Generar instancias especializadas por jurisdicción, de	Promover los derechos de las personas mayores		Artículo 32 Toma de conciencia,

capacitación sobre atención a personas mayores migrantes.	con enfoque de derechos humanos.		CIPDHPM
Propiciar la capacitación y trabajo con organizaciones e instituciones que se relacionen con personas mayores	Promover los derechos de las personas mayores con enfoque de derechos humanos.	Identificar las instituciones de la jurisdicción relacionadas con el tema.	Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM
Capacitar respecto de la aplicación transversal del Protocolo, ya que es aplicable a todas las personas mayores, sean éstas partes, testigos, víctimas, abogados, requeridos u otros.	Promover los derechos de las personas mayores con enfoque de derechos humanos.		Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM
Incorporar dentro de las metas de gestión, la capacitación en materia de protección de derechos de las personas mayores.	Promover los derechos de las personas mayores con enfoque de derechos humanos.		Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM
Solicitar a SENAMA y al Instituto Nacional de Geriátrica charlas de capacitación y sensibilización.	Promover los derechos de las personas mayores con enfoque de derechos humanos.	Coordinar con las instituciones relacionadas capacitaciones a nivel jurisdiccional	Artículo 32 Toma de conciencia, CIPDHPM

RECOMENDACIONES TRANSVERSALES			
Coordinaciones			
RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO

MAYORES			
Solicitar cambio informático que permita identificar a los usuarios o causas en las cuales interviene una persona mayor. Tanto en la Oficina Judicial Virtual como en los sistemas internos de tramitación.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Coordinar con el Departamento de Informática de la CAPJ.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Propiciar instancias de coordinación interinstitucionales que permitan presumir que las personas mayores de 75 años gozan de privilegio de pobreza.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Coordinar con Instituciones relacionadas.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Desarrollar y fortalecer programas que promuevan las soluciones colaborativas para la resolución de conflictos.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Coordinar con Instituciones relacionadas. Preferir y evaluar solucionar los conflictos de manera pre judicial.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Impulsar coordinaciones internas como interinstitucionales para trabajar íntegramente los conflictos en que existan personas mayores involucradas. Respecto a las coordinaciones internas es necesario considerar a los Comités Paritarios, Coordinación Zonal de	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores. En el caso de coordinaciones con instituciones externas, sin perjuicio de incluir SENAMA y Municipios, deberían ser	Coordinar con Instituciones relacionadas.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM

cada una de las jurisdicciones, entre otros. En el caso de las instituciones externas, es necesario contemplar especialmente a aquellas instituciones de la administración de justicia, como son Gendarmería, SEREMI de Justicia, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, Policía de Investigaciones, entre otras. También es importante incorporar a las ONG y voluntarios locales, que muchas veces son la primera línea en la atención, prevención y reparación de las personas mayores.	consideradas las organizaciones de personas mayores, tales como las Uniones Comunales y/o Federaciones y Confederaciones de Uniones Comunales, Asociaciones gremiales.		
Informar la disponibilidad de los mecanismos de apoyo y asistencia, las medidas de protección y los medios a los que ellos pueden acceder para participar en el proceso.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Preparar información desde el Tribunal.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Derivar a la persona mayor, en los casos en que sea procedente y previo consentimiento, a otro servicio público u organismos. Con especial consideración	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Preparar listado para personas funcionarias de atención al público.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM

en aquellos casos que se haya declarado la interdicción de la persona mayor.			
Contar con un listado de redes de asistencia interdisciplinarias para la persona mayor, que sea de público conocimiento para funcionarios y disponible para el público.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores articulando y coordinando las redes institucionales disponibles.	Preparar listado para personas funcionarias de atención al público.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Estudiar la creación de las herramientas de difusión para funcionarios y para público en general en las metas de gestión de los tribunales.	Promover los derechos de las personas mayores.	Promover metas de gestión asociadas a la difusión de los derechos de las personas mayores.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Art. 32 Toma de Conciencia, CIPDHPM
Generar coordinaciones efectivas con instituciones que puedan representar judicialmente en los procesos a las personas mayores con dificultades de movilidad pero absolutamente capaces de ejercer sus derechos en juicio, de manera tal que puedan trasladarse a sus domicilios y entrevistarse con ellos, y realizar todas las acciones tendientes a una plena representación. Activando de esta	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores articulando y coordinando las redes institucionales disponibles.	Generar instancias de trabajo con instituciones relacionadas.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM

forma las coordinaciones regionales con la Corporación de Asistencia Judicial y SENAMA, que trabajan otorgando asistencia en duplas socio jurídicas.			
--	--	--	--

IV. Prácticas según recomendaciones específicas por materia del Protocolo

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS			
FAMILIA			
RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO
Requerir la creación de la nomenclatura específica "Abandono de PAM" en el Sistema Informático de Tramitación Digital de Familia (SITFA).	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Crear una pauta de solicitud de información, a fin de identificar variables socio demográficas tales como: sexo, pueblo, discapacidad, dependencia, asignación de indefensión, vulnerabilidad, riesgo, bienes, adultos responsables, en este caso es importante que se señale si está en discapacidad,	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM

		dependencia, interdicción y bajo el cuidado de quién. También es importante saber con qué bienes cuenta, especialmente si cuenta con bienes raíces o muebles a efecto de decretar medidas cautelares.	
Propender que un miembro del Consejo Técnico tenga a su cargo la atención especializada de las personas mayores, en los casos en que sea derivado por el funcionario especializado de atención de público.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Coordinar con Administrador/a del Tribunal y Comité de Presidentes del Tribunal. Asignar una sala especializada y bloques de agenda especializados.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Considerar las distintas opciones y/o alternativas programáticas de los dispositivos intersectoriales, a beneficio de las personas mayores, que van más allá de una institucionalización en un ELEAM (Establecimiento de Larga Estadía del Adulto)	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores articulando y coordinando las redes institucionales disponibles ⁴ .	Hacer levantamiento de la información. Es importante que en materia de familia en el caso de abandono de adulto mayor, manejar los lineamientos de acción respecto a los ELEAM, a	Artículo 6 Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez, CIPDHPM Artículo 7 Derecho a la independencia y a la autonomía, CIPDHPM Artículo 9 Derecho a la

⁴ Es importante considerar, que de acuerdo a la experiencia de SENAMA, en casos de violencia intrafamiliar (VIF), algunos tribunales de familia decretan la salida de la persona mayor víctima de violencia de su domicilio a un ELEAM, en circunstancias que debería ser la medida general de salida del ofensor.

Mayor), evaluar otras alternativas de apoyos, cuidados y/o soportes brindados por organizaciones e instituciones comunitarias y/o territoriales.		través de, y de mantener una coordinación directa con la CAJ, para que se inicien las acciones judiciales si fuera necesario declarar interdicto a la persona mayor, en algún proceso judicial posterior.	seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, CIPDHPM Artículo 10 Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, CIPDHPM Artículo 12 Derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo, CIPDHPM
--	--	---	--

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS			
PENAL			
RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO
Priorizar, previa coordinación con las instituciones respectivas, la comparecencia de las personas mayores en las distintas etapas del proceso penal. Como por ejemplo, en el caso	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Coordinar con instituciones relacionadas. Coordinar también con la Defensoría Penal Pública.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM

de las audiencias de control de detención se debieran realizar en los primeros bloques aquellas en que los imputados sean personas mayores. De esta misma forma, en los juicios orales, con la coordinación del Ministerio Público, debieran declarar al comienzo las personas mayores.			
Incentivar las capacitaciones de los integrantes de los tribunales en materia penal, con el fin de visibilizar a las personas mayores en el proceso penal. Dichas capacitaciones pueden tener origen en las coordinaciones realizadas con otras instituciones de la administración de justicia, sobre todo aquellas relacionadas al proceso penal.	Promover los derechos de las personas mayores.	Promover metas de gestión en la temática.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 32 Toma de Conciencia, CIPDHPM

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS			
CIVIL			
RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO

MAYORES			
Solicitar, en caso de estimarse necesario, la emisión de un informe social, personal y familiar en las causas en que estén involucradas personas mayores.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.		Artículo 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Solicitar al receptor judicial que en las notificaciones, realizadas a personas mayores, explique el contenido de la cédula de notificación, con especial énfasis en los plazos de actuación. Debiendo, el receptor, dejar constancia en el estampado de notificación la circunstancia de tratarse de una persona mayor.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Coordinar capacitación con receptores judiciales. Que sea el Ministro de Fe quien entregue el tríptico de las instituciones relacionadas para obtener representación judicial en caso que sea el demandado y se trate de la primera notificación.	Artículo 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS			
LABORAL			
RECOMENDACIONES DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	CUESTIONES A TENER EN CUENTA	ACCIONES SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	SUSTENTO JURÍDICO
Informar a la persona	Promover los	Preparar insumos	Artículo 31

mayor, en lenguaje claro y sencillo, en cómo realizar una denuncia en el ámbito laboral.	derechos de las personas mayores.	especializados para la entrega a personas mayores. Que al inicio de cada audiencia se explique el objeto de ésta.	Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Capacitar a un juez o jueza de cada tribunal laboral pluripersonal en el acceso a la justicia de las personas mayores de forma permanente, a fin de que se hagan cargo de las causas en las que están involucradas estas personas.	Promover los derechos de las personas mayores.	Capacitar a más de un juez o jueza en caso de ausencia.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 32 Toma de Conciencia, CIPDHPM
Impulsar mesas de trabajos colaborativas o interinstitucionales con la Dirección del Trabajo y Defensoría Laboral, con el objeto de acordar procedimientos o protocolos comunes desde las respectivas competencias para garantizar el acceso a la justicia.	Promover los derechos de las personas mayores.	Incorporar estas mesas en las metas de gestión.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 32 Toma de Conciencia, CIPDHPM

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS			
SEGUNDA INSTANCIA			
RECOMENDACIONES	CUESTIONES A	ACCIONES	SUSTENTO

DEL PROTOCOLO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS MAYORES	TENER EN CUENTA	SUGERIDAS Y/O PREGUNTAS A REALIZAR	JURÍDICO
Ampliar a Policía Local las visitas de Ministros Visitadores para verificar medidas implementadas para personas mayores, como celeridad en la atención.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Relevar esta información en los informes preparados.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Incluir en las visitas a Notarios, Conservadores, la unificación de medidas preferentes para personas mayores, como celeridad en la atención.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Relevar esta información en los informes preparados.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Fiscalizar el cumplimiento del Protocolo.	Promover los derechos de las personas mayores.	Incentivar el uso del Protocolo de Acceso a la Justicia de Personas Mayores.	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Priorizar la vista de la causa en los recursos de protección en los que intervengan personas mayores.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.		Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM
Promover que los restantes elementos de la administración de justicia hagan eco de este protocolo, como por ejemplo la Mesa de Familia.	Promover los derechos de las personas mayores.		Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 32 Toma de Conciencia, CIPDHPM

Aplicar en segunda instancia el derecho a ser oído cuando influye en su vida, como por ejemplo lo tienen los niños.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.		Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información, CIPDHPM
Nombrar a un ministro por cada Corte de Apelaciones como encargado de las temáticas referidas a personas mayores.	Considerar las necesidades específicas de las personas mayores.	Que la Fiscalía Judicial en las visitas ordinarias de cárcel como en las mesas interinstitucionales se resguarden los derechos de las personas mayores privadas de libertad. Que en las visitas semestrales de cárcel se analice la situación carcelaria de las personas mayores privadas de libertad y el conocimiento que éstas tengan respecto de la postulación a beneficios intrapenitenciarios	Art. 31 Acceso a la Justicia, CIPDHPM Artículo 32 Toma de Conciencia, CIPDHPM

V. BUENAS PRÁCTICAS

Las jurisdicciones del país se destacan por un activo y creciente trabajo dedicado a eliminar aquellas barreras y obstáculos que impiden a las personas mayores acceder a la justicia, lo que se refleja en la adopción de buenas prácticas como: la atención preferente de estos usuarios, evitando las esperas; el uso de un lenguaje claro, evitando los tecnicismos que dificulten la comprensión; la adecuación de la infraestructura del tribunal (en particular en materia de los accesos para el ingreso a los tribunales y a los lugares de espera); la priorización de las audiencias presenciales, para evitar afectaciones a los derechos de estos usuarios derivadas de la "brecha digital"; y actividades de promoción y difusión de los derechos de las personas mayores, mediante seminarios y capacitaciones que han tenido por objeto derribar prejuicios y estereotipos, y cuyos destinatarios no han sido tan solo miembros del Poder Judicial, sino también, académicos/as, estudiantes, abogados/as, y organismos relacionados a la administración de justicia.

En esta oportunidad también se han podido observar otras acciones positivas realizadas por los tribunales, como:

- Facilitar el ingreso de las personas mayores a las instalaciones de los juzgados, a través de sillas de ruedas o con la ayuda de personal de la guardia.
- Algunos tribunales tienen infraestructura adecuada para facilitar el acceso de las personas mayores, o han tomado medidas para la accesibilidad, como por ejemplo: la instauración de rampas, atenciones en el primer piso en caso de que el juzgado esté en un piso superior, pasillos amplios y uso de ascensores.
- Existencia de dos tipos de ingreso a los tribunales: urgente y otro de atención preferencial.
- Los tribunales tienen atención preferente para las personas mayores.
- Se ha instruido al personal judicial que tome medidas de apoyo en las consultas o participación en las audiencias teniendo en cuenta el manejo del usuario mayor de edad de la tecnología empleada, si presenta algún tipo de discapacidad o nivel de alfabetismo. Por ejemplo, en caso se apoya en la redacción de solicitudes e ingresos manuales al sistema de Oficina Judicial Virtual a través de formularios en papel.

- Apoyo en el uso de medios tecnológicos referentes a la participación de audiencias en zoom, disponiendo de tótems o computadores en los tribunales para facilitar su conexión en caso de que tenga los medios para la conexión.
- Uso del lenguaje claro y sencillo y en diferentes idiomas para que los usuarios puedan entender lo que se les indica en el tribunal, evitando los tecnicismos.
- Se han realizado jornadas de capacitación en la materia, seminarios, jornadas de sensibilización con los funcionarios, mesas y/o articulación de redes con otros organismos como municipios o SENAMA, elaboración de protocolos en los tribunales para la atención del grupo etario y difusión del Protocolo de Acceso a la Justicia de las Personas Mayores.
- Folletería sobre organismos colaboradores y sus contactos (SENAMA, CAJ).
- Priorización de realización de audiencias presenciales (juicios orales, audiencias y controles de detención) en el que participan personas mayores.
- Bloques de audiencias diferenciados para las personas mayores.
- Dictación de fallos preferentes cuando se trata de usuarios miembros de este grupo etario.
- Entrega al público de las resoluciones impresas.
- Preferir adoptar medidas como la inspección personal del juez.
- Emplear nomenclaturas diferentes en el trato y atención de personas mayores.
- Difusión radial.
- Promover soluciones colaborativas para la resolución del conflicto.

VI. INSTITUCIONES RELACIONADAS

- Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, a través de la Subdivisión de Promoción de Derechos. **Fono Mayor 800 400 035**
- Oficinas Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores (DFAM), Corporación de Asistencia Judicial.
- Oficinas del Adulto Mayor de las Municipalidades (DDAM).

- Comité para la Prevención de la Tortura, área personas mayores.
- Ministerio Público.
- Defensoría Penal Pública.
- Carabineros de Chile, Salas de Familia.
- Gendarmería de Chile.
- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, SernamEG.
- Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS.