

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO**



ACREDITADA POR RESOLUCIÓN  
DEL C.E.U.B. N° 1126/02

**MONOGRAFIA**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 10 DE LA LEY N° 369, COMO UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.**

**“Para optar al Título Académico en Licenciatura en Derecho”**

**POSTULANTE:** JOSÉ LUIS PIZARRO MAMANI.  
**TUTOR ACADEMICO:** DR. CONSTANTINO ESCOBAR ALCON.  
**INSTITUCIÓN:** VICEMINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES

**LA PAZ – BOLIVIA**  
**2014**

Dedicatoria:

*Con mucho cariño a mis padres Wilfredo y Alicia por el amor, el apoyo e iluminar mis pasos sabiéndome dar la fuerza para seguir adelante y culminar satisfactoriamente mis estudios.*

*A mis hermanos Marcos y Ariel por brindarme siempre su apoyo en los momentos mas importantes de mi vida.*

Agradecimiento:

*Quiero dar gracias a Dios por darme la vida e iluminar mi sendero.*

*A la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Mayor de San Andrés alma mater de los conocimientos adquiridos en la etapa de mi formación profesional.*

*Al Ministerio de Justicia que me supo acoger para la realización de mi trabajo dirigido y en el inicio de mi etapa profesional.*

*A mi tutor Dr. Constantino Escobar Alcon y cotutor Dra. Lourdes Chávez Quisbert por haberme dado la oportunidad de seguir adelante y por ser impulsores en mis expectativas y haberme abierto las puertas hacia el ámbito profesional.*

*A todos ustedes les agradezco de corazón hoy y siempre.*

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.

AGRADECIMIENTO.

INDICE GENERAL.

PROLOGO.

INTRODUCCION.

### TITULO PRIMERO.

Pág.

#### PROYECTO DE MONOGRAFIA

1.- ELECCION DEL TEMA DE MONOGRAFIA O DE ESTUDIO .....	1
2.- FUNDAMENTACION Y/O JUSTIFICACION DEL TEMA .....	1
3.- DELIMITACION DEL TEMA DE MONOGRAFIA .....	2
3.1.- Delimitación de tema o materia .....	2
3.2.- Delimitación espacial.....	2
3.3.- Delimitación temporal .....	2
4.- MARCO TEORICO O MARCO DE REFERENCIA .....	3
4.1.- Marco Teórico .....	3
4.2.- Marco Histórico .....	4
4.3.- Marco Conceptual .....	5
4.4.- Marco Jurídico.....	7
5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
6.- OBJETIVOS .....	15
6.1.- Objetivo General .....	15
6.2.- Objetivos Específicos .....	15
7.- ESTRATEGIA METODOLOGICA Y TECNICAS DE INVESTIGACION .....	16

### TITULO SEGUNDO.

#### CAPITULO I.

#### ANTECEDENTES HISTORICOS Y EL CONTEXTO SOCIAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN BOLIVIA.

1.- RELACION HISTORICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES .....	19
1.1.- El Mundo Romano: Auge y Decadencia.....	19
1.2.- El Mundo Moderno: El viejo frente a la burocracia .....	21
1.3.- El Mundo Contemporáneo: Violento y en búsqueda .....	22
2.- EL CONTEXTO SOCIAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN BOLIVIA .....	24
2.1.- La relación entre fecundidad y mortalidad.....	24
2.2.- Cambio de la estructura poblacional .....	25
2.3.- Relación de dependencia “Bono Demográfico” .....	25
2.4.- Actividad y roles del adulto mayor .....	26
2.5.- Fenómenos migratorios y adaptación del rol de las personas adultas Mayores.....	26
2.6.- Personas adultas mayores y la heterogeneidad demográfica.....	27
2.7.- Desigualdad entre las personas adultas mayores.....	28
2.8.- Desigualdad estructural rural – urbano .....	28

## **CAPITULO II.**

### **EL ABUSO O MALTRATO EN LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

1.- ANTECEDENTES .....	31
1.1.- El rostro de la violencia en las personas adultas mayores.....	31
2.- ABUSO O MALTRATO CONTRA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES ..	32
2.1.- Los síntomas del abuso y el maltrato .....	32
2.2.- Identificando el abuso y el maltrato .....	33
3.- CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	33
4.- CLASIFICACIÓN.....	34
4.1.- Clasificación por tipos .....	34
4.1.1.- General .....	34
4.1.2.- Según el aspecto.....	35
5.- PREVENCIÓN .....	36
5.1.- La acción en todos los niveles .....	37

## **CAPITULO III.**

### **LAS INSTITUCIONES PUBLICAS QUE SE ENCARGAN DE LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

1.- MINISTERIO DE JUSTICIA .....	39
1.1.- Objetivos de la Institución .....	39
1.2.- Marco legal.....	39
2.- VICEMINISTERIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.....	40
2.1.- Dirección General de Niñez, Juventud y Personas Adultas Mayores.....	41
2.1.1.- Objetivos .....	41
2.1.2.- Visibilizar la temática de las personas adultas mayores en las Cartas Orgánicas y Estatutos Autonómicos .....	41
2.1.3.- El ejercicio pleno de los derechos de las personas adultas Mayores.....	41
2.1.4.- Día de la dignidad de las personas adultas mayores .....	42
2.1.5.- Promoción de programas y proyectos sociales en los SEDEGES dirigido a personas adultas mayores .....	42
3.- VICEMINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES .....	42
3.1.- Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales .....	42
3.1.1.- Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (S.I.J.PLU) .....	43
3.1.1.1.- Antecedentes .....	43
3.1.1.2.- Metodología de atención integral a los usuarios .....	43
3.1.1.3.- Plataforma de atención.....	43
4.- PLATAFORMA DE ATENCION AL ADULTO MAYOR (P.A.I.A.M.) .....	44
4.1.- Antecedentes .....	44
4.2.- Objetivos de la plataforma de atención al adulto mayor.....	45
4.3.- Acciones de la plataforma de atención al adulto mayor .....	45
4.4.- Caracterización del problema atendido .....	46
4.5.- Niveles de coordinación internas .....	47
4.6.- Niveles de coordinación externas .....	47
4.7.- Ubicación .....	48

5.- CENTRO DE ORIENTACION SOCIO LEGAL PARA ADULTOS MAYORES (C.O.S.L.A.M.).....	48
5.1.- Carácter .....	48
5.2.- Objetivos .....	49
5.2.1.- Objetivo general .....	49
5.2.2.- Objetivos específicos .....	49
5.3.- Visión .....	50
5.4.- Misión.....	50
5.5.- Estructura Organizacional .....	50
6.- SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL (SEDEGES).....	51
6.1.- Reseña histórica .....	52
6.1.1.- Gestión social.....	52
6.2.- Misión.....	52
6.3.- Visión .....	52
6.4.- Área de gestión social.....	52
6.4.1.- Atribuciones.....	52
6.5.- El sistema judicial.....	53

## **CAPITULO IV**

### **PROTECCION JURIDICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

1.- LEGISLACION NACIONAL SOBRE LA PROTECCION A PERSONAS ADULTAS MAYORES .....	56
1.1.- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia .....	56
1.1.1.- Políticas publicas en beneficio de las personas adultas mayores.	57
1.1.2.- Prohibición de maltrato, abandono, violencia o discriminación ....	59
1.1.3.- Tratamiento en el constitucionalismo Boliviano.....	61
1.2.- Ley N° 369 (Ley general de las personas adultas mayores) .....	64
1.3.- Ley N° 3791 (Ley de la renta dignidad) .....	65
1.4.- Ley N° 1886 (Ley de derechos y privilegios) .....	65
1.5.- Ley N° 3323 (Ley de seguro de salud para el adulto mayor) .....	66

1.6.- Decreto Supremo N° 264 (Aprobado el 26 de agosto de 2009) .....	66
2.- LEGISLACION INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCION A PERSONAS ADULTAS MAYORES .....	66
2.1.- Declaración Universal de los Derechos Humanos .....	66
2.2.- Declaración de Caracas .....	67
2.3.- Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid.....	67
2.4.- Declaración de Bavaro .....	68
2.5.- Principio de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad.....	68
3.- LEGISLACION COMPARADA .....	69
3.1.- México.....	69
3.2.- Chile .....	70
3.3.- Perú.....	71
4.- CUADRO COMPARATIVO DE DISPOSICIONES LEGALES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	75

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ARTICULO 10 DE LA LEY N° 369, COMO UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.**

1.- DISPOSICIONES GENERALES .....	80
1.1.- Aspectos generales.....	80
1.2.- Modelo institucional.....	81
2.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES (S.I.P.A.M.).....	86
2.1.- Organización .....	86
2.2.- Servicio de Orientación Jurídica.....	86
2.3.- Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos .....	87
2.4.- Servicio de Asesoramiento Jurídico y Patrocinio Judicial.....	89
2.5.- Servicio de Psicología .....	90



2.6.- Servicio de Trabajo Social.....	91
2.7.- Capacitación a Comunidad .....	92
2.8.- Capacitación Educativa.....	93
2.9.- Convivencia.....	94
2.10.- Investigación .....	95
<b>3.- EQUIPO HUMANO INTEGRANTE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES (S.I.P.A.M.) .....</b>	<b>96</b>
3.1.- Conformación.....	96
3.2.- Coordinación de los Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.....	96
3.3.- Abogado patrocinante .....	99
3.4.- Conciliador, Psicóloga y Trabajadora Social .....	101
3.5.- Voluntarios, Pasantes Universitarios y Equipo Técnico de Apoyo .....	103
<b>4.- REGIMEN DISCIPLINARIO .....</b>	<b>105</b>
4.1.- Responsabilidad disciplinaria .....	105
4.2.- Procedimiento disciplinario.....	108
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>111</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.</b>	

## PROLOGO

Son varios y además importantes los trabajos de investigación que se han presentado en el Ministerio de Justicia y el presente es el fiel reflejo de la capacidad, dedicación y trabajo del postulante José Luis Pizarro Mamani.

Esta monografía surge de la experiencia adquirida por el egresado, al acceder a la modalidad de Trabajo Dirigido para la obtención del grado académico de Licenciatura en Derecho, quien ha desempeñado sus funciones dentro del Ministerio de Justicia en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional de la ciudad de La Paz, con memorándum N° 108/2012 de fecha 10 de diciembre de 2012, bajo mi supervisión cumpliendo con el Reglamento Interno de la Institución, la metodología de atención y evaluación.

El análisis del presente trabajo de investigación titulado “PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ARTICULO 10 DE LA LEY N° 369 COMO UNA UNIDAD DESCONCENTRADA Y DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA”, nos permitirá implementar un nuevo servicio destinado a la atención preferencial a las Personas Adultas Mayores. La presente propuesta tiene por objetivo la atención preferencial a las personas de la tercera edad, asimismo plantea una estructura funcional del servicio para brindar la ASISTENCIA JURIDICA a toda persona que tenga sesenta años o más de edad. El Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.), brindara el Servicio de Información y Orientación Jurídica, el Servicio de Representación y Patrocinio Judicial, el Servicio Resolución alternativa de conflictos, y la Promoción de los derechos y garantías constitucionales establecidas a favor de la persona adulta mayor.

La propuesta hace una descripción de las Instituciones Publicas de la ciudad de La Paz que resguardan los derechos de las Personas Adultas Mayores, el cual hace referencia a la Plataforma de Atención Integral a Personas Adultas Mayores (P.A.I.A.M.), dependiente del Gobierno Municipal de La Paz, donde indica que solo se presta el Servicio de Orientación Jurídica y los casos de abuso o maltrato a personas adultas

mayores son remitidos a los Servicios Legales Integrales Municipales de cada distrito. El Centro de Orientación Socio Legal para Adultos Mayores brinda el Servicio de Orientación Jurídica, el Servicio de Conciliación y la Capacitación de los derechos de las personas de la tercera edad. Los Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES), otorga el servicio de los Hogares Transitorios para personas de la tercera edad que lo requieran.

El postulante realiza un análisis y observa que las personas de la tercera edad están desprotegidas por las instituciones y ve la necesidad de la implementación de un nuevo servicio integral que coordine con otras instituciones para dar la protección jurídica que requieren las Personas Adultas Mayores.

Dra. Lourdes Chávez Quisbert.  
ABOGADO - SIJPLU

## INTRODUCCION

La presente monografía surge de la experiencia adquirida y funciones desempeñadas al acceder a la modalidad de Trabajo Dirigido para la obtención del Grado Académico de Licenciatura en Derecho, que fue desarrollado en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional de la ciudad de La Paz dependiente del Ministerio de Justicia, con memorándum N° 108/2012 de fecha 10 de diciembre de 2012, cumplí mis funciones en calidad de Asistente Legal de la Dra. Lourdes Chávez Quisbert, abogado de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (S.I.J.PLU.).

La presente investigación denota la necesidad de implementar un servicio preferencial para las Personas Adultas Mayores en protección de sus derechos constitucionales. El Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores brindara el servicio de orientación jurídica, servicio de conciliación, servicio de trabajo social, servicio de psicología, servicio de patrocinio judicial y la promoción de los derechos de las personas de la tercera edad.

Fundamentalmente se ha considerado al derecho positivo, que no solamente se refiere al ordenamiento jurídico concreto, sino estudia la Normas Jurídicas que regulan la estructura, la organización, las funciones para su aplicación. Para la implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores debe considerarse los componentes, la estructura, organización y el funcionamiento, que debe brindar las diferentes atenciones en varias materias del derecho, desde la primera atención que se otorga hasta la remisión de la consulta a distintas áreas.

El objetivo de la presente monografía consiste en proponer la Implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.), que permita un funcionamiento eficiente de las atenciones otorgadas en favor de las Personas Adultas Mayores. Describir el funcionamiento general, su estructura y la organización del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

Se han utilizado los métodos inductivo desde el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales es decir, es el proceso de conocimiento de lo particular a lo general. El método sistémico que esta dirigido a modelar el objeto

mediante la determinación de sus componentes, en este sentido la conclusión que obtengamos será a partir del estudio de todos los componentes que conforman el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, lo que nos permitirá estudiar su estructura, conformación, etapas de la atención, esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

La técnica de investigación que se aplicaran en la presente monografía es la entrevista que se hará a los beneficiarios para que nos pueda proporcionar datos de como debería funcionar y que servicios debería de prestar a las Personas Adultas Mayores. La técnica bibliografía nos permitirá elaborar fichas bibliográficas, recopilar información, y documentación referente al tema.

El presente trabajo de investigación planteado y titulado como “PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ARTICULO 10 DE LA LEY Nº 369 COMO UNA UNIDAD DESCONCENTRA DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA”, cuenta con un desarrollo investigativo del trabajo en la que se define la investigación de acuerdo a los siguientes capítulos planteados:

**Capítulo I.-** Se realiza un diagnostico y la correspondiente evaluación del tema, nos dará una clara idea en lo que respecta al tema planteado por el autor. Describimos antecedentes históricos y el contexto social de las Personas Adultas Mayor en Bolivia, donde observamos las necesidades y las desigualdades de las personas de la tercera edad.

**Capítulo II.-** Identificados los problemas principales que hacen referencia al objeto de la presente temática, se explicará brevemente las consecuencias del maltrato o abuso que sufren las personas de la tercera edad, cuando no existe una adecuada aplicación de la ley y no se otorga la protección jurídica institucional.

**Capítulo III.-** Se refiere concretamente a la descripción de las Instituciones Publicas que protegen los derechos de las Personas Adultas Mayores. Se hace una valoración sobre los servicios que prestan las Instituciones Publicas en protección de sus derechos y garantías constitucionales.

**Capítulo IV.-** Se realiza una comparación objetiva de la legislación nacional y la legislación internacional en la protección jurídica de las Personas Adultas Mayores. Se realiza una comparación legal de las normativas de los países de México, Perú y Chile.

**Capítulo V.-** Se presenta la propuesta de implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.), con un esquema de funciones, los servicios que se brindara y una adecuada aplicación del Artículo 10 de la Ley N° 369.

En conclusión esta propuesta, pretende convertirse en un punto de partida para la implementación de un servicio destinado a las personas adultas mayores, para dar una asistencia jurídica preferencial a las Personas Adultas Mayores.

El Autor.

## **TITULO I.**

### **PERFIL DE MONOGRAFÍA**

#### **1.- ELECCIÓN DEL TEMA DE LA MONOGRAFIA O DE ESTUDIO.**

***PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ART. 10 DE LA LEY Nº 369, COMO UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.***

#### **2.- FUNDAMENTACIÓN O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.**

La Ley Nº 369 “Ley General de las Personas Adultas Mayores”, norma que garantiza el trato preferente, el acceso a los servicios básicos, la seguridad social integral, el acceso a la educación, la asistencia jurídica, como también promueve la participación y el control social de parte de las Personas Adultas Mayores.

La presente ley se basa en los Artículos 67 y 68 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, en el que se establece que toda persona adulta mayor tiene derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana, a una renta vitalicia de vejez, a la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades; prohibiendo y sancionando toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación.

La presente ley regula los derechos, garantías y deberes de las Personas Adultas Mayores, dentro un ámbito protectivo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 109 Parágrafo II) y en el marco de los derechos fundamentales de la Constitución Política del Estado Plurinacional.

Se han desarrollado los criterios de trato preferente referidos al uso eficiente y reducción de los tiempos de atención, capacidad de respuesta institucional, sensibilización del personal, atención personalizada y especializada, trato con calidad y calidez, erradicación de toda forma de maltrato. Además se han desarrollado garantías referidas a la seguridad social integral, en esa línea el Ministerio de Justicia en aplicación del

artículo 10 de la Ley N° 369, brindara la asistencia jurídica preferencial a todas las Personas Adultas Mayores.

Sin embargo por la experiencia adquirida en los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU), se observa una deficiencia en la atención preferencial a las Personas Adultas Mayores, por que no se cuenta con el Servicio de Trabajo Social, no se tiene el personal capacitado para la atención de las personas de la tercera edad.

Por estas razones es necesario Implementar el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores como una unidad desconcentrada dependiente del Ministerio de Justicia, para dar una respuesta institucional inmediata y brindar una asistencia jurídica en protección de sus derechos fundamentales y la erradicación de toda forma de maltrato o violencia.

### **3.- DELIMITACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA.**

Para su adecuado resultado el proyecto se delimitará de la siguiente forma:

#### **3.1 Delimitación Temática.**

La presente investigación tiene un enfoque propositivo y se encuentra orientado en el ámbito del Derecho Constitucional y del Derecho Administrativo, así mismo para la elaboración del presente trabajo se han considerado sus fuentes, teorías, las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector publico.

#### **3.2 Delimitación Espacial.**

El espacio representativo para la elaboración de la presente monografía se tomara en cuenta la Asociación Nacional del Adulto Mayor de Bolivia (ANAMBO) que se encuentra en la ciudad de La Paz. Se introducirán muestras representativas para realizar entrevistas a los beneficiarios sobre la necesidad de la implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

#### **3.3 Delimitación Temporal.**

El periodo correspondiente de la investigación se realizará desde la promulgación de la Constitución Política del Estado Plurinacional, como fuente de la Ley N° 369 “Ley



General de las Personas Adultas Mayores” y disposiciones reglamentarias que se han emitido desde el año 2009 hasta la fecha.

#### **4.- MARCO TEÓRICO O MARCO DE REFERENCIA.**

##### **4.1.- Marco Teórico General.**

Para la realización de la presente monografía utilizaremos como punto de partida la corriente filosófica del Positivismo Jurídico entendido como “Una corriente del pensamiento humano conforme a la cual todo sistema jurídico se construye a partir de la propia voluntad humana, impuesta por medio de la ley.”<sup>1</sup>

El positivismo jurídico es una corriente filosófica que admite solamente el método experimental, este procede en su parte afirmativa y en su parte negativa de la aversión al espiritualismo metafísico, esto supone la inicialización de reforma de la sociedad, y tiene tres factores básicos: Estado Teológico, Estado Metafísico y Estado Positivo. Cabe señalar que se pensó con el fin de garantizar la justicia y el orden social.<sup>2</sup>

El profesor Max Mostajo, dentro de esta corriente filosófica, también opina lo siguiente. “El derecho es producto de todas las fuerzas sociales y no meramente es un mandato del Estado, el legislador tiene que tener una amplia comprensión de las fuerzas económicas, sociales y políticas que están detrás de un determinado derecho de nuestra época”.<sup>3</sup>

Por lo que el sentido positivista, se entiende como algo útil y real; traducido en un sentimiento de solidaridad que llega a todas las clases sociales sin excepción, en consecuencia la ciencia tendría que abarcar aquellas actividades que promovieran el desarrollo. El orden y el progreso son los principales componentes del Estado. Del mismo modo tomaremos en cuenta, la Teoría sobre los Derechos Subjetivos de Kelsen, que indica “que va a existir un derecho subjetivo en tanto y en cuanto exista una norma jurídica previamente establecida”.

---

<sup>1</sup>.- FERREIRA, Francisco. Teoría General del Delito, Edit. Temis 1988, Bogotá, 1ª Edición, Pag.121.

<sup>2</sup>.- Popper, Karl. La lógica de las ciencias sociales, Grijalbo, México, 1978, Tesis N°6, pp.

<sup>3</sup>.- MOSTAJO, Máx. Seminario taller de grado, Asignatura CJR000 Técnicas de Estudio 1ª Ed.-2005, Pág. 153

Tomaremos en cuenta la opinión del profesor Max Mostajo que opina “Que el Derecho es producto de todas las fuerzas sociales y no meramente es un mandato del Estado”, la Ley del Adulto Mayor promulgado el 1 de mayo de 2013, es una lucha de las Fuerzas Sociales, como ser la Asociación Nacional del Adulto Mayor de Bolivia (ANAMBO), que impulso la aprobación de esta ley en beneficio de todas las personas que tienen mas de sesenta años de edad. Para una adecuada aplicación del Art. 10 de la Ley N° 369, es necesaria la Implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.), con la finalidad de garantizar la justicia y el orden social.

#### **4.2.- Marco Histórico.**

A objeto de conocer el desarrollo del tema históricamente, así como encontrar elementos constantes que han persistido durante su existencia se detalla una breve relación histórica:

- El Tema se origina a partir de la promulgación de la Constitución Política del Estado Plurinacional, que hace referencia a la obligación que tiene el Estado de adoptar políticas publicas en beneficio de las Personas Adultas Mayores, así como la prohibición y sanción de toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación. El primer texto constitucional que hace referencia al tema de la vejez es del año 1938, donde por primera vez se adoptan políticas públicas para la protección, atención, descanso, seguro obligatorio y ocupación de las Personas Adultas Mayores. Los textos constitucionales de 1945 y 1947 establecen una reserva legal para la regulación del seguro obligatorio de la vejez. Los siguientes textos constitucionales de los años 1961 a 2004 disponen que los regímenes de seguridad social cubran las contingencias de la vejez.
- La Junta Nacional de Desarrollo Social es fundado en el año 1967 con sus respectivas Direcciones Regionales del Menor (DIRME), con el objetivo de brindar asistencia social en protección de los niños y ancianos.
- Se promulga en el año 2001 la Ley N° 264 que establecía el pago mensual de una asignación asistencial a Personas Adultas Mayores en situación de extrema pobreza. Sin embargo esta ley fue rechazada por que no existía un ámbito de protección de las Personas Adultas Mayores.

- La Asociación Nacional del Adulto Mayor de Bolivia (ANAMBO), en el ámbito internacional el año 2007 participa de la campaña ADA (Adultos Mayores Demandan Acción), donde una de las iniciativas principales fue la creación y aprobación de una ley que proteja todos los derechos de las Personas Adultas Mayores.
- A partir del año 2008 las organizaciones sociales de adultos mayores presentaron propuestas y realizaron gestiones necesarias, reforzando sus estrategias por medio de alianzas con organizaciones sociales a fin de generar mesas de discusión y enriquecer el proyecto de ley que planteaba el respeto de sus derechos y garantías de las Personas Adultas Mayores, así como también el incremento de la pensión vitalicia denominada Renta Dignidad.
- El Ministerio de Justicia en coordinación con la Asociación Nacional del Adulto Mayor de Bolivia (ANAMBO), realizaron modificaciones al anteproyecto de ley del Adulto Mayor. Posteriormente es socializado con las organizaciones sociales y presentado ante la Asamblea Legislativa Plurinacional para su aprobación y es promulgado el 1 de Mayo del año 2013 por el Presidente Constitucional Juan Evo Morales Ayma.

La campaña ADA (Adultos Mayores Demandan Acción) ha sido muy importante para incidir sobre la Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores) porque ha permitido abrir espacios de diálogo con el gobierno para presentar propuestas en beneficio de las Personas Adultas Mayores; pero sobre todo hacer visible las necesidades actuales de protección de sus derechos y garantías constitucionales.

#### **4.3.- Marco Conceptual.**

Para el marco conceptual debo señalar los siguientes conceptos más importantes:

- **PERSONA ADULTO MAYOR (PAM).**- En nuestra legislación adoptando el criterio internacional que considera persona adulta mayor a toda persona mayor de 60 años que resida de manera temporal o continua en el territorio de Boliviano para efectos de aplicación de la ley.<sup>4</sup>

---

4.- Revista HelpAge N° 32 de diciembre del año 2004, por un envejecimiento y vejez activos, Pag. 14

- **ASISTENCIA INTEGRAL.-** Es el servicio que te facilita acudir a las entidades públicas y/o privadas adecuadas para resolver sus problemas. Consiste en el acompañamiento, remisión y/o representación institucional para resolver tus problemas ayudándote además en el análisis y revisión de trámites y expedientes y todo lo que pueda ser obrado en el marco de las competencias del Ministerio de Justicia.<sup>5</sup>
- **ORIENTACIÓN JURÍDICA.-** Es la información sobre tus derechos a fin de que tengas el conocimiento de sus alcances para que puedas hacerlos respetar y resolver tus problemas de manera correcta. Este servicio te ayuda también a conocer los requisitos y costos de los trámites administrativos ante instancias administrativas.<sup>6</sup>
- **PATROCINIO LEGAL.-** Es el servicio que te permite tener la asistencia de un abogado en procesos judiciales en materia civil y familiar. Permite que los ciudadanos de escasos recursos puedan acceder a la tutela judicial de sus derechos sin necesidad de recorrer grandes distancias por cuanto funcionan Juzgados de Instrucción en materia civil, familiar y penal en los Centros Integrados de Justicia.<sup>7</sup>
- **ADULTO.-** Persona que trasciende los límites de la adolescencia y que biológicamente a desarrollado sus funciones vitales, tanto psíquicas como orgánicas.<sup>8</sup>
- **VEJEZ.-** Edad postrera de la vida normal, que en los hombres, y en las mujeres, suele situarse alrededor de los 60 años.<sup>9</sup>
- **REPRESENTACION LEGAL.-** Lo que el Derecho Positivo establece con carácter imperativo y complementario de la capacidad de determinadas personas, sin

---

5.- Manual de Gestión de los Centro Integrados de Justicia, Pag. 20.

6.- Manual de Gestión de los Centros Integrados de Justicia, Pag. 17.

7.- OSSORIO MANUEL: Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, 2004, Pág. 730.

8.- OSSORIO MANUEL: Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, 2004, Pág. 67.

9.- OSSORIO MANUEL: Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, 2004, Pág. 978.

posibilidades físicas o mentales plenas, o por causas especiales, como las de las mujeres casadas en ordenamientos cada vez mas raros.<sup>10</sup>

- **REPRESENTACION JUDICIAL.-** La que un Juez o Tribunal concreta en quien debe asumir temporalmente la de una persona o bienes. Son frecuentes en quiebras o concursos, en abintestatos o testamentarias.<sup>11</sup>
- **CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA.-** Los Centros Integrados de Justicia son espacios de esfuerzo conjunto entre el Órgano Judicial, el Órgano ejecutivo, los gobiernos municipales y la comunidad en general, con la finalidad de brindar un servicio integral de justicia que posibilite a la población una solución pronta y oportuna a sus conflictos.<sup>12</sup>

#### **4.4.- Marco Jurídico.**

##### **4.4.1.- Marco Normativo Nacional.**

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.**

#### **SECCION VII**

#### **DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

##### **Artículo 67.-**

I.- Además de los derechos reconocidos en esta Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

II.- El Estado proveerá una renta vitalicia de vejez, en el marco del sistema de seguridad social integral, de acuerdo con la ley.

##### **Artículo 68.-**

---

10.- OSSORIO MANUEL: Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, 2004, Pág. 837.

11.- OSSORIO MANUEL: Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, 2004, Pág. 837.

12.- BOLIVIA, Gaceta Oficial de Bolivia, Decreto Supremo 28586, de fecha 17 de enero de 2006, pag.6.

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.

**Artículo 69.-** Los Beneméritos de la Patria merecerán gratitud y respeto de las instituciones públicas, privadas y de la población en general, serán considerados héroes y defensores de Bolivia, y recibirán del Estado una pensión vitalicia, de acuerdo con la Ley.

• **LEY Nº 369 (LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES).**

**Artículo 1.- (Objeto)** “La presente Ley tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.”

**Artículo 2.- (Titularidad de Derechos)** “Son titulares de los derechos las personas adultas mayores de sesenta (60) o mas años de edad, en el territorio boliviano.”

**Artículo 7.- (Trato Preferente en el Acceso a Servicios).**

I.- Las Instituciones públicas y privadas brindaran trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:

- Uso eficiente de los tiempos de atención.
- Capacidad de respuesta institucional.
- Capacitación y sensibilización del personal.
- Atención personalizada y especializada.
- Trato con calidad y calidez.
- Erradicación de toda forma de maltrato.
- Uso del idioma materno.

II.- Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.

**Artículo 10.- (Asistencia Jurídica)** “El Ministerio de Justicia brindara asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, garantizando los siguientes beneficios:

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

- **LEY N° 3791 (LEY DE LA RENTA UNIVERSAL DE VEJEZ).**

**Artículo 2. (Objeto).**- La presente Ley, tiene por objeto establecer la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad), dentro del régimen de Seguridad Social no Contributivo.

**Artículo 3. (Beneficiarios de la Renta Universal de Vejez).**- La Renta Universal de Vejez es la prestación vitalicia, de carácter no contributivo que el Estado Boliviano otorga a:

- a) A todos los bolivianos residentes en el país mayores de 60 (sesenta) años, que no perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo o una remuneración contemplada en el Presupuesto General de la Nación.
- b) A los bolivianos que perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo percibirán únicamente el 75% del monto de la Renta Universal de Vejez.
- c) A los titulares y los derecho habientes a los Gastos Funerales.

- **LEY N° 1886 (LEY DE DERECHOS Y PRIVILEGIOS).**

**Artículo 1.-** A partir del 1 de octubre de 1998 se crea un régimen de descuentos y privilegios en beneficio de los ciudadanos bolivianos de 60 o mas años, merced al cual, tienen el derecho de obtener reducciones en las tarifas de servicios públicos, en las tarifas de transporte publico en las modalidades señaladas en el articulo 6, en el impuesto a la propiedad de bienes inmuebles.

**Artículo 2.-** Son titulares del presente régimen de descuentos y privilegios los ciudadanos de 60 o mas años; este beneficio será personal e individualizado, no transferible a terceros. Para ser titular del beneficio, los servicios descritos en el artículo anterior, deberán estar facturados a nombre del beneficiario del servicio. En el caso de prestación de servicios públicos o de propiedad de bienes inmuebles, el derecho propietario o el contrato de servicios, deberá constar de un documento público anterior a la promulgación de la presente ley.

**Artículo 8.-** La entidades públicas y privadas que presten servicios en general a personas de 60 o más años deberán habilitar ventanillas especiales para atenderlas y otórgales un trato preferente. En caso que dicha ventanilla, especial no exista, lo beneficiarios tendrán atención y prioridad en la fila de todas las oficinas donde actúen en demanda de servicios.

- **LEY N° 3323 (LEY DE SEGUROS DE SALUD PARA EL ADULTO MAYOR).**

**Artículo 1. (Objeto).**- Se crea el Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM) en todo el territorio nacional, de carácter integral y gratuito. Otorgando prestaciones de salud en todos los niveles de atención del Sistema Nacional de Salud, a ciudadanos mayores de 60 años de edad con radicatoria permanente en el territorio nacional y que no cuenten con ningún tipo de seguro de salud.

- **DECRETO SUPREMO N° 0264 (Aprobado el 26 de agosto de 2009).**



## **Artículo 2.- (Declaratoria).**

I.- Se declara el 26 de agosto como el “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores” en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

II.- Como parte de las actividades de celebración del “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores”, las entidades públicas que trabajan a favor de este sector de la población, programaran y desarrollaran brigadas de salud, jornadas de integración, actividades culturales y de recreación.

III.- Cada 26 de agosto, todas las instituciones públicas y privadas del sistema educativo boliviano realizaran actos públicos educativos para sensibilizar y promover el respeto a las personas adultas mayores.

En la Constitución Política del Estado Plurinacional y las leyes normativas vigentes especifican que toda Persona Adulta Mayor, es sujeto de derecho y por tanto debe ser protegido por Instituciones Públicas y la sociedad civil en su conjunto. En razón de ello las normas legales han previsto los derechos, deberes de las Personas Adultas Mayores.

### **4.4.2.- Marco Normativo Internacional.**

- **LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES. (ESTADOS UNIDOS MEXICANOS)**

#### **TITULO PRIMERO.**

#### **CAPITULO UNICO (DISPOSICIONES GENERALES)**

**Artículo 1.-** La presente ley es de orden público, de interés social y de observancia general en los Estados Unidos Mexicanos. Tiene por objeto garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, así como establecer las bases y disposiciones para su cumplimiento, mediante la regulación de:

I.- La política publica nacional para la observancia de los derechos de las personas adultas mayores;

II.- Los principios, objetivos, programas, responsabilidades e instrumentos que la administración pública federal, las entidades federativas y los municipios deberán observar en la planeación y aplicación de la política pública nacional, y

III.- El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

**Artículo 24.-** Se crea el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines.

**Artículo 28.-** Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores tendrá las siguientes atribuciones:

II.- Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente;

IV.- Coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las Instituciones correspondientes.

- **DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.** <sup>13</sup>

**Artículo 25.-** Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene así mismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

- **DECLARACION DE CARACAS.** <sup>14</sup>

**Artículo 17. (Protección de los Ancianos)-** Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. En tal cometido, los Estados

---

13.- Adoptada y proclamada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en fecha 10 de diciembre del año 1948.

14.- Protocolo de San Salvador.

partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica y en particular a:

- a) Proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionársela por si mismas;
- b) Ejecutar programas laborales específicos destinados a conceder a los ancianos la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades respetando su vocación o deseos.
- c) Estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de los ancianos.

- **DECLARACION POLITICA Y PLAN DE ACCION INTERNACIONAL DE MADRID.**<sup>15</sup>

**Artículo 5.-** Reafirmamos el compromiso de no escatimar esfuerzos para promover la democracia, reforzar el estado de derecho y favorecer la igualdad entre hombres y mujeres, así como promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales, incluido el derecho al desarrollo. Nos comprometemos a eliminar todas las formas de discriminación, entre otras, la discriminación por motivos de edad. Asimismo, reconocemos que las personas, a medida que envejecen, deben disfrutar de una vida plena, con salud, seguridad y participación activa en la vida económica, social, cultural, y política de sus sociedades. Estamos decididos a realizar el reconocimiento de la dignidad de las personas de edad y a eliminar todas las formas de abandono, abuso y violencia.

**Artículo 14.-** Reconocemos la necesidad de conseguir progresivamente la plena realización del derecho a todas las personas a disfrutar el grado máximo de salud física y mental que se pueda lograr. Reafirmamos que

---

15.- Segunda Asamblea Mundial de Naciones Unidas sobre el Envejecimiento en el año 2002.

alcanzar el grado mas alto posible de salud es un objetivo social de suma importancia en el mundo entero, y para que se haga realidad es preciso adoptar medidas en muchos sectores sociales y económicos aparte del sector de la salud. Nos comprometemos a proporcionar a las personas de edad acceso universal y en condiciones de igualdad a la atención medica y los servicios de salud, tanto servicios de salud física como mental, y reconocemos que van en aumento las necesidades de una población que este envejeciendo, por lo que es preciso adoptar nuevas políticas, en particular en materia de atención y tratamiento, promover medios de vida saludables y entornos propicios. Favoreceremos la independencia y la habilitación de las personas de edad y sus posibilidades de participar plenamente en todos los aspectos de la sociedad. Reconocemos la contribución de las personas de edad al desarrollo mediante su función de cuidadores.

- **DECLARACION DE BAVARO.**<sup>16</sup>

La II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento (Madrid, 2002) aprobó por unanimidad una Declaración Política y un Plan Internacional de Acción para incorporar el envejecimiento en las estrategias de desarrollo y lucha contra la pobreza, lo que interpretamos como un decidido avance frente a los desafíos que plantea el envejecimiento de la población, especialmente de los países menos industrializados.

- **PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS A FAVOR DE LAS PERSONAS DE EDAD.**<sup>17</sup>

Cuidados.- Las Personas de edad deberán:

- a) Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro.

---

16.- XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Presidentes de Gobierno de fechas 15 y 16 de noviembre del año 2002.

17.- Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de Edad, adoptadas en fecha 16 de diciembre del año 1991, Resolución N° 46/91.

- b) Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinde cuidados y tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

En la normativa internacional se encuentran herramientas legales que hacen enriquecer el trabajo de investigación en la protección legal de toda Persona Adulta Mayor. Son fuentes de las cuales dieron origen a que se elaboren estrategias políticas con relación a la protección jurídica de parte de los Estados y brindar los servicios que requiere la población adulta mayor.

## **5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El contexto social y jurídico de las personas adultas mayores y la aplicación del Artículo 10 de la Ley N° 369, justifica el planteamiento del problema de la presente monografía:

**¿POR QUÉ ES NECESARIA LA IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 10 DE LA LEY N° 369, COMO UNA UNIDAD DESONCENTRADA DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA?**

## **6.- OBJETIVOS.**

### **6.1. Objetivo General.**

Proponer la implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores en aplicación del Artículo 10 de la Ley N° 369, como una unidad desconcentrada dependiente del Ministerio de Justicia.

### **6.2. Objetivos Específicos.**

- Describir los antecedentes históricos y el contexto social de las Personas Adultas Mayores en Bolivia.
- Identificar las consecuencias del maltrato en las Personas Adultas Mayores.

- Analizar las Instituciones Públicas que se encargan de la protección de los derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Comparar la legislación nacional e internacional de protección de los derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Proponer la difusión de los derechos y garantías de las Personas Adultas Mayores.

## **7.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA.**

### **a) Métodos a utilizarse:**

Para la elaboración de la monografía se utilizarán los siguientes métodos de estudio:

- **Método Inductivo.-** “Es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales”<sup>18</sup> es decir el proceso de conocimiento de lo particular a lo general. Por lo cual aplicamos el método inductivo de inducción completa, el mismo que implica conocer con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio y además saber que el conocimiento generalizado pertenece a cada uno de los elementos de investigación. En este sentido la conclusión que obtengamos será a partir del estudio de todos los componentes que conformaran el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, lo que nos permitirá estudiar su estructura, conformación, y etapas de la atención.
- **Método Jurídico.-** Con este método se descubre los principios generales y se establecen las consecuencias que derivan de tales principios, su concordancia con las instituciones realmente en vigor y con las normas positivas, sirve para interpretar, construir, sistematizar y comunicar el conocimiento jurídico, con este método explicaremos los alcances y su interpretación de la Ley General de las Personas Adultas Mayores (Ley N° 369).
- **Método de Observación.-** Por cuanto en el presente trabajo de investigación, mediante un procedimiento de percepción deliberada de fenómenos jurídicos,

---

<sup>18</sup> <http://www.wikipedia.org.com>

se comprobara y proyectara conjeturas, y conclusiones jurídicas respecto a la protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

- **Método Sistemático.-** Esta dirigido a modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos, esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica”<sup>19</sup> .Es decir primero deben definirse cada uno de los componentes del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, describiéndose las funciones y los métodos utilizados en su atención.

#### **b) Técnicas de Investigación.**

Por la naturaleza misma del tema de estudio e investigación se utilizaran las siguientes técnicas:

- LA TECNICA BIBLIOGRAFICA.- Se recopilara información documentación a través de fichas bibliográficas de los distintos textos que se hallan relacionados con el tema de investigación.
- LA TECNICA DE LA ENTREVISTA.- Se entablara conversaciones con especialistas o entendidos en el tema, con el objeto de recopilar y recoger opiniones y criterios respecto al tema de la investigación.

---

<sup>19</sup>. <http://www.wikipedia.org.com>

## **CAPÍTULO I**

### **ANTECEDENTES HISTORICOS Y EL CONTEXTO SOCIAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN BOLIVIA.**

#### **1.- RELACION HISTORICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**



**1.1.- El Mundo Romano: (Auge y Decadencia)** El imperio romano en su esplendor significó un acontecimiento primigenio en la historia. Su extensión y diversidad, no ha tenido comparación hasta los Estados Unidos actuales. Lo define su cosmopolitarismo. Para lograr aquella proeza se necesitaban ciertas características del espíritu y actitud de los romanos. Su tolerancia, ductilidad, su sentido práctico los hizo responder a las circunstancias, de tal manera, que sin proponérselo construyeron un imperio. Su mismo espíritu práctico derivó en realizar excelentes rutas que facilitaban la comunicación y establecieron leyes que hasta hoy son motivo de inspiración. Al anciano se le dedicó mucha atención y se plantearon los problemas de la vejez desde casi todos los aspectos: políticos, sociales, psicológicos, demográficos y médicos.

El notable nivel alcanzado por el Derecho, contribuyó a preocuparse por la duración de la vida humana. La "Tabla de Ulpiano" tenía por objeto evaluar la importancia de las rentas vitalicias asignadas por legados según la edad del beneficiario. De esta tabla basada en observaciones empíricas podemos hacernos una idea verosímil de la esperanza de vida de los romanos para cada edad. Domicio Ulpiano (170 - 228 D.C.) elaboró una regla para el cálculo de las pensiones alimentarias. De estos cálculos, de las inscripciones funerarias y de otras fuentes se puede sostener con bastante seguridad que el peso demográfico de los ancianos era mayor que en el mundo griego. Asimismo, se establece que existía un mayor número de ancianos varones que de ancianas, situación inversa a la actual. La causa, con toda seguridad, era debida a las muertes maternas post parto. Casi duplicaban los viudos sobre los sesenta años de edad. Las consecuencias de este perfil demográfico no dejaron de manifestarse en matrimonios frecuentes de viejos con muchachitas. Se explica también la explotación de la literatura de estas parejas disparejas y la poca figuración de los personajes femeninos.

El mundo romano evidenció un envejecimiento a partir del siglo II, en particular, en Italia. El Derecho romano tipificaba la figura jurídica del "pater familias" que concedía a los ancianos un poder tal que catalogaríamos de tiránico. La familia tenía un carácter extendido, pues los lazos jurídicos eran más que los naturales. La patria potestad regía no sólo a causa del nacimiento del mismo padre, sino incluso por adopción o matrimonio. El parentesco se originaba y transmitía por vía masculina. El "pater familia"

concentraba todo el poder y no daba cuentas de su proceder. Era vitalicio y su autoridad ilimitada, podía disponer hasta de la vida de un integrante de su familia.

Esta autoridad desorbitada del "pater familia" produjo consecuencias predecibles durante la República. Un sistema semejante va aumentando su dominio a medida que pasan los años, al igual que incrementa el número de componentes de la comunidad familiar. La concentración del poder establece una relación intergeneracional tan asimétrica que genera conflictos y concluye en verdadero odio a los viejos. La "mater familia" jugaba un papel secundario pero, en general, gozaba de la simpatía y connivencia de la prole. Logra así una influencia en el tirano doméstico. La mujer vieja sola fue brutalmente desdeñada.

La época de oro para los ancianos fue la República. A partir del siglo I antes de nuestra era, se produce un período inestable y los valores tradicionales cambian. Augusto, el sobrino y heredero de Cesar, tras cruenta lucha por el poder, inaugura un nuevo período, floreciente para las artes y la economía, aunque también, comienza la declinación del poder del Senado y los ancianos, el cual se mantuvo menguado durante todo el Imperio. Muchos viejos, a título personal, obtuvieron cargos importantes, pero no ocurría como durante la República, donde se confiaba en los hombres mayores para dirigir los destinos políticos.

Al perder el poder familiar y político y luego de haber concentrado la riqueza, la autoridad y la impopularidad, los ancianos cayeron en el desprecio y sufrieron los rigores de la vejez.

Sin embargo, los romanos habían construido un mundo desprejuiciado y tolerante, donde se luchaba por el poder, pero no se segregaba por raza, religión o ideología. Se admiraba lo admirable y mantuvieron la dignidad de los ancianos; criticaron a los individuos, no así a un período de la vida.

Los ancianos no fueron tópico de interés para los escritores de la Iglesia bisoña que fácilmente adoptó el espíritu griego que, como vimos, pretendía la excelencia, la virtud, la perfección, la belleza. Estos son los atributos más próximos a la juventud. Inclusive, en los primeros tiempos se estimulaba a los jóvenes - deseosos del encuentro de lo nuevo, de lo diferente o simplemente de sentido de vida, que se convertían al cristianismo - a desobedecer y abandonar a sus padres. También se adopta la imagen

del anciano como símbolo de pecado. En general, los primeros autores cristianos fueron duros con los viejos. Las reglas monásticas tampoco les concedieron privilegios, pues concebían la idea que la vejez verdadera era la sabiduría. Se continuó la tradición en la Iglesia naciente con la institución de los "presbyteros" que mediante la imposición de las manos colaboran con los apóstoles en la evangelización y eran responsables de la vida eclesial de la comunidad. La iglesia desde sus inicios se preocupaba de los desheredados y pobres, entre los cuales, los ancianos abundaban.

**1.2.- El Mundo Moderno: (El viejo frente a la burocracia)** El pensamiento liberal y sus consecuencias políticas revolucionarias que derivan en la formación de repúblicas, significó no sólo un cambio de poder, sino la aparición de un contingente nuevo de ciudadanos: los burócratas. Hay que recordar que este término proviene del francés, "bureau", que significa oficina. De donde se desprende que aparecen en la escena social, un estamento de funcionarios que constituyen un verdadero conglomerado y que algunos han denominado el sector terciario, a diferencia del primario de los campesinos y artesanos y los secundarios referidos a los obreros surgidos de la revolución industrial. Antes de las revoluciones liberales el poder se asentaba en los reyes y sus familiares, como también, en el círculo próximo de la nobleza. El Estado se identificaba con personas concretas. En cambio, el Estado moderno es impersonal, reglamentado y el poder se hace representativo, delegación del pueblo. Se entiende que, en este sistema, surja la progresiva despersonalización y el creciente predominio de los funcionarios de la nueva organización.

En la actualidad, un hito muy significativo en la biografía de todo ciudadano laborante, dentro de la estructura económica del Estado es la jubilación. Palabra tomada del latín "jubilate" que significaba "lanzar gritos de júbilo"<sup>20</sup>, significado que para la mayoría de nuestros contemporáneos sonaría a sarcasmo.

En su origen nació como una recompensa a los trabajadores de más de cincuenta años. Según Simone de Beauvoir esta era la recomendación que hacía Tom Paine en 1796 <sup>21</sup>. Ya se conocen pensiones en los Países Bajos a los funcionarios públicos en 1844. En

---

20.- Coramina J. Breve diccionario etimológico de la lengua castellana. Madrid. Ed. Gredos. 1980. P.347.

21.- Beauvoir S. La vieillesse. Paris. Gallimard. 1970.

Francia los primeros en obtenerlos fueron los militares y funcionarios públicos; luego a los mineros y otras labores consideradas peligrosas.

Desde un punto de vista económico, se pasa de una<sup>22</sup> gratificación benevolente a un derecho adquirido para dar un estipendio unos pocos años después de cierta edad, en la cual, probabilísticamente, hay una declinación de rendimiento. Así se crean los sistemas de seguros sociales y todo un modo de estudio de probabilidades de sobrevivida. Con el aumento de las expectativas de vida, se mantiene el procedimiento, aunque postergando la edad de jubilación, en el bien entendido que si el viejo ya no es productor, a lo menos, mantenerles un cierto nivel de consumidor.

**1.3.- El Mundo Contemporáneo: (Violento y en búsqueda)** A la diversidad de tradiciones regionales, se podría decir, que en el mundo occidental fluía una corriente cultural proveniente desde la Ilustración que creía en una idea de progreso lineal y la historia de los seres humanos caminaría hacia la realización de un hombre ideal (europeo). Tal concepción significa considerar la historia como un proceso unitario y de acuerdo con Vattino, la modernidad "deja de existir cuando - por múltiples razones- desaparece la posibilidad de seguir hablando de la historia como una entidad unitaria" <sup>23</sup>. No existe un centro en torno al cual se ordenarían los hechos. Se estaría en una experiencia de "fin de la historia", en la crisis de lo más específico de la modernidad: su concepto de historia, de progreso y de superación <sup>24</sup>. Y esta nueva concepción es lo que, bien o mal, muchos han denominado la posmodernidad.

Para el propósito de este trabajo lo más preeminente ha sido esta cultura tecnocientífica, la que más ha influido en la vida de los viejos. Las nuevas condiciones de vida creadas por la tecnociencia no sólo ha envejecido a los pueblos, sino que ahora el grupo etario de mayor velocidad de crecimiento entre las sociedades democráticas neotecnológicas la constituyen la población sobre los ochenta y cinco años <sup>25</sup>. Además la prolongación del lapso pos jubilación, conlleva un empobrecimiento progresivo, agravado por la mayor necesidad de asistencia médica. Al mismo tiempo, el porcentaje

---

22.- Gracia D. Historia de la vejez. En Gafo J. (ed). Ética y ancianidad. Madrid, Universidad Pontificia Comillas. 1995 p.15-25. (Dilemas éticos de la Medicina actual - 9)

23.- Vattimo G. y otros. En torno a la posmodernidad. Barcelona. Antropos (ed). 1994. P.10.

24.- Vattimo G. El fin de la modernidad. Nihilismo y hermenéutica en la cultura posmoderna. Barcelona. Editorial Gedisa. 1990.

25.- Jecker N.S. Envejecimiento social. En: La labor hospitalaria. 1997 245 (3): 236-238.

de menores de 15 años disminuye. La más amplia proporción de viudas está en directa relación a la mayor expectativa de vida de las mujeres lo cual no representa del todo una ventaja. Las viudas son la mayoría, terminan siendo varias veces castigadas: durante su vida tuvieron un menor nivel de educación y han sido remuneradas a más bajo nivel que los hombres; cuando logran un mejor nivel cumplen labores diversificadas (dentro y fuera del hogar); un menor número obtiene jubilación y, por último, su sobrevivida mayor, las condena a una pobreza soportada por más años.

Otro impacto digno de mencionar se refiere a la llamada liberación femenina y al cambio de la consideración del cuerpo y de la sexualidad. La tecnología, asimismo, ha desempeñado una gran función. Karl Popper sostiene que la primera liberación femenina se produjo en 1913 con la invención del hornillo a gas<sup>26</sup> y, después, con toda la tecnología al servicio del hogar que le permitió, a las mujeres, gozar de tiempo libre que muchas lo dedicaron al estudio y al trabajo fuera de su morada y optar por labores mejor remuneradas. Pero, además, salir de los límites, demasiado estrechos y fatigantes, de su vivienda, para contactar horizontes más amplios.

La segunda etapa importante de liberación sucedió con el hallazgo de las drogas anticonceptivas que separó, conscientemente, la procreación de la sexualidad e hizo más evidente lo que es la sexualidad de los seres humanos. Finalmente, se llegó a una familia reducida, a una sexualidad sin procreación, por alguna llamada recreativa, a la convivencia en pareja, a una adolescencia prolongada. Se produce una centrifugación familiar, archipiélagos familiares.

Después de la segunda guerra mundial se descubre el enorme mercado de los "teen-agers" y progresivamente se llega al mercado de los bebés. Hay un corrimiento hacia las edades menores. De acuerdo, por lo demás, al deseo y admiración del vigor y belleza juveniles. Todo tipo de artimañas, artefactos y hábitos para lucir jóvenes. El culto a la moda se acelera y fortalece<sup>27</sup>. Lo efímero y desechable favorece al mercado. La economía centralizada y la idea misma de la unicidad de la marcha de la historia derriban al imperio soviético. Surge con fuerza la lucha entre capitalismo<sup>28</sup>.

---

26.- Popper K. La responsabilidad de vivir. Escritos sobre política, historia y conocimiento. Barcelona. Ed. Paidós. 1995. P.224.

27.- Lipovetsky G. El imperio de lo efímero. La moda y su destino en las sociedades modernas. Barcelona. Ed. Anagrama. 1990

28.- Albert M. Capitalisme contre capitalisme. Paris Ed. Seuil. 1991

"Vivir en este mundo múltiple significa hacer experiencia de la libertad entendida como oscilación continua entre pertenencia y desasimiento" <sup>29</sup>. El diseño de las ciudades actuales de espacios habitables reducidos, familias nucleares de nexos flojos, dejan en desamparo a los viejos que viven en soledad. En los países de la Comunidad Europea los propectos que viven solos superan el treinta porciento y esta realidad va en aumento.<sup>30</sup>

## **2.- EL CONTEXTO SOCIAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN BOLIVIA.**

**2.1.- La Relación entre Fecundidad y Mortalidad.-** Lenta pero sostenidamente, Bolivia está experimentando varias transiciones en su estructura demográfica que, en breve, nos pondrán ante nuevos desafíos sociales derivados del envejecimiento de su población, aún inicial, pero con tendencias irreversibles, especialmente a partir de fines del siglo XX. En Bolivia se sitúa, entre los países latinoamericanos cuya transición demográfica era hasta hace poco tiempo "incipiente" y se diferenciaba del resto cuyas tendencias eran "moderadas", "plenas" o "avanzadas".

Dependiendo de ambas, se produce un curso más acelerado o más lento de envejecimiento, a lo que deben sumarse factores institucionales y socioeconómicos. Por ejemplo, al mejorar las condiciones de salud natal y post-natal, la mortalidad durante la infancia es menor, lo que garantiza una base piramidal significativa junto al aumento de la esperanza de vida al nacer. Bolivia ha logrado avances importantes en los últimos 40 años, pasando de 152 niños muertos por cada mil nacidos vivos, en los años 70, a 54 en el año 2003, y a 42 en el 2010, aunque sin alcanzar aún el promedio regional latinoamericano. De la misma manera, al mejorar el acceso de las mujeres a la educación, las tasas de fecundidad tienden a descender, aspecto que en Bolivia, en el mismo periodo de años antes señalado, ha permitido que, de siete hijos por mujer, se pase a 3,5 (en el área rural 4,9). Sobre ese aspecto, en Bolivia la tasa bruta de mortalidad era para el 2010 de 6,95 por cada mil habitantes, en tanto que la mortalidad infantil de 42,16 por cada mil nacidos vivos. La esperanza de vida al nacer ha llegado a un promedio de 66,34 años, en este caso con un incremento porcentual del 17% entre

---

29.- Vattimo G. y otros. Op. Cit. p.19

30.- La vejez en la sociedad actual. Plá integral de la gent gran. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social. 1993. En: Labor Hospitalaria. 245(3);1997: 186-189.

los años 70 y principios del siglo XXI. Un dato complementario muestra que, una persona que hoy tiene 60 años, puede vivir 18 años más.

**2.2.- Cambio de la estructura Poblacional.-** Estas tensiones demográficas en evidencia, lo real es que en Bolivia se ha producido una sostenida transformación de su composición poblacional en estos cuarenta años, y además esto se ha acentuado en los últimos veinte. El cambio más importante se produjo entre 1990 y 2010, periodo en el que la tendencia hacia el declive proporcional de la población menor de 14 años comenzó a acentuarse, mientras en dirección contraria, la población en edad activa tendió a ocupar mayor relevancia seguida de la población mayor de 60 años.

A partir de ello, puede decirse que el país inició su transición demográfica a fines del siglo XX, lo cual se explica por su ya cada vez más creciente urbanización y, por ende, por la adopción de hábitos culturales basados en el avance educativo aunque, detrás de ello, persista una situación general de precariedad, que pone en entredicho la relación entre logro social y logro económico (PNUD, 2010). La transición demográfica del país se acelera en los últimos años, con tendencia a acentuarse en las próximas décadas, lo que quiere decir que la situación estructural variará en un tiempo mucho menor que el de los países desarrollados. Pero además, puede decirse que este proceso, a diferencia de estos países, se está dando en medio de una pobreza estructural. Con todo, las tendencias proyectan una pirámide poblacional que tiende a desdibujarse.

La población boliviana de 60 años y más aumentará en número a partir de 2010, lo que nos lleva a pensar de nuevo en las relaciones de dependencia de las personas adultas mayores. Así, tendremos pronto dos derivaciones complementarias: primero, variará también la relación de dependencia de la población menor de 14 años y, segundo, esa realidad nos conducirá a un momento de recambio generacional que actualmente confrontan otros países. Cómo crecerá la población menor de 15 años y cómo lo hará la población adulta mayor. El dato más llamativo expresa que a mediados de este siglo el número de personas adultas mayores de 60 años sobrepasará los dos millones y medio de personas, es decir, un millón más de los que tendremos el 2030.

**2.3.- Relación de dependencia y “Bono Demográfico”.-** De este proceso surgen varios desafíos. Si se considera que la población mayor de 60 años tiende a ser inactiva en el plano laboral (más adelante se observa que esto no siempre es así en Bolivia), y

que de mantenerse las tendencias históricas de envejecimiento, el país tendrá que ampliar significativamente los derechos de protección social y jubilación que hoy benefician a una minoría. Si esta situación continúa, es probable que, para el año 2030, el país tenga más de un millón de personas mayores sin ingresos para subsistir, reto que sólo se podrá enfrentar si esta población accede a servicios públicos y de vivienda que son condiciones mínimas para vivir la vejez con dignidad, y si el sistema de salud está preparado, además, para atender los problemas que trae consigo la vejez.

Actualmente, las estadísticas muestran que las mujeres al nacer tienen una esperanza de vida promedio de 67,7 años, mientras la de los hombres llega sólo a 63,4 años<sup>31</sup>. A los 60 años las mujeres pueden vivir otros 19 y los hombres sólo 17.

**2.4.- Actividad y Roles del Adulto Mayor.-** Los aspectos antes mencionados muestran tendencias cuyo análisis no puede excluir aspectos asociados con la vida privada, condicionada por la relación emocional y práctica que se da entre miembros de la familia, teóricamente unos en situación de actividad y otros de inactividad.

Este hecho cuestiona la idea de que las personas adultas mayores son sujetos pasivos, situación que seguramente es menos probable aún en grupos más pobres o que no figuran en el sistema de pensiones y, por lo tanto, necesitan seguir generando recursos no sólo para ellos, sino para sus dependientes, o que los que consiguen por aquella vía requieren ser complementados aún después de la jubilación.

**2.5.- Fenómeno Migratorio y Adaptación del Rol de las Personas Adultas Mayores.-** Las personas mayores que hoy viven en Bolivia, en muchos casos, han sido migrantes (en eran parte del occidente al oriente del país y del área rural hacia la urbana), en búsqueda de mejores oportunidades. Hoy en día, sin embargo, esta realidad tiene un agravante muy importante respecto a las relaciones de cuidado<sup>32</sup> que comienzan a cobrar importancia en la escena pública, entre otras cosas, debido a los nuevos fenómenos migratorios que se están produciendo a escala internacional y que, a diferencia de lo que ocurrió antes, ahora, son protagonizados sobre todo por mujeres, obligando a las familias en los países de origen a adoptar “estrategias adaptativas” frente a la ausencia de la madre.

---

31.- Debe recordarse que en ese mismo quinquenio, la esperanza de vida al nacer en América Latina tenía un promedio de 73,4 años, rango al que el país recién se aproximará entre el 2025 y 2030 (CEPAL, 2010).

32.- Pérez Orozco (2009:2).



Para las personas mayores, retomar la experiencia de la jefatura de hogar implica lidiar con las expectativas de las nuevas generaciones de las que son usualmente ajenas, debido a las transformaciones que se vienen produciendo en la identidad juvenil. Además de obligar el retorno de las personas mayores a responsabilidades de cuidado económico, social y cultural, esta situación crea una carencia de cuidadores para los propios adultos y adultas mayores.

Esta realidad ratifica el hecho de que la identidad de las personas adultas mayores en Bolivia, como en cualquier parte del mundo, está sujeta a los vaivenes sociales, económicos y culturales del resto de la población. Pero también ratifica la tensión existente entre Estado y mercado respecto a las necesidades de protección y cuidado que surgen en la población y, por lo señalado en anteriores páginas, sin que hasta ahora haya sido posible trascender el carácter privado de estas funciones.<sup>33</sup>

**2.6.- Personas Adultas Mayores y la Heterogeneidad Demográfica.-** Los problemas de pobreza en Potosí se reflejan en sus tasas de mortalidad, que son las más altas del país. En cambio, Tarija y Santa Cruz se orientan en sentido contrario, dato que refrenda su liderazgo económico y productivo en el país y que, en este caso, se complementa, además, con una mayor esperanza de vida al nacer. A estos departamentos les sigue con cierta cercanía Beni (salvo en el dato de la fecundidad global) y Pando, y con ellos forman, en su conjunto, la parte oriental y sur del país.

Es posible prever que las tendencias de envejecimiento de la población sean también diferenciadas y, sobre todo, que las personas adultas mayores experimenten su realidad de una manera muy desigual según el departamento donde vivan.

Hipotéticamente, los datos estarían mostrando que a Tarija y Santa Cruz les espera pronto un proceso de transición demográfica, en la que se acelere el crecimiento en número de personas mayores de 60 años por una mejor calidad de vida que ambos ofrecerían, aspecto que redundaría en la esperanza de vida.

---

33.- En los últimos años se ha desarrollado una metodología para medir el llamado Índice del Cuidado. Se trata de un recurso que permite observar la cantidad de personas que se requiere para cuidar a dependientes, según el tramo de edad en el que éstas se encuentren y considerando que el cuidado es una función culturalmente designada a las mujeres. Sobre esa base, en un estudio sobre Bolivia se ha establecido que la dependencia senil (más de 75 años) en Bolivia es de 0,3, es decir, que sobre la población potencialmente cuidadora recaen tres unidades de cuidado, con lo que se ratifica el lento envejecimiento de la población (Jiménez, 2009).

**2.7.- Desigualdad entre las Personas Adultas Mayores.-** Dentro de las desigualdades estructurales que más peso histórico tienen en el país se encuentra la relación entre el campo y la ciudad. A los aspectos que ya se conocen, interesa agregar los que involucran a las personas adultas mayores, bajo la referencia de que el crecimiento de esta población en el área rural ha sido superior al ocurrido en el área urbana.

Sin lugar a dudas, esta situación se debe a la creciente urbanización de la sociedad boliviana, debido al movimiento de poblaciones jóvenes y activas que se dirigen, desde el campo a la ciudad, atraídas por imanes sociales, económicos y culturales que contrastan con su realidad campesina. Este desplazamiento se debe al deterioro de las condiciones sociales de la población en el área rural, especialmente, en la zona occidental del país y lleva a una expansión de la franja de personas adultas mayores en relación a los grupos intermedios que tienden a migrar de sus lugares de origen.

**2.8.- Desigualdad Estructural Rural – Urbano.-** Dentro de las desigualdades estructurales que más peso histórico tienen en el país se encuentra la relación entre el campo y la ciudad. A los aspectos que ya se conocen, interesa agregar los que involucran a las personas adultas mayores, bajo la referencia de que el crecimiento de esta población en el área rural ha sido superior al ocurrido en el área urbana.

Sin lugar a dudas, esta situación se debe a la creciente urbanización de la sociedad boliviana, debido al movimiento de poblaciones jóvenes y activas que se dirigen, desde el campo a la ciudad, atraídas por imanes sociales, económicos y culturales que contrastan con su realidad campesina. Este desplazamiento se debe al deterioro de las condiciones sociales de la población en el área rural, especialmente, en la zona occidental del país y lleva a una expansión de la franja de personas adultas mayores en relación a los grupos intermedios que tienden a migrar de sus lugares de origen.

El segundo problema surge a partir de la situación de las personas adultas mayores en el campo que, debido a la ausencia de mano de obra joven, se ven obligados a asumir sus actividades productivas sin el apoyo familiar que necesariamente éstas demandan y, por lo tanto, sin la rotación de responsabilidades que caracteriza la actividad agrícola. Al final, termina privando a los grupos que se quedan en el campo de una gestión local de

recursos eficiente, lo que hace que la dinámica del empobrecimiento sea abrumadoramente circular y sin salidas, salvo las que ofrece la migración.

En este escenario, las personas adultas mayores son ajenas a las funciones que alguna vez tuvieron en las comunidades rurales y en sus esquemas de cohesión social, hoy en franco proceso de deterioro.

## **CAPÍTULO II.**

### **EL ABUSO O EL MALTRATO EN LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

**1.- ANTECEDENTES.-** Aunque no hay una definición ampliamente aceptada sobre el abuso en el adulto mayor, o también llamado maltrato puede ser definido como una “situación no accidental, en la cual una persona sufre un trauma físico, de privación de necesidades físicas básicas o injuria mental, como resultado de acto u omisión por un cuidador”.

Su exacta frecuencia es desconocida, en parte porque no hay una definición del término común para todos, estimándose que es un 2 a un 5%, pero probablemente esta cifra esté subestimada y en la medida que aumentan los estudios y registros al respecto éste cifra sea por lo menos doblada en su frecuencia. El abuso para con los ancianos ocurre probablemente desde hace siglos, recién en los últimos veinte años han aparecido publicaciones al respecto. Por lo mismo ya no se puede aceptar que este es un tema sea aún desconocido por los miembros del equipo de salud y público en general. Adquiere, además, cada día mayor relevancia por el número creciente de personas afectadas y por las consecuencias inherentes que estos malos tratos conllevan. Las primeras publicaciones al respecto en el ámbito médico aparecieron en el año 1975 cuando se describió en UK el síndrome del “*samarreo del anciano*” o “*Granny Battering*”, demostrándose además que era un problema substancial. La inicial incredulidad respecto a los reportes sobre abuso en el adulto mayor fue posteriormente reemplazada por un creciente interés sobre el tema.

**1.1.- El Rostro de la Violencia en las Personas Adultas Mayores.-** Dentro de las acciones previas a la Segunda Asamblea Mundial sobre el envejecimiento y vejez, Chile llevo adelante el Congreso Internacional sobre el maltrato al adulto mayor “Una realidad oculta”. Los temas que fueron abordados constituyen una denuncia de conducta y de la manera permanente que se repiten en todos los espacios de desenvolvimiento humano e intentan quebrar la resistencia de la sociedad y sus gobernantes para que vuelvan su mirada hacia las personas mayores, población que se incrementa aceleradamente y que es víctima cotidiana de diversas expresiones de maltrato.

El maltrato cotidiano esta mimetizada por la familia en la cual, la personas mayor resulta cómplice ya sea por vergüenza, por miedo, por su baja autoestima, por su dependencia económica, etc.

Es importante ver mas allá de la violencia cotidiana y determinar la raíz del problema que radica en la pobreza, las desigualdades sociales y de genero, en la falta de respeto a los derechos de las personas mayores, lo que se pone manifiesto desde el simple contacto cotidiano, que inclusive muchas personas mayores lo asumen como algo natural a su edad; hasta la injusticia macro debido a la falta de políticas y leyes que los protejan. Así mismo plantea la importancia de impulsar y fortalecer las organizaciones de personas mayores y la necesidad de afirmar un nuevo paradigma de vejez, activa, productiva y saludable, integrada a los procesos de desarrollo local y social para hacer posible la construcción de sociedades intergeneracionales, recíprocamente solidarias.<sup>34</sup>

## **2.- ABUSO Y MALTRATO CONTRA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

**2.1.- Los Síntomas del Abuso o el Maltrato.-** Los agresores a menudo son las personas que están cerca de una persona mayor. El maltrato puede estar ocurriendo en el hogar la persona mayor, un hogar residencial, un centro de atención diurna o un hospital. El abuso y el maltrato pueden adoptar diversas formas y manifestarse de distintas maneras.

El maltrato físico, que incluye golpes y empujones, puede dejar señales visibles, como cortes y contusiones, o eventualmente la rotura de los anteojos, o producir un cambio de comportamiento en la persona. Administrar medicamentos inapropiados o imponer restricciones físicas a una persona mayor para mantenerla quieta es otra forma de maltrato físico.

El maltrato psicológico puede consistir en aislar a la persona mayor, humillarla, burlarse de ella o tratarla como a un niño o niña, lo cual incluye castigarla. Los síntomas incluyen: llanto, insomnio, confusión, pasividad, o agitación extrema, estremecimiento, rehuir el contacto visual, temor y ansiedad.<sup>35</sup>

El abandono o negligencia pueden manifestarse en forma de desnutrición o deshidratación. La persona puede acusar problemas crónicos de salud o lucir descuidada (falta de higiene personal, pelo despeinado, ropa sucia o desharrapada). Las personas mayores pueden abandonarse por diversas razones o especialmente que los hombres mayores, no saber hacer las tareas domesticas. El abandono también puede deberse a la pobreza, si la persona no tiene recursos económicos para su alimentación.

---

34.- HelpAge International “Mas allá de la violencia física” N° 27, Pag. 4 – 6.

35.- HelpAge International “Violencia abuso y maltrato” N° 59, Pag. 8-9.

**2.2.- Identificando el abuso o maltrato.-** Este ejercicio se lo realiza en un grupo de personas adultas mayores, en el grupo se les hace leer un cuento en el que el adulto mayor tiene que identificar los abusos y maltrato que esta persona del cuento esta sufriendo y debe de dar una conclusión de que derechos se le estaría vulnerando a la persona del cuento.<sup>36</sup>

**3.- CARACTERISTICAS GENERALES.-** Actualmente sabemos que este síndrome se caracteriza por: el daño físico, emocional o psicológico causado a un adulto mayor en general se produce por acciones deliberadas, pero también por no deseadas la mayoría de los casos se producen en el domicilio y no dentro de las instituciones el anciano que no puede vivir por sí solo, es más vulnerable al maltrato hay descritas varias formas: agresiones físicas, abuso emocional o psicológico, abuso sexual, manipulación económica o negligencia en la mayoría de los casos, los perpetradores de los abusos suelen ser personas conocidas o personas que están en contacto continuo con el individuo dependiente también pueden ser no miembros de la familia que se han convertidos en cuidadores o los llamados cuidadores profesionales el abuso por parte de un cuidador puede estar alimentado por una psicopatología previa (una necesidad patológica del perpetrador de controlar a otro ser humano), una violencia transgeneracional, una dependencia también participan otros factores como el estrés, la ignorancia del buen cuidado, la frustración, la desesperación o la incapacidad de proporcionar cuidados apropiados afecta a personas de todos los grupos socioeconómicos las personas afectadas desarrollan con frecuencia sentimientos insuperables de miedo, aislamiento e ira entre otros el estrés de cuidar a una persona se considera el gatillo y no la causa del abuso.

En general no hay una causa única sino que son numerosas, complejas e interactúan entre ellas muchas veces existe una situación mutuamente abusiva previamente y por largo tiempo. Son escasos los reportes espontáneos al equipo de salud, servicios policiales u otros, lo que dificulta aún más su pesquisa y posibles soluciones. Este tema ha ido tomando importancia en distintos países del mundo, ya en 1986 se realizaron las primeras reuniones multidisciplinarias en Israel donde se trabajó en torno al estrés, conflictos y abusos en el adulto mayor.

---

36.- HelpAge International “Violencia abuso y maltrato” N° 59, Pag. 10 - 11.

El abuso, produce una variedad de patologías no evidenciadas a primera vista. También se puede asociar a varias condiciones muy comunes en los pacientes geriátricos (Ej.: inanición, problemas de dinero, lesiones, aislamiento, deshidratación, insomnio), o con la depresión y otros tipos de manifestaciones psiquiátricas. Además hay enfermedades que se ven frecuentemente en los niños, también puede presentarse en la población geriátrica como las quemaduras, fracturas, equimosis, fobias, negligencia higiénica, polifarmacia, incumplimiento de los tratamientos en un paciente dependiente y por el aislamiento social.

Lamentablemente, no siempre es el médico la persona del equipo de salud que está con mayor frecuencia en contacto con este tipo de situaciones, restándole fuerza a una mejor evaluación o control.

**4.- CLASIFICACION.-** Varios términos son utilizados en la literatura para describir situaciones insatisfactorias hacia el buen cuidado de los ancianos: *pobre calidad de cuidado*, maltrato, *negligencia*, *abuso* y *victimización*. Estos términos, son usados a veces en forma similar y algunas veces como fenómenos diferentes. Desde el punto de vista de salud, generalmente se habla de “*pobre calidad de cuidado*” que es definida como una mezcla de fallas en las técnicas de cuidado y del arte de cuidar. Las dimensiones técnicas del buen cuidado se relacionan al uso de instrumentos diagnósticos y terapéuticos correctos. El arte de cuidar se refiere a la atmósfera de cuidado y a la comunicación entre el cuidador y el receptor. La calidad del cuidado puede ser medida por indicadores directos de calidad como equipamiento apropiado, extensión o aumento de personal entrenado. También esta calidad de cuidado puede ser medido con relación a estándares previamente establecidos, como son la limpieza personal, higiene oral, resolución de problemas visuales con el uso de anteojos. Es básico comprender que el buen cuidado, es la realización de todo lo que un anciano necesita dentro de su hogar o de una institución.

#### **4.1.- Clasificación por Tipos:**

##### **4.1.1.- General:**

- **Físicas:** Es el uso de fuerzas físicas no accidentales para coaccionar. Es la forma más obvia y fácil de definir pero una de las menos comunes. Se pueden apreciar por la existencia de heridas, golpes, bofetones, golpes con



objetos contundentes, etc. En general se relaciona más con las características del abusador y no tanto del abusado. Se ha correlacionado también con la ingesta excesiva de alcohol, deterioro de la personalidad y escasa comunicación.

- **Verbal:** Depende en gran medida de las malas relaciones interpersonales previas a la situación mórbida actual. Se asocia con depresión y ansiedad de los cuidadores. Por ejemplo la agresión verbal crónica, los insultos repetidos y las amenazas.
- **Psicológico:** Intimidación verbal, humillación y la infantilización del residente. En general ocurre junto a otras formas de abuso.
- **Financiero:** Es la forma inapropiada o ilegal de usar el dinero, propiedades y otras; es quizás la más común.
- **Abandono:** Es la de privación de las necesidades básicas de servicios como comida, medicamentos, transferencia al baño, aseo personal, acceso a la salud y otras.
- **Abuso sexual:** Sodomía, copulación oral, penetración de objetos extraños, incesto, violación.

**4.1.2.- Según el Aspecto.-** Dentro de los “Actos por Omisión”, las *negligencias* pasivas ocurren cuando las necesidades del residente son desconocidas por el cuidador o no son dadas con propiedad. Algunos ejemplos son el no-tratamiento de los problemas visuales o auditivos; los cuales van en contra de la falta de cuidado de parte de los cuidadores, de la existencia del problema o falta para suplir planes correctivos como anteojos, dentaduras, audífonos y bastones.

La *negligencia activa* ocurre cuando el cuidador deliberadamente altera el bienestar del residente por limitaciones o renuncia en la satisfacción de las necesidades básicas. Ejemplos son la no-provisión de alimento suficiente, falta en la ayuda en la transferencia a la cama desde la silla de ruedas y falla para suministrar ropa o medicación entre otras. El maltrato por “*comisión*” es la forma de abuso en las cuales incluyen el abuso físico o el trato con violencia hacia el residente por parte del cuidador y en la forma de violación de derechos y libertades. Ejemplos: reglas restringidas a los residentes en el uso de su

propia ropa, tener sus propias pertenencias, estar solo, cerrar su puerta, entrar y salir libremente del hogar de ancianos y acostarse cuando lo desee entre otras.

Casos de explotación pueden ser también encontrados en los hogares, por ejemplo el residente puede ser obligado a trabajar sin remuneración, otro ejemplo es el pago por mejores servicios. Tanto la pobre calidad de cuidado y maltrato apuntan hacia una negligencia o deficiencia en el cuidado del residente impactando en el bienestar de éstos.

Los factores que contribuyen a la producción de maltrato, parecen ser los mismos que participan en los casos de violencia intrafamiliar. No hay una causa única sino que son numerosas, complejas e interactúan entre ellas, muchas veces existe una situación mutuamente abusiva previamente y por largo tiempo. Hay una cierta relación de cómo han sido tratados los abusadores cuando eran niños y como tratan en forma abusiva posteriormente a otros. El estrés de cuidar a una persona se considera el gatillo y no la causa del abuso. En general ocurren distintos tipos de abuso y por diferentes razones, estimándose que sólo uno de cada cinco casos es reportado a las autoridades. En general la víctima es mayor de 70 años, viuda, con una disminución progresiva de sus capacidades físicas o mentales, aislado socialmente, además, puede presentar problemas de comportamiento y ser dependiente del abusador. Obviamente la dependencia por sí sola no es suficiente para explicar el abuso. Poco de los sujetos abusados se quejan, estimándose que lo hacen uno de siete de los abusados físicamente y nueve de veintiuno de los abusados verbalmente. Los datos que se disponen permiten concluir que no hay una buena correlación entre los signos externos observados y el abuso físico, no hay asociación entre la cantidad de servicios ofrecidos por la comunidad y los tipos y frecuencia del abuso, no se correlaciona con el estado de demencia del abusado y el abuso del alcohol es un factor que contribuye muy importantemente.

**5.- PREVENCIÓN.-** Lo ideal es siempre prevenir, para ello hay que anticiparse antes de la crisis. Las actividades de prevención deben incluir educación poblacional masiva, consejos prácticos a los familiares y adultos mayores, asistencia lo más personal posible. Actualmente además, hay un mayor énfasis para lograr alivio de los cuidadores e intervención pronta en las crisis. Por último, cabe resaltar que este es un tema actual y

en que la investigación gerontológica juega un rol muy importante para un mejor diagnóstico y futura educación al público en general.

**5.1.- La Acción en todos los niveles.-** Es necesario desarrollar acciones a todos los niveles para combatir el abuso y el maltrato contra las personas mayores:

- Recolectar más información acerca de las causas y efectos del abuso y el maltrato contra la tercera edad, sobre la base de información proporcionada por las propias personas mayores.
- Desarrollar intervenciones de ancha base, que involucren a las personas mayores en la lucha contra el abuso y el maltrato, y sus causas subyacentes.
- Desarrollar estrategias gubernamentales integrales para poner fin al abuso y el maltrato contra las personas mayores, incluyendo un marco legal favorable, educación al público y capacitación para trabajadores del sector público, a fin de prepararlos para detectar el abuso y el maltrato, y tomar medidas al respecto.
- Informar a las personas mayores acerca de sus derechos y responsabilidades y respaldarlas en el ejercicio del mismo, usando como referencia la Declaración de los Derechos Humanos, los Principios de las Naciones Unidas a favor de las Personas de Edad, el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, así como las leyes políticas nacionales.<sup>37</sup>

---

37.- HelpAge International “Violencia abuso y maltrato” N° 59, Pag. 5.

## **CAPÍTULO III.**

# **LAS INSTITUCIONES PUBLICAS QUE SE ENCARGAN DE LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

### **1.- MINISTERIO DE JUSTICIA.**

**1.1.- Misión.-** Diseñar, implementar y ejecutar políticas, inclusivas, equitativas, interculturales, plurilingües con el pueblo, para el pleno ejercicio de los Derechos Fundamentales con participación social desde el ámbito territorial, comunitario productivo y descolonizador a través del Sistema de Justicia Plural.

**1.2.- Visión.-** El Ministerio de Justicia, lidera la Revolución de la Justicia para todas y todos, con pertinencia sociocultural, contribuyendo a la construcción de una sociedad justa, en equilibrio y relación armónica con la naturaleza que sustenta el desarrollo plurinacional para vivir bien, como entidad modelo de gestión participativa y transparente al servicio del pueblo.

**1.3.- Objetivos de la Institución:**

- Proponer y coadyuvar el ejercicio pleno de los derechos fundamentales, para alcanzar una justicia social en cumplimiento de la C.P.E.
- Coordinación y cooperación de las relaciones del Órgano Ejecutivo con el Órgano Legislativo y Judicial, entidades territoriales autónomas, organismos internacionales y otras organizaciones e instituciones para el ejercicio pleno de los derechos fundamentales.
- Promover y consolidar la construcción e implementación del sistema de justicia plural, generando condiciones de igualdad en la defensa, protección, acceso, ejercicio y restitución de los derechos fundamentales.
- Promover y fortalecer el pleno ejercicio de la Administración de Justicia Indígena Originario Campesina, cimentada en la descolonización.
- Formular e implementar políticas, normas, planes y programas en el marco de la CPE, promoviendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- Facilitar el ejercicio pleno de sus derechos, por los usuarios y consumidores, y generar condiciones para el acceso universal a los servicios básicos, dentro del Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos.

**1.4.- Marco Legal:**

- La Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, señala que el Estado garantiza a todas las personas y colectividades, sin discriminación alguna,

el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos en esta Constitución, las Leyes y los tratados internacionales de derechos humanos. Por lo que el Estado tiene el deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos.

- El Plan Nacional de Desarrollo “Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática Para Vivir Bien” (2006-2011), aprobada mediante Decreto Supremo No. 29272, la misma que define políticas en justicia.
- La Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 29894, señala la estructura jerárquica del Ministerio de Justicia.
- Las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NB – SPO), aprobado mediante Resolución Suprema Nro. 225557, define un conjunto de normas, procesos y procedimientos que instrumentan la elaboración, seguimiento y evaluación al POA.
- El Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), aprobado con Resolución Ministerial N° 736/07 de 7 de noviembre de 2007, define los instrumentos técnico-administrativos de gestión que regula la aplicación del Sistema de Programación de Operaciones (SPO).<sup>38</sup>

## **2.- VICEMINISTERIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**

El Viceministerio de Igualdad de Oportunidades en el marco de la CPE, de las competencias conferidas por DS 29894, con recursos TGN, UNPFA, AECID y UNICEF, ha encarado a partir de sus tres Direcciones, en su condición de ente rector, la atención a mujeres, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad, realizando una serie de acciones tendientes a contribuir con la eliminación de la discriminación, la descolonización y despatriarcalización, que se constituyen en fines del Estado Plurinacional y el ejercicio pleno de estas poblaciones.

En el tema de políticas públicas, según sea el caso, se ha trabajado en el diseño e implementación de políticas públicas. Este trabajo, por principio de legitimidad, se ha realizado en el marco de la construcción de alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil, lo que ha permitido que mujeres, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad y personas adultas mayores como actrices principales,

---

38.- [www.ministeriodejusticia.bo](http://www.ministeriodejusticia.bo)

aporten a la consolidación del nuevo Estado Plurinacional y a la construcción e implementación de políticas públicas y la CPE.

## **2.1.- Dirección General de Niñez, Juventud y Personas Adultas Mayores.**

**2.1.1.- Objetivos.-** Formular e implementar políticas, normas, planes y programas en el marco de la CPE, promoviendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

**2.1.2.- Visibilizar la temática de las Personas Adultas Mayores en las Cartas Orgánicas y Estatutos Autonómicos.-** Con objeto de promover la participación de las personas adultas mayores (PAM) y la inclusión de sus derechos en la construcción de Estatutos Autonómicos y Cartas Orgánicas Municipales, se llevaron a cabo talleres departamentales y municipales a fin de elaborar propuestas con enfoque de derechos de las PAM para la inclusión en las Cartas Orgánicas Municipales y Estatutos Autonómicos 703 Personas Adultas Mayores han participado de 14 talleres sobre “Enfoque de los derechos de Personas Adultas Mayores”, resultados que serán incorporados en Cartas Orgánicas y Estatutos Autonómicos. Para concretar este proceso se firmaron Actas de compromiso con 4 Asambleístas en 5 Gobernaciones y 10 concejales.

**2.1.3.- El ejercicio pleno de los derechos de las Personas Adultas Mayores.-** Los derechos más vulnerados de las personas adultas mayores son: (i) la violencia. (ii) los problemas de exclusión social, (iii) maltrato, (iv) falta de acceso a la documentación, (v) deficiencias en los servicios de salud, (vi) el despojo de bienes, (vii) maltrato físico y psicológico y (viii) el abandono.

En 11 municipios del País, se implementó la campaña contra el maltrato a las personas adultas mayores “POR UNA VEJEZ DIGNA, NO AL MALTRATO DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES” sensibilizando y concientizando a la población acerca del maltrato a las personas adultas mayores, fundamentada en una perspectiva de derechos y de género, para el efecto se cuenta con material de difusión consistente en: 2 Gigantografías, 1500 Stickers, 1500 Trípticos y 2000 volantes que se distribuyeron en 11 municipios del País.

**2.1.4.- Día de la dignidad de las Personas Adultas Mayores.-** El Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, a través de un Anteproyecto de Decreto

Supremo que declara el día 15 de junio como el “DIA NACIONAL DE LA TOMA DE CONCIENCIA DEL ABUSO Y MALTRATO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES”, busca reducir y prevenir toda forma de abuso y maltrato a las personas adultas mayores, el mismo que fue entregado a la Asociación Nacional de Personas Adultas Mayores (ANAMBO) el 26 de agosto de 2011, en conmemoración al Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores en dependencias del Ministerio de Justicia.

**2.1.5.- Promoción de programas y proyectos sociales en los SEDEGES, dirigido a Personas Adultas Mayores.-** Los dieciséis centros de acogida se inspeccionan, con el objetivo de detectar casos de maltrato físico y psicológico a personas adultas mayores dependientes de los SEDEGES, de las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Potosí y Sucre, en este último se detecto violencia y maltrato a las Personas Adultas Mayores en el centro Nuevo Amanecer que posteriormente fue clausurado.<sup>39</sup>

### **3.- VICEMINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS FUNDAMENTALES.**

Conforme se establece en el Artículo 81 del decreto supremo 29894 de 7 de febrero de 2009, son atribuciones del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales: Promover el acceso a la Justicia social ejecutando acciones que coadyuven a la solución de conflictos; formular políticas, normas, planes y programas del sector justicia, para efectivizar el acceso, la lucha contra la impunidad y retardación de justicia; coordinar con las autoridades del sector la implementación de políticas y programas para el acceso a la justicia; formular y ejecutar políticas y planes de defensa, protección y promoción de derechos fundamentales; coordinar con las entidades territoriales autónomas y las organizaciones del pueblo, la implementación de las políticas y planes de defensa, protección y promoción de Derechos Fundamentales; coadyuvar a la protección judicial y administrativa de los derechos fundamentales, cuando su violación provenga de servidores públicos o actos de particulares que afecten de manera generalizada los intereses del pueblo; promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de derechos fundamentales; y elaborar, y promover la política nacional contra el crimen.

#### **3.1.- Dirección General de Justicia y Derechos Fundamentales.**

---

39.- Ministerio de Justicia, Informe Gestión 2012 de la Dra. Cecilia Ayllon Quinteros.



### **3.1.1.- Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (S.I.J.PLU).-**

**3.1.1.1.- Antecedentes.-** La Casa de Justicia anteriormente se denominaba Centro de Información, Orientación y Capacitación Ciudadana CIOCC, creada desde el mes de marzo del 2003, solo otorgaba información, orientación y capacitación para el conocimiento y ejercicio de los derechos y obligaciones de los ciudadanos, en la gestión 2005 se incorpora el Centro de Conciliación siendo la primera oficina en Bolivia que otorga esta atención a los usuarios, asistida técnica y económicamente por USAID – BOLIVIA mediante el programa ciudadanos trabajando por la justicia denominada “Compañeros de las Américas” y el programa de administración de la justicia denominada CHECCHI, las Casas de Justicia tiene como objeto viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales.

**3.1.1.2.- Metodología de atención integral a los usuarios.-** Las atenciones brindadas dentro la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz se inician desde esta atención, constituyéndose en la puerta de ingreso para los usuarios. La información que se otorga es bilingüe tanto en castellano y aymara, recepcionándose las generales de ley de los usuarios, que permite generar una base de datos actualizada. Además se otorgan otras informaciones.

**3.1.1.3.- Plataforma de atención.-** Es la primera atención que se otorga en la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, de forma gratuita en favor de todos los usuarios, quienes se apersonan haciendo conocer distintos problemas de orden jurídico, económico, social, psicológico y otros, con el fin de que se otorgue una solución alternativa o respuesta a su problema.

Dentro de las principales consultas que formulan están en materia Civil con 54% sobre temas relacionados a Partidas de nacimiento, matrimonio o defunción, deuda, anticrético, alquiler, reparación de daño, Declaratoria de herederos, derecho propietario, prestaciones de servicio, compra venta y otros; en materia Familiar con 21% sobre asistencia familiar, divorcio, violencia intrafamiliar, separación, reconocimiento de paternidad y otros; en materia Penal con un 11% sobre lesiones leves, graves y gravísimas, estafa, difamación y calumnias, violación, robo, despojo, accidente de tránsito y otros; en materia Laboral con 3% en beneficios sociales, sueldo devengado,

despidos, contratos de trabajo y otros; en materia de Seguridad Social con un 2% en Bono Sol, AFPs, tramite de jubilación, subsidios, SOAT y otros; en materia Agraria con 1% en saneamiento, linderos, adjudicaciones de terrenos, servidumbres de paso y otros; materia Administrativa con 1% reclamos, recursos jerárquicos y administrativos y otros; otros Minero, Constitucional, Municipal y otros.

Así mismo se remite el caso dependiendo de su causa a otras instancias como ser al Centro de Conciliación, Patrocinio Legal, Asistencia Psicológica, despacho de la Ministra de Justicia mediante la presentación de una carta u otras Instituciones que brindan patrocinio legal en otras áreas como ser FUNDACIÓN LA PAZ, UNIFRANZ y FUNSAME en casos en los que se requiera de atención psicológica para la víctima.

Esta atención es otorgada por abogados, trabajos dirigidos, pasantes, mismos que cumplen un proceso de inducción y capacitación anterior de forma individual es decir por una metodología de atención. El tiempo de atención de las Orientaciones Jurídicas otorgadas por los orientadores jurídicos se extiende ilimitadamente, retardando las atenciones en favor de otros usuarios. Es necesario controlar el tiempo de consulta, dependiendo de su complejidad o diversidad de la consulta realizada para otorgar una respuesta técnica o alternativa concreta.<sup>40</sup>

#### **4.- PLATAFORMA DE ATENCION AL ADULTO MAYOR (P.A.I.A.M.).**

**4.1.- Antecedentes.-** Desde la gestión 2000 hasta la gestión 2006, el Departamento de la Tercera Edad, Personas con Discapacidad realizaban la atención de toda las problemáticas incluyendo la de violencia intrafamiliar y otras problemáticas, como despojo, extravió, institucionalización y otras.

Desde la creación de las Plataformas de Atención Integral a la Familia, esta instancia es denominada Unidad del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad y remite las problemáticas de violencia intrafamiliar enmarcados en la Normativa de la Ley 1674 a las diferentes plataformas, cumpliendo solamente el rol de orientar y viabilizar los casos atendidos de violencia intrafamiliar.

Por la demanda de casos y las recomendaciones del Defensor del Pueblo, se hace un giro para llegar con mayor eficiencia a esta población Adulto Mayor con la Incorporación

---

40.- Boletín informativo de los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (S.I.J.PLU.).

de la Plataforma de Atención Inmediata al Adulto Mayor (P.A.I.A.M.), la misma que brinda orientación y atención Socio Legal y Psicológico en los siguientes ámbitos:

- Garantizar la afiliación de la totalidad de la población Adultos Mayores, en su jurisdicción correspondiente, mediante campañas informativas, afiches, banners, talleres etc.
- Siento que el SSPAM es de carácter integral y gratuito, se prohíbe el cobro del uso de ambulancia.
- Tomando en cuenta que las personas privadas de libertad deben solicitar al Juez competente salidas lo que recurre en tramites que demoran.
- Garantizar visitas semanales a los recintos carcelarios y además afiliación.
- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a autoridades y organizaciones de Personas Adultas Mayores.
- Garantizar la protección de los bienes inmuebles y tierras de los Adultos Mayores.
- Creación de un equipo multidisciplinario cuyo objetivo vayan orientados a brindar una atención legal, social y psicológica.
- Se debe contar con una guía de atención en los ámbitos legales, sociales, y psicológicos, llevando un registro de denuncias y casos atendidos.

**4.2.- Objetivos de la Plataforma de Atención al Adulto Mayor.-** Brindar orientación y atención psicológica, socio – legal, diferenciando a Personas Adultas Mayores de forma inmediata con calidad y calidez.

**4.3.- Acciones de la Plataforma de Atención al Adulto Mayor:**

- Gestionar, atender y coordinar con el equipo multidisciplinario del P.A.I.A.M., la atención de demandas de abandono, extravió, evaluación psiquiátrica, becas comedor, institucionalización a hogares y otras demandas, para su protección y ejercicio de los derechos de Personas Adultos Mayores.
- Brindar apoyo y gestionar a la población de extremo riesgo, gestionando y atendiendo su ingreso a hogares de reposo y centros psiquiátricos.

- Realizar el apoyo y orientación de tramites administrativos y judiciales en la rectificación, corrección, anulación y otros en los certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y cédulas de identidad, cobro de renta dignidad y gastos funerales.
- Orientación legal en casos de maltrato, abandono, apropiación de bienes (despojo de tierras, rentas y bienes), orientación en asistencia familiar, lesiones leves, graves y remisión a instancia competente por ley.
- Apoyo con la realización de actas de conciliaciones, compromisos, orientaciones jurídicas, sociales y familiar.
- Contestación psicológica en situaciones de crisis, evaluaciones y seguimiento de casos para ofrecer una atención con calidad y calidez a las Personas Adultas Mayores.

**4.4.- Caracterización de la problemática atendida.-** El tema del adulto mayor y su problemática adquirió importancia en nuestro país en los últimos años, en directa relación con el progresivo envejecimiento de la población. Esto ha llevado a la necesidad de preocuparse de problemas de toda índole que afectan a este grupo etario, y que si bien han existido siempre, solo ahora se develan en toda su magnitud. Todos estos problemas causan la marginación de los ancianos, pues la sociedad considera al hombre un poco por lo que hace y produce, y no por lo que es.

“Vivimos en un mundo donde existe la violencia producto de una crisis política, social y económica, que castiga a amplios sectores sociales y vulnerables de nuestra población”, dentro de este contexto, es víctima las Personas Adultas Mayores.

En Bolivia así como en otros países latinoamericanos ha aumentado considerablemente el maltrato a las personas mayores especialmente al interior del entorno familiar donde, “existe una pérdida de interés por parte de los hijos y nietos, y otros parientes que viven con el, por la vivencia de los adultos mayores”.

Las personas adultas mayores que han sido víctimas de maltrato, a menudo se muestran reacios a admitir el maltrato del cual estaban siendo víctimas, justificando que sus familiares lo hicieron por motivos económicos o de desempleo.

Muchos de los ancianos son abandonados por sus familiares, quienes no quieren hacerse cargo de ellos renunciando a su responsabilidad de hijos, abandonándolos o bien despojándolos de sus ingresos, esta situación hace que los adultos mayores como es el caso de esta instancia la cual debe gestionar el ingreso de forma temporal en un hogar en los casos de extravió, abandono e indigencia, donde todas sus necesidades básicas sean atendidas para mejorar su calidad de vida.

#### **4.5.- Niveles de coordinación internas:**

- Dirección de Salud.
- Seguro de Salud Para el Adulto Mayor (SSPAM).
- Plataforma de Atención Integral a la Familia.
- Dirección de Defensorías Municipales.
- Subalcaldías.
- Red de Ambulancias 165.
- Unidad de Brazo Social.
- Hospitales Municipales.
- Seguridad Ciudadana.
- Guardia Municipal.
- Dirección de Mercados y Comercio en Vía Pública.

#### **4.6.- Niveles de coordinación externa:**

- Servicio Departamental de Gestión Social.
- Helpage.
- Centro de Orientación Socio Legal.
- Hogar San Ramón.
- Hogar María Esther Quevedo.
- Hogar Rosaura Campos.

- Hogar San Martin.
- Hogar Misioneras de la Caridad.
- Defensor del Pueblo.
- Centro de Rehabilitación y Salud Mental San Juan de Dios.
- Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC).
- Plataforma de Conciliación Ciudadana Policial Pando.
- Ministerio de Justicia.
- Corte Electoral.
- SEGIP.
- CONALPEDIS.
- CODEPEDIS.
- UDAM EL ALTO.

**4.7.- Ubicación.-** La Plataforma de Atención al Adulto Mayor y que actualmente lleva el nombre de la Unidad del Adulto Mayor se encuentra ubicado en el Mercado Lanza, acceso Plaza de los Héroes, Planta Baja. <sup>41</sup>

## **5.- CENTRO DE ORIENTACION SOCIO LEGAL PARA ADULTOS MAYORES (C.O.S.L.A.M.).**

**5.1.- Carácter.-** El Centro de Orientación Socio Legal para Adultos Mayores (COSLAM), es una institución sin fines de lucro, consolidado como un espacio de acciones sociales y creativas para la defensa y promoción de los derechos de los adultos mayores, difusión y promoción de derechos y capacitación y sensibilización. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con recursos humanos capacitados y actualizados, así como equipamiento e infraestructura. <sup>42</sup>

### **5.2.- Objetivos:**

---

41.- Gobierno Municipal de La Paz, Manual de Funciones “Oficialía de Desarrollo Humano, Dirección de Genero y Generaciones, Unidad de Adulto Mayor y Personas con Discapacidad”

42.- Centro de Orientación Socio Legal para Adultos Mayores “Documentos de la Institución” La Paz – Bolivia.

### **5.2.1.- Objetivos Generales:**

- Consolidar el Centro de Orientación Socio Legal para Adultos Mayores (COSLAM), como espacio de orientación y conciliación de conflictos vinculados a derechos, impulsando cambios en la normatividad legal que permitan el trabajo conjunto con instancias comunitarias y de la justicia ordinaria.
- Mantener con enfoque de derechos la promoción de organizaciones de personas adultas mayores impulsando su autonomía y su sostenibilidad con independencia del COSLAM.
- Aplicar programas de capacitación y actualizaciones permanentes en el equipo técnico y de difusión al público objetivo.
- Consolidar espacios de coordinación interinstitucional con el estado y la sociedad civil, que garanticen acciones conjuntas permanentes.

### **5.2.2.- Objetivos Específicos:**

- Integrar los resultados de la atención de caso en acciones de incidencia, que generen un sistema interinstitucional de la solución de conflictos vinculados a derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Mantener una base de datos de las normas y de los casos atendidos y difundir periódicamente información sobre las áreas relevantes.
- Promover la formación de grupos con liderazgos democráticos, como espacios de realización interpersonal y ejercicio de derechos.
- Estimular la autonomía y sostenibilidad de los grupos, mediante su incorporación a estructuras de participación comunitaria.
- Desarrollar un modelo de promoción de grupos con enfoque de derechos.
- Institucionalizar espacios de coordinación con el estado y la sociedad civil.
- Desarrollar programa de auto capacitación y actualización permanente en las áreas: legal, atención de casos, resolución de conflictos, trabajo con grupos, coordinación interinstitucional.

- Aplicar estrategia de comunicación con base en un centro de documentación e información.

**5.3.- Visión.-** El COSLAM es un espacio solidario de servicios especializados en derechos de las personas mayores, consolidado, autónomo y sostenible. Su trabajo se respalda en alianzas estratégicas con las organizaciones de personas mayores e instituciones públicas y privadas que comparten el enfoque de derechos.

**5.4.- Misión.-** El COSLAM, trabaja con un enfoque de derechos para impulsar una cultura del envejecimiento, que reconozca la condición ciudadana de las personas mayores mediante:

- Actividades de carácter integral e interdisciplinario, que vinculan la atención personalizada de caso con la promoción de las organizaciones de las personas mayores.
- La capacitación, difusión y sensibilización como medios para el reconocimiento y ejercicio de derechos.
- La participación y promoción de actividades interinstitucionales para el diseño y aplicación de políticas y programas de derechos de las personas mayores.

**5.5.- Estructura organizacional.-** En lo que corresponde a su estructura organizacional, el Centro de Orientación Socio legal para Adultos Mayores, esta constituido por un directorio, una Coordinación General y equipos técnicos interdisciplinarios, integrados por profesionales de Trabajo Social, Derecho y Psicología y Voluntarios.

El Directorio asume la dirección y diseño de las políticas para el logro del fin y objetivos. La Coordinación General, además de la representación de la institución, desarrolla las tareas propias de gerencia social, en un marco de horizontalidad que es una de las características propias de la estructura organizacional del COSLAM.

En la estructura institucional, el Trabajo Social integra funcionalmente los tres equipos: el equipo de trabajo de documentación, el equipo de trabajo de maltrato, y el equipo de trabajo con grupos de base.

Las funciones asignadas al equipo técnico son las siguientes:



- Elaboración del plan operativo conjuntamente con la coordinación general y los responsables de los equipos.
- Presentar temas ante el directorio para asistir a eventos locales y nacionales.
- Revisar y aprobar los documentos, planes y propuestas realizadas por las comisiones de trabajo.
- Apoyar a la coordinación en el trabajo de seguimiento y evaluación del Plan Operativo.
- Diseñar el Plan de actividades anuales para los voluntarios.
- Diseño y elaboración del trabajo de sistematización de las líneas priorizadas.
- Realizar reuniones trimestrales de evaluación y seguimiento del Plan Operativo.

Por convenios celebrados con la Universidad Mayor de San Andrés, la institución cuenta con pasantías de Trabajo Social y Psicología, en virtud de los cuales, anualmente, estudiantes de diferentes niveles de las carreras mencionadas realizan practicas pre profesionales.

Respecto al equipo técnico de la sede principal, sus funciones son las siguientes:

- Fortalecer el relacionamiento interinstitucional en la ciudad de La Paz.
- Garantizar la ejecución del Plan Operativo en coordinación con la coordinadora.
- Realizar un seguimiento a los acuerdos interinstitucionales en los temas priorizados por el COSLAM, en relación con la coordinación general.
- Apoyar la ejecución de las acciones de difusión y capacitación.
- Realizar reuniones mensuales de evaluación y seguimiento del Plan Operativo.

## **6.- SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL (SEDEGES).**

**6.1.- Reseña Histórica.-** Después de la Guerra del Chaco, se crea el Patronato del Menor y posteriormente el Consejo Nacional del Menor (CONAME). En el año 1971, se funda la Junta Nacional de Desarrollo Social con sus respectivas Direcciones Regionales del Menor (DIRME), con el objeto de brindar asistencia social y protección a niños y ancianos. En el año 1992, se constituye el Organismo Nacional del Menor, Mujer y

Familia (ONANFA), que tiene como misión regular, normar, fiscalizar y supervisar las políticas dirigidas al menor, mujer y familia.

A partir del 30 de enero de 1999, se constituye el Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), con dependencias de las prefecturas que a partir del año 2010 cambian de razón social a Gobiernos Autónomos Departamentales, con el objetivo de impulsar políticas de bienestar social, tarea principal en la que nos hallamos comprometidos.<sup>43</sup>

**6.1.1.- Gestión Social.-** El Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES – LA PAZ), es una institución desconcentrada y de coordinación con el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, su labor principal se centra en la atención a la niñez, adolescencia, mujeres en situación de violencia, adolescentes infractores con la ley, adultos mayores y personas con discapacidad, involucrando a la familia y comunidad en los procesos de rehabilitación funcional e inclusión social para el fortalecimiento de las redes de apoyo social.

**6.2.- Misión.-** Aplicar y cumplir las políticas y normas nacionales emitidas por el órgano competente, sobre asuntos de género, generacionales, familia y servicios sociales, mediante el apoyo técnico a las instancias responsables.

**6.3.- Visión.-** Entidad modelo de Gestión Social, eficiente, eficaz, en el ámbito departamental en beneficio de la población en situación de riesgo.

**6.4.- Área de Gestión Social.-** Las principales áreas de gestión del SEDEGES son: Género, Generacionales, Familia y Servicios Sociales, cuyos componentes será desarrollados en detalle por el Servicio Departamental.

**6.4.1.- Atribuciones:**

- Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas establecidas en asuntos de género, generacionales, familia y servicios sociales.
- Formular en forma participativa y concertada, el Plan Departamental de la institución sobre la base de los planes municipales, distritales y regionales.

---

43.- Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), Boletín informativo N° 1, La Paz – Bolivia, 2012.

- Planificar, normar y ejecutar programas regionales, en el área de su competencia.
- Promover programas y acciones vinculados a la problemática de los niños de la calle y en la calle.
- Coordinar la prestación de asesoramiento jurídico legal en materia familiar y prestar atención psicológica al niño, niña, adolescente, mujer y anciano maltratado.
- Velar por el respeto y vigencia de los derechos de la familia, de la mujer, del niño y del anciano.
- Coordinar, dentro de su respectiva jurisdicción departamental, la defensa socio jurídico de la mujer, del anciano y del niño, niña y adolescente, en el marco de las disposiciones legales existentes sobre el particular.
- Promover los derechos de la mujer y su participación en los procesos de planificación, con el propositivo de lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como ejecutar, a nivel departamental, programas y proyectos de desarrollo social, con enfoque de género y demandas de equidad.
- Prevenir situaciones y actos atentatorios contra la integridad física, moral y psicológica de la mujer, el niño y el anciano, coordinando la atención de casos concretos, con las instituciones públicas y privadas que estén relacionadas con la problemática del sector.
- Elaborar estudios bio-psicosociales a requerimiento de las diferentes instancias institucionales.
- Encauzar, elaborar estudios y efectuar seguimiento, sobre los trámites de adopción nacional e internacional.
- Coordinar la defensa de los niños y niñas, en situación de víctimas e infractores, mediante la defensoría de la niñez y adolescencia.
- Velar por la permanencia de los niños, niñas y adolescentes trabajadores, en el procedo educativo.

- Promover y ejecutar proyectos y programas de género, generacionales, familia y servicios sociales.
- Promover y ejecutar proyectos y programas que favorezcan a los sectores sociales no institucionalizados por estructuras formales del Poder Ejecutivo.
- Registrar y acreditar a las instituciones públicas y privadas de servicio social, en el ámbito departamental.
- Ejercer las demás atribuciones que permitan el cumplimiento eficiente de los objetivos del servicio. <sup>44</sup>

**6.2.- El Sistema Judicial.-** El Sistema Judicial se basa en la aplicación de normas que van en protección de las personas y de sus derechos constitucionales. En la actualidad el Sistema Judicial ha cambiado en su designación de altas autoridades del Órgano Judicial, es a través del voto universal y es la población quien elige a las altas autoridades Judiciales.

---

44.- Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), Manual de Funciones de los Hogares de Adultos Mayores del Servicio Departamental de Gestión Social de La Paz.

## **CAPÍTULO IV.**

# **PROTECCION JURIDICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

### **1.- LEGISLACION NACIONAL SOBRE LA PROTECCION A PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

#### **1.1.- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia:**

### **Artículo 18.-**

- I. Todas las personas tienen derecho a la salud.
- II. El Estado garantiza la inclusión y el acceso a la salud de todas las personas, sin exclusión ni discriminación alguna.
- III. El sistema único de salud será universal, gratuito, equitativo, intracultural, intercultural, intercultural, participativo, con calidad, calidez y control social. El sistema se basa en los principios de solidaridad, eficiencia y corresponsabilidad y se desarrolla mediante políticas públicas en todos los niveles de gobierno.

## **SECCION VII.**

### **DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

#### **Artículo 67.-**

- I. Además de los derechos reconocidos en esta Constitución, todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.
- II. El Estado proveerá una renta vitalicia de vejez, en el marco del sistema de seguridad social integral, de acuerdo con la ley.

#### **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.

**Artículo 69.-** Los Beneméritos de la Patria merecerán gratitud y respeto de las Instituciones Publicas, privadas y de la población en general, serán considerados héroes y defensores de Bolivia y recibirán del Estado una pensión vitalicia, de acuerdo con la ley.

## **CAPITULO PRIMERO.**

## **GARANTIAS JURISDICCIONALES.**

### **Artículo 109.-**

- I. Todos los derechos reconocidos en la Constitución son directamente aplicables y gozan de iguales garantías para su protección.
- II. Los derechos y sus garantías solo podrán ser regulados por la ley.

**Artículo 110.-** Las personas que vulneren derechos constitucionales quedan sujetas a la jurisdicción y competencia de las autoridades bolivianas.

La vulneración de los derechos constitucionales hace responsable a sus autores intelectuales y materiales.

Los atentados contra la seguridad personal hacen responsables a sus autores inmediatos, sin que pueda servirles de excusa el haberlos cometido por orden superior.

### **1.1.1.- Políticas Públicas en Beneficio de las Personas Adultas Mayores.-**

Una persona adulta mayor es aquella que ha ingresado al último periodo de la vida, ésta implica el cumplimiento de una edad determinada por el ordenamiento legal, la expectativa de vida o la cultura de una sociedad que se traducen en un cambio en las capacidades fisiológicas, además de la inactividad productiva y la incapacidad de satisfacer sus necesidades.

Los cambios por los que pasan las personas adultas mayores suponen una condición de vulnerabilidad y dependencia de éstas hacia sus familias, instituciones públicas, privadas y cualquier otra instancia. En este sentido, se dispone que, además de todos los derechos reconocidos en la Constitución y el orden jurídico, las personas adultas mayores tengan derechos específicos como el tener una vejez digna, con calidad y calidez humana (Artículo 67). Asimismo, se determinan otras medidas que coadyuven a contrarrestar la situación de vulnerabilidad de este colectivo de personas.

El párrafo I del Artículo 68 prevé que el Estado tiene la obligación de adoptar políticas públicas que, en diversos aspectos, beneficien a las personas adultas mayores. Se establece que las políticas públicas deben estar dirigidas a la protección, atención,

recreación, descanso y ocupación social de este colectivo, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.

En principio, las políticas públicas hacen referencia al conjunto de acciones que las autoridades públicas llevan a cabo, en correspondencia a una determinada problemática, la cual requiere la atención y una postura activa de la estructura gubernamental, en sí suponen las decisiones de una autoridad legítima, llevadas a cabo dentro del campo legítimo de la jurisdicción correspondiente (Aguilar Villanueva, 2003).

Las políticas públicas que el Estado (la totalidad del Estado) debe adoptar, en referencia a las personas adultas mayores, deben estar dirigidas a la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de estas personas.

Proteger supone resguardar, amparar un objeto o una persona o un colectivo de personas con el fin de evitar que sufran daños o peligros. En este sentido, el deber del Estado se traduce en prever los mecanismos y las condiciones para que éste, a través de sus diferentes instancias y entidades, pueda promover, incentivar y, asimismo, actuar de manera positiva para prevenir que las personas adultas mayores sufran algún daño (físico, psicológico, sexual) o peligren de hacerlo.

En segunda instancia, la atención estatal a este colectivo implica que éste se debe ocupar de la satisfacción de necesidades y peticiones emergentes de las condiciones de estas personas. En efecto el Estado debe percibir sus demandas y requerimientos y actuar en correspondencia, de manera que pueda prever la satisfacción de las mismas.

La recreación, implica la acción y efecto de recrear, de generar actividades de alivio ante diferentes circunstancias, pero contrarias al ocio, a la pasividad, por lo general consiste en pasatiempos activos. Se deben tomar en cuenta las capacidades y posibilidades de las personas adultas mayores: en primer lugar, la recreación, por lo general, hace referencia a actividades dirigidas a aliviar el trabajo cotidiano que realiza una persona, sin embargo las personas adultas mayores en líneas generales no desarrollan actividades laborales, en observancia a sus capacidades y condiciones cognitivas y físicas, por lo tanto su recreación responde al alivio de otras circunstancias, las cuales, por ejemplo implican la inactividad, el aislamiento, la soledad. Por otra parte, las actividades mismas que supongan la recreación, deben responder a sus posibilidades, en tanto no deben presentar condiciones física o mentalmente extenuantes, sino más



bien deben ajustarse a la capacidad que tengan las personas adultas mayores, según cada caso concreto.

El descanso, de acuerdo a la Real Academia Española, implica reposo o pausa en el trabajo o fatiga. Igualmente, en relación a las capacidades de las personas adultas mayores, el descanso se vincula al reposo no sólo de las actividades en las que hubiere incurrido recreativas o no también hace referencia al descanso correspondiente a las necesidades de una persona de edad avanzada, en tanto cualquier actividad que estas personas realicen, supone un mayor descanso, en circunstancias que permitan un máximo aprovechamiento de éste.

Finalmente, las personas adultas mayores, en correspondencia a sus capacidades, realizan actividades de manera cotidiana, que se traducen en su ocupación. La ocupación social de estas personas implica, entonces, la previsión de espacios, de ámbitos en los cuales las personas adultas mayores puedan desarrollar ciertas actividades en interacción y beneficio de la sociedad.

**1.1.2.- Prohibición del Maltrato, Abandono, Violencia o Discriminación.-** El párrafo II del Artículo 68 establece una prohibición y sanción con respecto a toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores, en observancia a su condición de vulnerabilidad.

El maltrato supone un trato inadecuado, malo hacia una persona. La Real Academia Española define maltratar como menoscabar, dar un trato vejatorio o que ocasiona daño o perjuicio. En este sentido, el maltrato a las personas adultas mayores supone una conducta cuyo fin es producir daños en contra de una persona adulta mayor, acción que implica efectos nocivos en la víctima, los cuales pueden causar sufrimiento, lesión, dolor, no reconocimiento de derechos, entre otros. Según este razonamiento existen diversos tipos de maltrato hacia este colectivo de personas, entre los que se denotan:

- Maltrato físico. Uso de la fuerza fisiológica para infligir daño corporal o deterioro físico. Entre éstos se hallan toda clase de golpes o castigos, utilización inapropiada de fármacos, restricciones físicas, entre otras.
- Maltrato sexual. Contacto sexual, de cualquier clase, no consentido, desnudez forzada, entre otros.

- Maltrato económico. Uso ilegal de fondos económicos de la persona adulta mayor, de sus bienes o propiedades.
- Maltrato por negligencia. Amenazar la salud o seguridad de la persona adulta mayor, a través de restricciones, ausencia o deficiencias en la provisión de comida, vestimenta, higiene, medicación, entre otros.
- Maltrato psíquico. Coacción, insultos, menosprecio, descalificación, imposición, entre otros.

En este marco, queda prohibido y bajo sanción incurrir en cualquiera de estas conductas y otras que puedan suponer un perjuicio premeditado a una persona adulta mayor.

En segunda instancia, el abandono se traduce en desamparar a una persona adulta mayor, dejarla sin atención o sin socorro. Esta condición de abandono se da cuando los familiares y seres cercanos desatienden las necesidades de la persona (alimentación, vestimenta, medicación, refugio, afecto). Se debe apuntar que el abandono no sólo supone dejar a una persona adulta mayor sola, por su propia cuenta, también se puede dar en una misma residencia, cuando se aísla a esta persona, sin relacionarse ni interactuar con ella. En general, los casos de abandono se dan por motivos económicos o personales: los primeros en razón a la falta de medios o ingresos económicos que colaboren en sustentar a la persona adulta mayor; los motivos personales se traducen en una desatención deliberada hacia la persona víctima basada en la relación personal existente con ésta.

El término violencia proviene de la voz latina “violentia”, compuesto por vis que se traduce como fuerza y por “lentus”, que implica duración, es decir un uso continuo de la fuerza. En este sentido, la violencia supone el uso de la fuerza sobre una persona u objeto, con el fin de causarle daños o perjuicios. La violencia no sólo responde a la fuerza física, sino también a condiciones psicológicas.

En este sentido, el mandato constitucional contempla la prohibición de ejercer violencia de cualquier clase, sobre todas las personas (Artículo 15, párrafo II), en especial sobre personas adultas mayores.

Finalmente, la discriminación implica, según la Real Academia Española la acción de separar, distinguir o diferenciar una cosa o una persona de otras, sobre la base de

distintas motivaciones, asimismo, se este término significa el trato de inferioridad a una persona o a una colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, entre otros.

El acto de discriminar se refleja, sobre todo en la exclusión y no reconocimiento del otro, como persona, como sujeto de derechos. Esta conducta está proscrita, igualmente en el Artículo 14, parágrafo II de la Constitución Política del Estado Plurinacional.

Se debe apuntar que el Artículo 68 no prevé las formas de sanción para aquellas personas que incurriesen en los actos anteriormente desarrollados, por tanto esta temática debe ser desarrollada y normada por la legislación.

### **1.1.3.- Tratamiento en el Constitucionalismo Boliviano:**

#### **➤ Texto Constitucional 2009.**

#### **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.

#### **➤ Texto Constitucional 2004.**

#### **Artículo 158**

El Estado tiene la obligación de defender el capital humano protegiendo la salud de la población; asegurará la continuidad de sus medios de subsistencia y rehabilitación de las personas inutilizadas; propenderá asimismo al mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar. Los regímenes de seguridad social se inspirarán en los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia, cubriendo las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez, muerte, paro forzoso, asignaciones familiares y vivienda de interés social.

#### **➤ Texto Constitucional 1994.**

#### **Artículo 158**

I. El Estado tiene la obligación de defender el capital humano protegiendo la salud de la población; asegurará la continuidad de sus medios de subsistencia y rehabilitación de

las personas inutilizadas; propenderá asimismo al mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar;

II. Los regímenes de seguridad social se inspirarán en los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia, cubriendo las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez, muerte, paro forzoso, asignaciones familiares y vivienda de interés social.

➤ **Texto Constitucional 1967.**

**Artículo 158**

El Estado tiene la obligación de defender el capital humano protegiendo la salud de la población; asegurará la continuidad de sus medios de subsistencia y rehabilitación de las personas inutilizadas; propenderá asimismo al mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar.

Los regímenes de seguridad social se inspirarán en los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia, cubriendo las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez, muerte, paro forzoso, asignaciones familiares y vivienda de interés social.

➤ **Texto Constitucional 1961.**

**Artículo 175**

El Estado protegerá la salud del capital humano del país, asegurará la continuidad de sus medios de subsistencia y la rehabilitación de las personas inutilizadas; y propenderá al mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar.

Los regímenes de seguridad social se inspirarán en los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia, cubriendo las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez, muerte, paro forzoso, asignaciones familiares y vivienda de interés social.

➤ **Texto Constitucional 1947.**

**Artículo 125**

La ley regulará el seguro obligatorio de enfermedad, accidentes, paro forzoso, invalidez, vejez, maternidad y muerte, los desahucios e indemnizaciones a empleados y obreros, el trabajo de las mujeres y de los menores, la jornada máxima, el salario mínimo, el

descanso dominical y de los feriados, las vacaciones anuales y puerperales con goce de salario, la asistencia médica e higiénica y otros beneficios sociales y de protección a los trabajadores.

➤ **Texto Constitucional 1945.**

**Artículo 123**

La ley regulará el seguro obligatorio de enfermedad, accidentes, para forzoso, invalidez, vejez, maternidad y muerte, los desahucios e indemnizaciones a empleados y obreros, el trabajo de las mujeres y de los menores, la jornada máxima, el salario mínimo, el descanso dominical y de los feriados, las vacaciones anuales y puerperales con goce de salario, la asistencia médica e higiénica y otros beneficios sociales y de protección a los trabajadores.

➤ **Texto Constitucional 1938.**

**Artículo 122**

La ley regulará el seguro obligatorio de enfermedad, accidentes, paro forzoso, invalidez, vejez, maternidad y muerte, los desahucios e indemnizaciones a empleados y obreros, el trabajo de las mujeres y de los menores, la jornada máxima, el salario mínimo, el descanso dominical y de los feriados, las vacaciones anuales y puerperales con goce de salario, la asistencia médica e higiénica y otros beneficios sociales y de protección a los trabajadores.

**Análisis.**

Es la primera vez, en el constitucionalismo boliviano, que se prevé que el Estado adopte políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, o bien la prohibición a toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación. En anteriores textos constitucionales (1961 - 2004) se dispone que los regímenes de seguridad social cubrieran contingencias como la vejez, sin realizar un mayor desarrollo. Por otra parte los textos constitucionales de 1938, 1945 y 1947 establecen una reserva legal para la regulación del seguro obligatorio que, entre otros preceptos, cubriría la vejez.

**1.2.- Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores).-**

**Artículo 1.- (Objeto)** “La presente Ley tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.”

**Artículo 2.- (Titularidad de Derechos)** “Son titulares de los derechos las personas adultas mayores de sesenta (60) o mas años de edad, en el territorio boliviano.”

**Artículo 7.- (Trato Preferente en el Acceso a Servicios).**

I.- Las Instituciones publicas y privadas brindaran trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:

- Uso eficiente de los tiempos de atención.
- Capacidad de respuesta institucional.
- Capacitación y sensibilización del personal.
- Atención personalizada y especializada.
- Trato con calidad y calidez.
- Erradicación de toda forma de maltrato.
- Uso del idioma materno.

II.- Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.

**Artículo 10.- (Asistencia Jurídica)** “El Ministerio de Justicia brindara asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, garantizando los siguientes beneficios:

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

### **1.3.- Ley Nº 3791 (Ley de la Renta Dignidad).**

**Artículo 2. (Objeto).**- La presente Ley, tiene por objeto establecer la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad), dentro del régimen de Seguridad Social no Contributivo.

**Artículo 3. (Beneficiarios de la Renta Universal de Vejez).**- La Renta Universal de Vejez es la prestación vitalicia, de carácter no contributivo que el Estado Boliviano otorga a:

- a) A todos los bolivianos residentes en el país mayores de 60 (sesenta) años, que no perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo o una remuneración contemplada en el Presupuesto General de la Nación.
- b) A los bolivianos que perciban una renta del Sistema de Seguridad Social de Largo Plazo percibirán únicamente el 75% del monto de la Renta Universal de Vejez.
- c) A los titulares y los derecho habientes a los Gastos Funerales.

### **1.4.- Ley Nº 1886 (Ley de Derechos y Privilegios).**

**Artículo 1.-** A partir del 1 de octubre de 1998 se crea un régimen de descuentos y privilegios en beneficio de los ciudadanos bolivianos de 60 o mas años, merced al cual, tienen el derecho de obtener reducciones en las tarifas de servicios públicos, en las tarifas de transporte publico en las modalidades señaladas en el articulo 6, en el impuesto a la propiedad de bienes inmuebles.

**Artículo 2.-** Son titulares del presente régimen de descuentos y privilegios los ciudadanos de 60 o mas años; este beneficio será personal e individualizado, no transferible a terceros. Para ser titular del beneficio, los servicios descritos en el artículo anterior, deberán estar facturados a nombre del beneficiario del servicio. En el caso de prestación de servicios públicos o de propiedad de bienes inmuebles, el derecho propietario o el contrato de servicios, deberá constar de un documento público anterior a la promulgación de la presente ley.

**Artículo 8.-** La entidades públicas y privadas que presten servicios en general a personas de 60 o más años deberán habilitar ventanillas especiales para

atenderlas y otórgales un trato preferente. En caso que dicha ventanilla, especial no exista, lo beneficiarios tendrán atención y prioridad en la fila de todas las oficinas donde actúen en demanda de servicios.

### **1.5.- Ley Nº 3323 (Ley de Seguro de Salud para el Adulto Mayor).**

**Artículo 1. (Objeto).**- Se crea el Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM) en todo el territorio nacional, de carácter integral y gratuito. Otorgando prestaciones de salud en todos los niveles de atención del Sistema Nacional de Salud, a ciudadanos mayores de 60 años de edad con radicatoria permanente en el territorio nacional y que no cuenten con ningún tipo de seguro de salud.

### **1.6.- Decreto Supremo Nº 264 (Aprobado el 26 de Agosto de 2009).**

#### **Artículo 2.- (Declaratoria).**

I.- Se declara el 26 de agosto como el “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores” en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

II.- Como parte de las actividades de celebración del “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores”, las entidades públicas que trabajan a favor de este sector de la población, programaran y desarrollaran brigadas de salud, jornadas de integración, actividades culturales y de recreación.

III.- Cada 26 de agosto, todas las instituciones públicas y privadas del sistema educativo boliviano realizaran actos públicos educativos para sensibilizar y promover el respeto a las personas adultas mayores.

## **2.- LEGISLACION INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCION A PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

### **2.1.- Declaración Universal de los Derechos Humanos.** <sup>45</sup>

**Artículo 25.-** Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia medica y los servicios sociales necesarios; tiene así mismo derecho a los seguros en caso de desempleo,

---

45.- Adoptada y proclamada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en fecha 10 de diciembre del año 1948.



enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

## **2.2.- Declaración de Caracas.** <sup>46</sup>

**Artículo 17. (Protección de los Ancianos).**- Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica y en particular a:

- a) Proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionársela por si mismas;
- b) Ejecutar programas laborales específicos destinados a conceder a los ancianos la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades respetando su vocación o deseos.
- c) Estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de los ancianos.

## **2.3.- Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid.** <sup>47</sup>

**Artículo 5.-** Reafirmamos el compromiso de no escatimar esfuerzos para promover la democracia, reforzar el estado de derecho y favorecer la igualdad entre hombres y mujeres, así como promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales, incluido el derecho al desarrollo. Nos comprometemos a eliminar todas las formas de discriminación, entre otras, la discriminación por motivos de edad. Asimismo reconocemos que las personas, a medida que envejecen, deben disfrutar de una vida plena, con salud, seguridad y participación activa en la vida económica, social, cultural y política de sus sociedades. Estamos decididos a realizar el reconocimiento de la dignidad de las personas de edad y a eliminar todas las formas de abandono, abuso y violencia.

---

46.- Protocolo de San Salvador.

47.- Segunda Asamblea Mundial de Naciones Unidas sobre el envejecimiento en el año 2002.

**Artículo 14.-** Reconocemos la necesidad de conseguir progresivamente la plena realización del derecho a todas las personas a disfrutar el grado máximo de salud física y mental que se pueda lograr. Reafirmamos que alcanzar el grado más alto posible de salud es un objetivo social de suma importancia en el mundo entero, y para que se haga realidad es preciso adoptar medidas en muchos sectores sociales y económicos aparte del sector de la salud. Nos comprometemos a proporcionar a las personas de edad acceso universal y en condiciones de igualdad a la atención médica y los servicios de salud, tanto servicios de salud física como mental, y reconocemos que van en aumento las necesidades de una población que este envejeciendo, por lo que es preciso adoptar nuevas políticas, en particular en materia de atención y tratamiento, promover medios de vida saludables y entornos propicios. Favoreceremos la independencia y la habilitación de las personas de edad y sus posibilidades de participar plenamente en todos los aspectos de la sociedad. Reconocemos la contribución de las personas de edad al desarrollo mediante su función de cuidadores.

#### **2.4.- Declaración de Bávaro.** <sup>48</sup>

La II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento (Madrid, 2002) aprobó por unanimidad una Declaración Política y un Plan Internacional de Acción para incorporar el envejecimiento en las estrategias de desarrollo y lucha contra la pobreza, lo que interpretamos como un decidido avance frente a los desafíos que plantea el envejecimiento de la población, especialmente de los países menos industrializados.

#### **2.5.- Principios de las Naciones Unidas a favor de las Personas de Edad.** <sup>49</sup>

Cuidados.- Las personas de edad deberán:

- a) Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro.

---

48.- XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Presidentes de Gobierno de fechas 15 y 16 de noviembre del año 2002.

49.- Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de Edad, adoptadas en fecha 16 de diciembre del año 1991, Resolución N° 46/91.

- b) Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinde cuidados y tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así con de su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

### **3.- LEGISLACION COMPARADA.**

#### **3.1.- México.** <sup>50</sup>

#### **LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES. (ESTADOS UNIDOS MEXICANOS)**

##### **TITULO PRIMERO.**

##### **CAPITULO UNICO (DISPOSICIONES GENERALES)**

**Artículo 1.-** La presente ley es de orden público, de interés social y de observancia general en los Estados Unidos Mexicanos. Tiene por objeto garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, así como establecer las bases y disposiciones para su cumplimiento, mediante la regulación de:

I.- La política publica nacional para la observancia de los derechos de las personas adultas mayores;

II.- Los principios, objetivos, programas, responsabilidades e instrumentos que la administración publica federal, las entidades federativas y los municipios deberán observar en la planeación y aplicación de la política publica nacional, y

III.- El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

**Artículo 24.-** Se crea el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores como un organismo publico descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines.

**Artículo 28.-** Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores tendrá las siguientes atribuciones:

---

50.- [www.legislacioninternacional.com](http://www.legislacioninternacional.com)

II.- Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente;

IV.- Coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las Instituciones correspondientes.

### **3.2.- Chile.**

No existe un marco legal específico para las Personas Adultas Mayores, hay leyes con relación directa de las Personas Mayores, como ser:

- Ley Previsional, norma la jubilación de las personas y los procedimientos para acceder a los sistemas provisionales.
- Ley de Violencia Intrafamiliar, protege a niños, mujeres y personas mayores del maltrato derivado de las relaciones familiares.
- Ley de Residencia de Larga Estadía, norma el funcionamiento de hogares de ancianos y casas de reposo.
- Ley de Rentas Municipales, excepción del pago de recojo de basura en domicilio a personas mayores.

La Policía Nacional para el Adulto Mayor hace hincapié en la necesidad de un cambio cultural para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con base en un envejecimiento saludable y activo y una oferta estatal de servicios flexibles, descentralizados, subsidiados y regulados para las personas adultas mayores.

El anciano fue objeto de continua veneración en la antigüedad. Los ancianos eran considerados portadores de la más excelsa sabiduría y reserva de la memoria ancestral, al punto de poder afirmar que la vejez representaba el archivo histórico de la comunidad. La denominada "tercera edad" ha inspirado numerosas reflexiones filosóficas e importantes obras de la literatura<sup>51</sup>. Diversas disciplinas, como la sociología, la medicina y, por cierto, la gerontología, han abordado la problemática de la ancianidad en profundidad.

En el ámbito jurídico, desde hace un par de décadas ha comenzado a surgir en el contexto internacional y comparado, la idea de la creación de un estatuto que otorgue un adecuado marco de protección a los adultos mayores. En Europa Occidental -que suele servir de paradigma en estas y otras cuestiones de índole social las políticas se

---

51.- Cicerón (2001); y Bobbio(1997).

centraron, en los albores del siglo XX, en la mera asistencia económica y sanitaria de los adultos mayores; en los años ochenta, en cambio, comenzaron a desarrollarse directrices de mayor proyección construidas en torno a políticas de vivienda, como las viviendas-servicios dotadas de equipamiento asistencial; políticas de salud, que previeron asistencia especializada; y políticas asistenciales<sup>52</sup>, que han ido afianzándose progresivamente.

Con mayores pretensiones se sostiene que así como existe un Derecho de la Infancia y de la Adolescencia, debiera existir un Derecho de la Ancianidad <sup>53</sup> e, incluso, Tribunales de la Ancianidad<sup>54</sup>, de forma que, al inicio y al final de la línea de la vida, el ser humano reciba una protección, acorde con sus necesidades y autonomía, que ponga fin al estado de indefensión que, desgraciadamente, buena parte de las veces sufren.

En efecto, el gran hito de la reforma previsional del 2008 que beneficiará sin duda a un importante número de adultos mayores, y la denuncia mediática de escabrosos casos de maltrato contra ancianos, nos demuestra que existe una preocupación por mejorar y visualizar las condiciones de vida de este sector y el estado de abandono y precariedad en que se encuentran muchos ancianos. Sin embargo, nuestro ordenamiento jurídico dista mucho de ese tan ansiado Derecho de la Ancianidad. Son muy pocas las normas legales que se refieren específicamente a los adultos mayores y, la gran mayoría de las veces, la protección que ellas otorgan no alcanza el grado de especificidad que se requiere para que sea eficaz.

En este trabajo intentaremos poner de relieve algunas cuestiones relativas a la discriminación por vejez y, específicamente, al maltrato ejercido contra el adulto mayor. Nos detendremos, especialmente, en la situación de los ancianos institucionalizados, es decir, aquellos que viven-muchas veces abandonados a su suerte- en los denominados "asilos de ancianos", geriátricos o, más técnicamente, Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

### **3.3.- Perú.**

#### **LEY Nº 28803 (LEY DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES).**

---

52.- Retuerto Buades (2000) pp. 597 y ss.

53.- Ciuro Caldani (1994), Pág. 7-11 y Dabove (2000 a), Pág. 1021-1027.

54.- Retuerto (2000), Pág. 597 y ss, y Ciuro (1992), Pag. 39.

**Artículo 1.- (Objeto de la Ley).** Dar un marco normativo que garantice los mecanismos legales para el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la Constitución Política y los Tratados Internacionales vigentes de las Personas Adultas Mayores para mejorar su calidad de vida y que se integren plenamente al desarrollo social, económico, político y cultural, contribuyendo al respeto de su dignidad.

**Artículo 2.- (Definición).** Entiéndase por personas adultas mayores a todas aquellas que tenga 60 o más años de edad.

**Artículo 4.- (Deberes del Estado).** El estado establece, promueve y ejecuta medidas administrativas, legislativas y jurisdiccionales que sean necesarias para asegurar el pleno ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores. Toda persona adulta mayor tiene derecho a la protección efectiva del Estado para el ejercicio o defensa de sus derechos.

**Artículo 6.- (Órgano Rector).** La Dirección de Personas Adultas Mayores, órgano de línea del Vice Ministerio de la Mujer es el órgano encargado de promover, coordinar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas, planes, programas y Proyectos sobre las personas adultas mayores. Asimismo, establece los requisitos mínimos para el funcionamiento de las casas de reposo u otros locales análogos destinados a brindar atención a personas adultas mayores.

**Artículo 8.- Centros Integrales de Atención de la Persona Adulta Mayor (CIAM).**

El Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MINDES) promueve a través de la Dirección de Personas Adultas Mayores la creación de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) en las municipalidades provinciales y distritales. Los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM), reunirán a todas aquellas personas adultas mayores que voluntariamente decidan inscribirse y participar en sus programas, siendo su finalidad esencial.

- Desarrollar lazos de mutuo conocimiento y amistad entre los participantes.
- Identificar problemas individuales familiares o locales en general.
- Combatir y prevenir los problemas de salud más comunes en este grupo de edad.
- Realizar actividades y prácticas de carácter recreativo e integrativo.
- Participar en talleres de autoestima, mantenimiento de funciones mentales superiores y prevención de enfermedades crónicas.

- Otorgar especial importancia a la labor de alfabetización.
- Implementar talleres de manufactura y desarrollo de habilidades laborables puntuales.
- Participar en eventos sociales e informativos sobre análisis de la problemática local y alternativas de solución.
- Promover en la ciudadanía un trato diligente, respetuoso y solidario con las personas adultas mayores.
- Proponer soluciones a la problemática que afecta al adulto mayor.
- Otros que señale el Reglamento de la presente Ley.

Los CIAM podrán suscribir todo tipo de convenios con organizaciones e instituciones sean públicas o privadas, prioritariamente de carácter educativo, que puedan proporcionar en forma desinteresada y voluntaria atención profesional o humana a los beneficiarios de sus programas.

**Artículo 10.- (Programas de Capacitación).** La Dirección de Personas Adultas Mayores del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MINDES), en coordinación con la municipalidades y los demás organismos de la Administración Pública, desarrollan programas de educación dirigidos a capacitar a las personas adultas mayores en actividades laborales y culturales a efecto de que las mismas puedan obtener empleos y formar microempresas domésticas, que los beneficien económicamente y les procuren satisfacción personal. Los objetos producto de su trabajo, podrán ser exhibidos y expendidos en las instituciones públicas, que prestarán sus instalaciones una vez al mes para tal fin, previo convenio con la Dirección de Personas Adultas Mayores.

**Artículo 14.- (Asistencia Social).** En caso de situación de riesgo o indigencia, las personas adultas mayores podrán ingresar en algún centro de asistencia social público, el mismo que evalúa inmediatamente su situación y le brinda atención integral correspondiente. Para efectos de la presente Ley se considera en situación de riesgo cuando:

- La persona adulta mayor carezca de las condiciones esenciales y recursos económicos para su subsistencia y su salud.
- La persona adulta mayor carezca de familiares o este en estado de abandono.

- La persona adulta mayor sufra trastornos físicos y mentales que lo incapaciten o pongan en riesgo a él o a otras personas.<sup>55</sup>

## **REGLAMENTO DE LA LEY Nº 28803 (LEY DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES).**

**Artículo 1.- (Objeto).** El presente Reglamento determina los procedimientos a que se sujetarán las entidades responsables de la implementación de la ley y establece los mecanismos legales para hacer efectivo el pleno ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores reconocidos en la Constitución Política del Perú, en los Tratados Internacionales vigentes y en la Ley Nº 28803.

### **Artículo 3.- (Definiciones):**

**Atención Preferente a la Persona Adulta Mayor:** Práctica que comprende priorizar la atención a la persona adulta mayor mediante un trato adecuado. Ello implica ofrecer a la persona adulta mayor, cuando es usuario del servicio, que se presta, un trato cordial, respetuoso, estando atento a sus necesidades, proporcionándole información oportuna y procurando que comprenda los procedimientos y acciones a realizar para lograr su interés.

### **Artículo 6.- De los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM).**

El objetivo de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) es asegurar espacios saludables integrales de socialización, beneficiando a la población adulta mayor y garantizando la inclusión de las personas adultas mayores con discapacidad y a las familias que tienen a su cargo personas adultas mayores con dependencia. Los CIAM, en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades, favorecerán la participación activa, concertada y organizada de las personas adultas mayores y otros actores de su jurisdicción. Las Municipalidades dispondrán las medidas administrativas necesarias y establecerán alianzas estratégicas para la implementación progresiva de los servicios especificados en el artículo 8º de la Ley, siendo responsables de su implementación, funcionamiento, equipamiento, manejo presupuestal y sostenibilidad, con cargo a sus respectivos presupuestos. Con la finalidad de promover la instalación de los CIAM, el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social en coordinación con los Ministerios de Salud,

---

55.- [www.legislacioninternacional.com](http://www.legislacioninternacional.com)



de Educación, de Trabajo y Promoción del Empleo, con el Seguro Social de Salud – Es Salud y los Gobiernos Locales, elaborará pautas o recomendaciones para el buen funcionamiento de los CIAM.

**Artículo 13.- (De la Atención a las Personas Adultas Mayores Indocumentadas).**

Excepcionalmente y en los casos que corresponda, las personas adultas mayores indocumentadas podrán acceder a los beneficios de la Ley, para lo cual cada entidad dictará las disposiciones administrativas internas que considere convenientes para extender los beneficios de la Ley a las personas adultas mayores que carezcan de documento de identidad, entendiéndose por tales los establecidos en al artículo 7º de la Ley.<sup>56</sup>

**4.- CUADRO COMPARATIVO DE DISPOSICIONES LEGALES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.**<sup>57</sup>

PAIS	PRINCIPALES CARACTERISTICAS.
<b>BOLIVIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un marco legal específico para las Personas Adultas Mayores como ser la Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores).</li> <li>- Ley de Derechos y Privilegios de los Mayores del año 1998, establece reducciones en las tarifas de algunos servicios públicos, transporte e impuestos a la propiedad (Funciona parcialmente y el acceso a estos beneficios es burocrático y costoso).</li> <li>- El Seguro Medico Gratuito de la Vejez, la responsabilidad cae sobre los municipios</li> <li>- Plan Nacional para el Adulto Mayor cuyas estrategias especificas permitirán crear las condiciones adecuadas para la vejez en Bolivia. Busca contrarrestar la discriminación de edad que actualmente margina a las personas mayores y hace u llamado a integrar la perspectiva generacional a todas las</li> </ul>

56.- [www.legislacioninternacional.com](http://www.legislacioninternacional.com)

57.- HelpAge International “Sintesis Plan de Consulta Regional”, Pag. 19.

	políticas y programas nacionales.
<b>ARGENTINA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un marco legal específico para las Personas Adultas Mayores.</li> <li>- Hasta el momento de la investigación solo se conocía los siguientes proyectos de ley: Creación del Patronato de Ancianos, Consejo Nacional de Protección al Anciano, Defensoría de la Tercera Edad, Centro de Prevención contra la Violencia Domestica a los Ancianos, Concejo Geriátrico Nacional.</li> <li>- Están en marcha varios proyectos encaminados a la protección de las personas mayores, incluido un programa de auspicio para personas de la tercera edad, una oficina nacional de defensa de los derechos de las personas mayores, un centro de prevención de la violencia domestica contra el adulto mayor y un Consejo Geriátrico Nacional.</li> </ul>
<b>CHILE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un marco legal específico para las Personas Adultas Mayores.</li> <li>- Hay leyes con relación directa de las Personas Mayores como: Ley Previsional, norma la jubilación de las personas y los procedimientos para acceder a los sistemas provisionales, Ley de Violencia Intrafamiliar, protege a niños, mujeres y personas mayores del maltrato derivado de las relaciones familiares, Ley de Residencia de Larga Estadía, norma el funcionamiento de hogares de ancianos y casas de reposo, Ley de Rentas Municipales, exención del pago por recojo de basura en domicilio de Persona Mayor.</li> <li>- La Política Nacional para el Adulto Mayor (PNAM, 1996), hace hincapié en la necesidad de un cambio cultural para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con base en un envejecimiento saludable y activo y una oferta estatal de servicios flexibles, descentralizados, subsidiarios y regulados</li> </ul>

	para las Personas Adultas Mayores.
<b>COLOMBIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe un marco legal específico para las Personas Mayores.</li> <li>- Hay ciertas disposiciones orientadas a las Personas Mayores como: Ley de Protección Nacional a la Ancianidad de 1975, Ley de 1986, establece la emisión d una estampilla para generar recursos para centros de bienestar del anciano, Resolución del Ministerio de Salud sobre los derechos de la tercera edad, Ley N° 100 de 1993, establece nuevo régimen de Seguridad Social, además de un programa de auxilios para ancianos indigentes y también se contempla un subsidio, en el Código Penal toma en cuenta.</li> <li>- El Código Penal toma en cuenta la inasistencia alimentaria y secuestro simple contra la persona mayor de 60 años, prescribe la privación de libertad a los 65 años.</li> <li>- El Código Civil define la obligación alimentaria de los hijos y también establece el desheredamiento.</li> <li>- Se ha elaborado un plan en anticipación de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, con base en diversas leyes ya existentes. El objetivo es garantizar una atención holística a la población de la tercera edad, que cubra a los hombres y mujeres mayores de 65 años (o de 50 en el caso de las personas con discapacidad y los indígenas), si carecen de ingresos suficientes para subsistir, viven en extrema pobreza o son indígenas.</li> </ul>
<b>PERU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el año 2000 desarrolla algunos lineamientos de política respecto al Adulto Mayor y recomienda a sus organismos y ministerios atender y asumir esos lineamientos de política como función institucional.</li> <li>- El Decreto Supremo N° 19990, promulgado el 26 de Febrero de 1974, denominado SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL, fue creado en sustitución de los</li> </ul>

	<p>sistemas de pensiones de la Caja Nacional de Seguro Social y del Seguro Social del Empleado y del Fondo especial de jubilación de empleados y particulares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Decreto Supremo N° 20530, promulgado el 26 de febrero de 1974, denominado REGIMEN DE PENSIONES Y COMPENSACIONES POR SERVICIOS CIVILES PRESTADOS AL ESTADO.</li> <li>- El Decreto Supremo (N° 010-200-PROMUDEH), Lineamientos de Política para las Personas Adultas Mayores, promueve el desarrollo integral de políticas para las personas mayores al interior de la familia, la comunidad y la sociedad en general.</li> </ul>
<b>URUGUAY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Política Nacional del Adulto Mayor incide principalmente sobre el área de atención. Existen leyes que regulan los derechos de las personas mayores, sus necesidades básicas y la reducción de la pobreza en la tercera edad, así como los sistemas de jubilación.</li> </ul>
<b>MEXICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se esta reformando la Ley de Seguridad Social y se ha presentado un documento preparatorio de la ley sobre el envejecimiento. Las personas mayores son atendidas a través de varios programas estatales que inciden en: salud, nutrición, cultura y recreación, desarrollo integral para la familia, educación y seguridad social.</li> </ul>

## **CAPÍTULO V.**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN APLICACIÓN DEL ARTICULO 10 DE LA LEY N° 369, COMO UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.**

**" S.I.P.A.M. "**

### **1.- DISPOSICIONES GENERALES.**

#### **1.1.- Aspectos Generales.-**

**Objeto.-** El Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.), tiene por objeto la atención preferencial y la asistencia jurídica a toda persona adulta mayor, que cuenta con 60 años o más de edad.

**Base Legal.-** El Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, promueve el pluralismo jurídico y la cultura de paz establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional. La Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores), establece los parámetros legales para la atención a las Personas Adultas Mayores, como un mecanismo para posibilitar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana, a través de la promoción de la educación y cultura para la paz y el empoderamiento de los sectores mas vulnerables de la sociedad, la aplicación de la resolución alternativa de conflictos y la coordinación con la justicia formal.

**Normativa Supletoria Aplicable en Vía de Reglamentación.-** En la regulación del funcionamiento del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, se aplicara de manera supletoria la normativa reglamentaria correspondiente al Ministerio de Justicia en todos los asuntos no contemplados en la Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores).

**Definición.-** El Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores son espacios de esfuerzo conjunto entre el Órgano Judicial, los Gobierno Departamentales, Gobiernos Municipales, Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) y la comunidad en general, con la finalidad de brindar un servicio integral de justicia que posibilite a la población mayor una solución pronta y oportuna a sus conflictos.

**Entidades Participantes.-** Podrá participar en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, ofreciendo servicios vinculados al acceso a la justicia y manejo pacifico de la conflictividad, toda entidad nacional, departamental o municipal que se considere necesaria para el cumplimiento de los objetivos. Corresponde a las Instituciones participantes establecer de manera coordinada los respectivos protocolos de atención preferencial, referencia, y contrarreferencia de casos para garantizar la calidad y calidez de los servicios a la población mayor.

**Dependencia Funcional y Administrativa.-** De conformidad al D.S. 28586, la coordinación general del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, corresponde al Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, respetando las específicas atribuciones e independencia de las demás entidades participantes en los Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

## **1.2.- Modelo Institucional.**

**Modelo Institucional.-** Con el fin de dotar de unidad y coherencia a la organización y gestión del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, así como a la implementación de centros en el territorio nacional, promoviendo así el fortalecimiento y expansión del acceso a la justicia para el mejoramiento de su impacto y sostenibilidad, se adoptara como referente para su funcionamiento el denominado “Modelo Institucional del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores”, que comprende la misión, visión, organización y gestión del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores como espacios orientados al mejoramiento de las posibilidades de acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población mayor.

**Misión.-** Ser una espacio de articulación de esfuerzos en la prestación de servicios y programas orientados a facilitar el acceso a la justicia de la población mas necesitada del país, como condición para el desarrollo sostenido de una democracia justa y legitima.

**Visión.-** El Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, se proyecta a nivel nacional, siendo reconocido por la población en general y los sectores vulnerables en particular, como un instrumento que satisface sus demandas de acceso a la justicia.

### **Objetivos del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores:**

- Promover una educación y cultura de paz, a partir de la generación de espacios de convivencia humana y comunitaria, la provisión de servicios

eficientes y eficaces de justicia y el impulso amplio de la resolución alternativa de conflictos.

- Favorecer el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos establecidos constitucionalmente, en función del respeto a la dignidad de la personas mayores.
- Contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre Estados, sociedad civil y comunidad en materia de acceso a la justicia y manejo de conflictividad social.
- Integrar el tema del acceso de la justicia desde una perspectiva amplia que la vincule a la realidad económica, política y social en la cual se desenvuelve.
- Propiciar la participación ciudadana y la auditoria social en materia de justicia, acercando al usuario y generando credibilidad y confianza.
- Apoyar los procesos de transformación y consolidación del sistema y servicios de justicia estatal, especialmente a partir de propiciar su presencia y acercamiento en sectores vulnerables de la población.

**Valores del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.-** El Servicio reconoce los siguientes valores institucionales como rectores de su actuación:

- Proximidad: Presencia y relación cercanas con vecinos, usuarios y colaboradores.
- Identidad: Pertenencia e integración a dinámicas, practicas y expresiones comunitarias.
- Confiabilidad: Cumplimiento de lo que ofrece, generando certeza en el usuario.
- Humanidad: Priorización de la persona humana y su condición protagónica.
- Sensibilidad: Identificación e interés en el otro y los otros.
- Calidez: Afectividad que nace y se expresa en la conexión humana.
- Integración: Aceptación de la diversidad en la forma de pensar, interpretar y proyectarse a la realidad.
- Claridad: Capacidad de ver global, dinámica y concretamente en forma simultanea.
- Efectividad: Acierto oportuno en la decisión y acción de impacto.



- Eficiencia: Disposición y comportamiento hacia lo que esta bien hecho en el plazo que se determine, actuar así siempre.
- Calidad: Superación de las expectativas de satisfacción sobre el fondo y la forma.
- Prontitud: Agilidad y rapidez en la respuesta al usuario, respetando procesos humanos.

**Estrategias.-** El Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, se proyecta a partir de cuatro elementos centrales:

- Atención: De situaciones y/o casos concretos sobre los cuales se busca un resultado o solución inmediata y positiva, que satisfaga los intereses y necesidades de acceso a la justicia de una o varias personas involucradas. Se materializa en la prestación de los servicios.
- Impacto: A través de procesos de impacto amplio y con proyección a mediano y largo plazo. Se materializa en la ejecución de las Líneas Programáticas y Programas.
- Equipo: Humano conformado por un equipo de colaboración que en forma profesional y comprometida ejecutan y concretan esfuerzos, decisiones y acciones institucionales y comunitarias, que favorecen la implementación y consolidación del modelo, así como la calidad y efectividad de sus servicios y programas.
- Gestión: Mediante el establecimiento de un sistema de gestión orientado a la atención del usuario, el cumplimiento de valores institucionales y la optimización de sus recursos humanos y materiales.

**Componentes.-** Para el cumplimiento de sus objetivos, ofrece a la población de manera directa los siguientes servicios:

- Servicio de Orientación Jurídica.
- Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos (Conciliación).
- Servicio de Asesoramiento Jurídico y Patrocinio.
- Servicio de Psicología.
- Servicio de Trabajo Social.

Asimismo, en coordinación con las respectivas instituciones operadoras del sistema de justicia formal y/o vinculada al manejo de conflictividad, brinda los siguientes servicios:

- Servicio de Medicina Forense a través del IDIF (Ministerio Público).
- La coordinación con el Hogar Rosaura Campos dependiente del Gobierno Departamental de La Paz.
- La coordinación con los Gobiernos Municipales.

De acuerdo a las necesidades específicas y la disponibilidad de las entidades prestadoras, podrán ofrecerse otros servicios análogos relativos al acceso a la justicia y/o manejo pacífico de la conflictividad.

Con la finalidad de fomentar la cultura de paz, además se ofrece a la población usuaria las siguientes líneas programáticas:

- Capacitación a comunidad.
- Comunicación educativa.
- Convivencia con la comunidad.
- Investigación.

**Recurso Humano.-** La articulación de esfuerzos, servicios y programas, tal y como lo establece la misión del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, se logra principalmente a partir de un trabajo de equipo humano organizado en cuatro grupos:

- Funcionarios del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Funcionarios de instituciones del sistema de justicia formal y/o de instituciones vinculadas al manejo de la conflictividad.
- Voluntarios del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Pasantes universitarios del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**Gestión.-** El Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, estructuran su gestión en cuatro pasos centrales y tres procesos transversales, orientados a la

atención del usuario, el cumplimiento de sus valores institucionales y la optimización de sus recursos humanos y materiales:

**Pasos centrales:**

- Información: Activado cuando el usuario acude al Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores en búsqueda de información y/o atención. En este punto, a modo de acogida, el usuario es recibido con amabilidad, se le da a conocer los servicios que se presta y líneas programáticas, invitándole a utilizar y/o participar del mismo.
- Atención: Consiste en la determinada prestación de los servicios que se inicia con el servicio de orientación jurídica y continua si fuera necesario con los otros servicios.
- Remisión: Implica una serie de acciones y procesos de comunicación la red de contactos y relaciones institucionales del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, con las cuales se procura una operación de doble vía en función de la mejor atención al usuario.
- Seguimiento: En el caso particular del servicio de resolución alternativa de conflictos, donde por su naturaleza no se puede asegurar en todos los casos que el conflicto sea resuelto con la sola firma del Acta de Conciliación, es necesaria la intervención del Servicios de Patrocinio Legal y sobre todo del conciliador que atendió el caso para que evalúe la pertinencia de realizar seguimiento al mismo y poder asegurar la efectiva resolución del conflicto. Con este propósito se despliegan una serie de acciones de monitoreo para medir el grado de cumplimiento del acuerdo y por ende la solución del conflicto.

**Procesos Transversales:**

- Planificación: Ejecutada de manera anual, trimestral y mensual, tanto en servicios como en programas, realizada de manera participativa entre los integrantes del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Coordinación: Estructurada a partir del rol y funciones del puesto de coordinador; implica la coordinación interna así como la coordinación interinstitucional y el relacionamiento con la comunidad.

- Sistema de Información: Desarrolla a partir del registro y monitoreo y evaluación: análisis de datos estadísticos y procesos de trabajo de los distintos integrantes del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores. Se utilizan sistemas informáticos de registro de información como es el sistema estadístico e informático.

## **2.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES (S.I.P.A.M.).**

### **2.1.- Organización.**

**Coordinación General.-** Corresponde al Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, al efecto contara con el equipo humano, infraestructura y equipamiento requeridos para el efectivo ejercicio de sus atribuciones.

**Horario de atención.-** El Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, atenderán al público en días hábiles en jornadas de 8 horas, al efecto corresponde al Ministerio de Justicia la regulación de los horarios así como los reemplazos de jornadas laborales que corresponda.

**Estandarización de la atención.-** Corresponde al Ministerio de Justicia a través de la coordinación promover la estandarización de la atención en los diferentes servicios mediante la aprobación de las correspondientes guías de atención de casos, formularios de relevamiento de información, protocolos de atención, referencia y contrarreferencia de casos, formatos de actuaciones frecuentes, y otros.

### **2.2.- Servicio de Orientación Jurídica.**

**Definición del Servicio.-** El servicio de Orientación Jurídica brinda información general sobre las prestaciones que ofrece el Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, así como explicación y orientación jurídica de carácter técnico sobre las distintas posibilidades, requisitos y procedimientos legales existentes para la resolución de un determinado caso para que sea el usuario quien tome una decisión informada sobre la vía que elegirá para la resolución de su conflicto.

**Encargados de la Prestación del Servicio.-** La Orientación Jurídica será otorgada prioritariamente por voluntarios/as y pasantes universitarios/as bajo la directa supervisión del el/la abogado/a patrocinante y/o el/la conciliador/a; subsidiariamente pueden también brindar el servicio el/la coordinador/a, abogado/a patrocinante y/o conciliador/a.

**Mecanismos que se aplican para brindar el Servicio.-** El Servicio de Orientación Jurídica se prestara mediante tres posibles acciones, mismas que pueden ser optativas, sucesivas, simultáneas, etc., dependiendo del caso concreto:

- Información: Sobre las prestaciones que ofrece el Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Explicación: Sobre las posibilidades legales existentes.
- Orientación Jurídica: Sobre los requisitos y procedimientos vigentes.

Previo a la atención propiamente, se otorgara al usuario una calidad bienvenida, es decir una “sincera acogida” en su condición de ser humano que acudió al Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, en búsqueda de solución al conflicto que le aqueja.

A lo largo de la atención se tratara al usuario con respeto, amabilidad y diligencia. En la medida de las posibilidades se atenderá a sus necesidades particulares en atención a la edad, condiciones físicas, estado de animo, u otras características de el/la usuario/a.

### **2.3.- Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos.**

**Definición del Servicio.-** El Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos permite que las partes involucradas en un conflicto lo resuelvan de manera pacifica y de mutuo acuerdo por vía de la conciliación.

La conciliación es entendida como el medio alternativo de resolución de conflictos por el cual las partes acuden a un tercero imparcial denominado conciliador, para que les asista en la búsqueda de una solución consensuada a su conflicto, concluyendo el procedimiento con la firma del Acta de Conciliación.

**Encargados de la Prestación del Servicio.-** El Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos estará a cargo de el/la conciliador responsable del mismo y será otorgado exclusivamente por conciliadores/as acreditados/as, sean voluntarios o pasantes universitarios. Podrán brindar apoyo al servicio otros voluntarios no pudiendo en ningún caso asumir la dirección de audiencias de conciliación ni firmar actas.

**Mecanismos que se aplican para brindar el servicio.-** El Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos se prestara a través de los siguientes pasos o fases del proceso de conciliación, que en general deben guardar un orden determinado, salvo particularidades del caso concreto:

- a) Solicitud: Consistente en el llenado por parte de el/la usuario/a del formulario de “Solicitud” mediante el cual de manera expresa requiere al Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores que le brinde el servicio de conciliación.
- b) Invitación: Comprende la emisión de la/s invitación/es “Invitación para conciliar” por parte de el/la conciliador/a atendiendo el pedido de el/la usuario/a, es el documento mediante el cual se convoca a la otra parte a una audiencia de conciliación. Comprende además el seguimiento a la efectiva entrega de la citada invitación.
- c) Audiencia de Conciliación: Consistente en el momento central del proceso, durante el cual, con la ayuda de el/la conciliador/a, las partes de manera directa exponen sus posiciones, intereses y necesidades, identifican posibles soluciones a su conflicto y llegan a determinados acuerdos.
- d) Firma del Acta: Etapa en la cual, según los resultados de la conciliación, el /la conciliador/a elabora la respectiva acta de conciliación que puede ser de cuatro tipos: de acuerdo total, de acuerdo parcial, de imposibilidad de acuerdo, de inasistencia de partes. Si las partes han llegado a un acuerdo, ambas deben firmar el acta para que esta tenga valor legal; en los demás casos la firma de las partes es facultativa. En todos los casos es obligatoria la firma de el/la conciliador/a bajo sanción de nulidad.
- e) Seguimiento: Consistente en el conjunto de acciones desplegadas de manera transversal a lo largo de todo procedimiento, mediante las cuales el

responsable ejerce seguimiento del caso para garantizar su exitoso desarrollo. Resultado del seguimiento, corresponderá la toma de acciones posteriores tales como: la reintegración de invitaciones, la emisión de recordatorios de cumplimiento, la remisión de actas incumplidas al servicio de patrocinio legal para su ejecución forzosa, etc.

#### **2.4.- Servicio de Asesoramiento Jurídico y Patrocinio Legal.**

**Definición del Servicio.-** El Servicio de Asesoramiento Jurídico y Patrocinio de Casos, brinda servicios jurídicos gratuitos como método de restitución de derechos y viabilizarían del acceso a la justicia y sectores vulnerables de la población.

**Encargados de la Prestación del Servicio.-** El servicio estará a cargo de el/la abogado/a patrocinante responsable del mismo y será otorgado por pasantes universitarios de la Carrera de Derecho de universidades debidamente acreditadas a nivel nacional. Se deja expresamente establecida la responsabilidad de supervisión de el/la abogado/a patrocinante sobre el desempeño del equipo a su cargo así como la prohibición de pasantes universitarios para la firma de memoriales, patrocinio de casos, representación de audiencias y demás intervenciones propias de los profesionales abogados.

**Mecanismos que se aplican para brindar el Servicio.-** El Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, se prestara mediante seis posibles acciones, las que pueden ser optativas, sucesivas, simultaneas, etc., dependiendo del caso concreto:

- a) Asesoramiento Jurídico: Consistente en la otorgación de asistencia técnica en materia jurídica o consejo legal a través de la cual el responsable brinda al usuario su conocimiento especializado en derecho para el análisis de un determinado conflicto, sus posibles soluciones y las estrategias sugeridas al efecto.
- b) Asistencia Jurídica: Consistente en la elaboración para el usuario de algún documento de índole legal que este requiera para el inicio, prosecución reclamo de un determinado tramite, sea en sede judicial o administrativa.

- c) Acompañamiento de caso: Consistente en la concurrencia física del responsable junto al usuario a la instancia o entidad donde radica su trámite para verificar su adecuada marcha en función a la normativa legal vigente y con el propósito, en su caso, de coadyuvar a la restitución de sus derechos. Para el efecto se elaborara la correspondiente nota o carta de atención dirigida por el centro a la entidad o institución visitada (nota de acompañamiento).
- d) Remisión de caso: Consistente en la derivación de un determinado caso ingresado al Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, a otra instancia externa en razón a su especialidad, vocación y/o competencia legal para posibilitar una mejor respuesta a la que podría ofrecerle el propio servicio en atención a su mandato y capacidades. Por cuanto se elaborara la correspondiente nota o carta de atención dirigida por el centro a la entidad o institución destinataria de la remisión (nota de remisión).
- e) Patrocinio de causa: Consistente en la representación legal o auspicio de casos por parte de el/las abogado/a patrocinante del Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, sobre un caso que esta en instancias judiciales. La representación legal puede darse sobre casos ordinarios o emblemáticos.
- f) Representación institucional de caso emblemático: Consistente en la acción directa de la máxima autoridad del Ministerio de Justicia (o de la persona que esta delegado), de remitir nota solicitando a una institución externa la adecuada tramitación conforme a la normativa legal vigente de un caso cuyo reclamo ha llegado al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, debido a que su inadecuado procedimiento esta afectando seriamente los derechos del usuario. Para lo cual el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, deberá elaborar el correspondiente informe del caso para tener una decisión informada por parte de la autoridad responsable de la solicitud.

**2.5.- Servicio de Psicología.-** El Servicio de Psicología se encontrara a cargo de un profesional Psicólogo/a, que realizada el diagnostico a toda persona adulta mayor que lo requiera para su posterior intervención. Una vez recepcionado el caso de abandono



o maltrato el profesional psicólogo/a tomara en cuenta la edad del adulto mayor y se realizara un informe psicosocial que proporcione mayores elementos con relación a las condiciones de la Persona Adulta Mayor.

Las áreas a evaluar son: área madurativa como motricidad gruesa, fina, desarrollo del lenguaje personal social; área afectiva y emocional como desarrolla de los vínculos de apego hacia sus familiares y figuras más significativas del adulto mayor; tono emocional, que implica las reacciones emocionales hacia las figuras extrañas y conocidas; área de la conducta y relación interpersonales con características y modalidades conductuales e interrelacionales.

Elaboración de informes psicológicos, enfocados y diseñados para la recolección de información relevante de manera precisa y eficiente con relación al hecho denunciado. Con la finalidad de arribar a un diagnostico, diseñar una estrategia terapéutica, pronostico y recomendaciones.

## **2.6.- Servicio de Trabajo Social.-**

**Definición.-** La investigación social de caso constituye la objetivización de los problemas que afectan a un sujeto o grupo, que permiten la aproximación diagnóstica del mismo.

A partir del conocimiento de las circunstancias y/o problema que contextualizan la realidad de las personas adultas mayores en su entorno (familiar, vecinal, laboral, etc.), se tiene la posibilidad de contar con los elementos de análisis necesarios que aportan en la resolución o acción a seguir de un determinado conflicto.

Cabe hacer notar que los aspectos a considerar en cada caso no son uniformes, ya que la realidad en cada problema es particular por que se en diferentes contextos y por diferentes móviles.

**Área Social.-** El proceso de la intervención del trabajo social tienen doble connotación la “intervención general” que se entenderá con el trabajo desarrollado por el trabajador social desde el primer contacto con el adulto mayor que demanda el servicio de trabajo social y la fase de intervención donde será una operación mas dentro de la estructura básica del procedimiento en trabajo social con casos.

El pilar fundamental de la intervención los conforma la relación interpersonal establecida entre las personas adultas mayores y la trabajadora social. En ella el profesional podrá desplegar cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, la espontaneidad, flexibilidad, rigor metodológico, recursividad, tecnicismo y la paciencia.

El proceso de intervención en trabajo social con casos lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento y orientación, apoyo, evaluación derivación, coordinación y finalmente un proceso educativo para el cambio.

## **2.7.- Capacitación a Comunidad.**

**Definición de la línea programática.-** Mediante la línea programática de capacitación a comunidad se imparten procesos de formación, orientados a la adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades por parte de la comunidad en general, sobre temas vinculados al ejercicio de derechos y acceso a la justicia.

**Encargados de la ejecución de la línea programática.-** La ejecución de la línea programática de capacitación a comunidad estará a cargo de voluntarios y/o pasantes universitarios debidamente capacitados y asignados al área, bajo supervisión y directa responsabilidad de el/la coordinador/a del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores. Regularmente se realizarán procesos de capacitación a capacitadores cuyos participantes conformarán el equipo de capacitadores del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**Metodología para la ejecución de la línea programática.-** Las capacitaciones a la comunidad se realizarán bajo la modalidad de taller, evento definido como altamente participativo con una duración aproximada de tres horas. Asimismo, en atención al público meta al cual se pretende llegar, compuesto prioritariamente por personas adultas, así como en atención a los contenidos que se pretenden transmitir y el propósito de las capacitaciones, se asumirá la educación popular como metodología para los referidos talleres.

Excepcionalmente también se impartirán capacitaciones a través de la conferencias con la participación de expertos en temas de interés de la comunidad, eventos de modalidad expositiva con duración aproximada de una a dos horas.

Cada esfuerzo de capacitación desplegado necesariamente deberá contar con la planificación, preparación de materiales y proceso de evaluación correspondientes para garantizar su eficiencia y eficacia.

## **2.8.- Capacitación Educativa.**

**Definición de la línea programática.-** Mediante la línea programática de comunicación educativa se implementan estrategias de difusión, promoción y sensibilización que pretenden transmitir datos y contenidos útiles a la población para propiciar cambios de enfoque, vinculados al ejercicio de derechos y el acceso a la justicia.

**Encargados de la ejecución de la línea programa.-** La ejecución de la línea programática de comunicación educativa estará a cargo de voluntarios y/o pasantes universitarios debidamente capacitados y asignados al área, bajo supervisión y directa responsabilidad de el/la coordinador/a del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

Por tanto periódicamente se realizaran procesos de capacitación a difusores cuyos participantes conformaran el equipo de difusores del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**Metodología para la ejecución de la línea programática.-** La difusión, promoción y sensibilización de contenidos vinculados al ejercicio de derechos y acceso a la justicia se realizara mediante alguna de las siguientes posibles actividades:

- a) Difusión persona a persona: Sea mediante visitas puerta a puerta, difusión en vía publica u otro.
- b) Brigada Móvil: Traslado fuera del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores de un grupo organizado de integrantes con roles determinados, con el objetivo de difundir y en su caso brindar servicios.

- c) Programa de radio y televisión: Asistencia a programas de radio y televisión con el objetivo de difundir y en su caso brindar capacitación o servicios.
- d) Asistencia a asamblea o reunión: Asistencia a asamblea o reunión de vecinos, gremios, sindicatos, etc. para difundir prestaciones del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- e) Organización o asistencia a ferias: Difusión mediante la concurrencia a ferias zonales, distritales o municipales, sea a invitación de organizadores o como organizadores de la misma.
- f) Distribución de impresos: Difusión de las prestaciones del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores con apoyo de volantes, bipticos, afiches, boletines, etc.
- g) Exposición de audiovisuales y murales: Instalación de equipos audiovisuales o de murales en lugares visibles para el público, sea en el interior o cercanías del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores. Podrán además realizarse otras actividades similares con el propósito de difundir las prestaciones del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores y sensibilizar al público sobre el acceso a la justicia.

## **2.9.- Convivencia.**

**Definición de la línea programática.-** Mediante la línea programática de convivencia, se facilita la generación de espacios de encuentro, comunicación e intercambio ciudadanos al interior de la comunidad para propiciar la concertación y aplicación de acuerdos entre sus miembros sobre temas vinculados al ejercicio de derechos y acceso a la justicia.

**Encargados de la ejecución de la línea programática.-** La ejecución de la línea programática de comunicación educativa estará a cargo de voluntarios y/o pasantes universitarios debidamente capacitados y asignados al área, bajo supervisión y directa responsabilidad de el/la coordinador/a del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

Podrán ser asignados al área voluntarios y/o pasantes universitarios a su vez responsables de capacitación a comunidad y/o comunicación educativa.

**Metodología para la ejecución de la línea programática.-** La generación de espacios de encuentro, comunicación e intercambio ciudadanos, se realizara mediante actividades participativas, tales como:

- a) Mesa redonda: Reunión de especialistas de un determinado tema, quienes debaten enfrente de los ciudadanos interesados.
- b) Dialogo ciudadano: Generación de grupos humanos de dialogo en torno a temáticas vinculadas al acceso a la justicia y ejercicio de derechos.

## **2.10.- Investigación.**

**Definición de la línea programática.-** Mediante la línea programática de investigación se incentiva la realización de estudios técnicos y participativos orientados al diagnostico y comprensión de una realidad específica, así como el reconocimiento de cambios y tendencias sobre temas vinculados al ejercicio de derechos y acceso a la justicia.

**Encargados de la ejecución de la línea programática.-** La ejecución de la línea programática de investigación estará a cargo de pasantes universitarios/as debidamente capacitados/as y asignados/as al área, bajo supervisión y directa responsabilidad de el/la coordinador/a del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

De manera excepcional, también podrán realizar investigaciones los demás integrantes del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**Metodología para la ejecución de la línea programática.-** Las investigaciones realizadas podrán asumir alguna de las siguientes modalidades:

- a) Monografía.- Trabajo argumentativo que organiza en forma analítica y critica datos sobre un determinado tema.
- b) Investigación de campo.- Recolección, sistematización e interpretación de información a partir de fuentes primaticas en el lugar.
- c) Encuesta de opinión.- Recolección de información cualitativa y cuantitativa por vía de encuestas en base a formularios pre elaborados.

- d) Propuesta normativa.- Elaboración de proyecto de cambio normativo (ley, decretos, etc.) a partir de análisis dogmático jurídico y/o estudio de campo sobre necesidad y pertinencia de la propuesta.

### **3.- EQUIPO INTEGRANTE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES (S.I.P.A.M.).**

#### **3.1.- Conformación.**

##### **Integrantes del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.-**

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, contarán con un equipo humano idóneo y motivado para el servicio a la comunidad, integrado por:

- Coordinador/a del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Abogado/a Patrocinante.
- Psicólogo/a.
- Trabajadora Social.
- Conciliador/a.
- Voluntarios/as.
- Pasantas Universitarios/as.

Adicionalmente, podrá contarse con personal de apoyo en las áreas de limpieza y custodia de la infraestructura.

El presente reglamento no regula las funciones, obligaciones ni atribuciones de los funcionarios pertenecientes a instituciones operadoras del sistema de justicia formal y/o instituciones vinculadas al manejo de la conflictividad que integran el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, correspondiendo tal regulación a las respectivas instituciones según su normativa interna.

#### **3.2.- Coordinación de los Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.**

**Rol a su cargo.-** Corresponde a el/la coordinador/a del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores la coordinación y supervisión general del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, tanto respecto de la prestación de

los servicios, la ejecución de las líneas programáticas y las tareas de coordinación interinstitucional e interna requeridas para el cumplimiento de los objetivos del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**Principales funciones.-** Para el cumplimiento del rol a su cargo, corresponde al coordinador:

**a) En materia de supervisión:**

- Supervisar la adecuada prestación de los servicios de Orientación Jurídica, Resolución Pacífica de Conflictos y Asesoramiento Jurídico, y Patrocinio brindados de manera directa por el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, de conformidad a los estándares. Excepcionalmente, brindar personalmente los citados servicios.
- Supervisar la adecuada ejecución de las líneas programáticas de capacitación a la comunidad, comunicación educativa, convivencia e investigación, de conformidad a los requerimientos y metodologías establecidos por el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, así como ejercer por sí acciones de capacitación a comunidad, comunicación educativa y de manera excepcional acciones de las demás líneas programáticas.
- Ejercer supervisión del desempeño de los recursos humanos, remunerados o no, asignados al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**b) En materia de coordinación interna del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.**

- Promover el funcionamiento armónico de cada uno de los componentes del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, a partir del incentivo de la participación sinérgica del equipo humano que lo compone.
- Establecer y mantener liderazgo positivo dentro el equipo humano del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, mediante la practica de la escucha activa, comunicación horizontal e incentivo del trabajo en equipo.
- Gestionar de manera oportuna los requerimientos de su equipo de trabajo.
- Organizar el funcionamiento de los sistemas de voluntariado y pasantía universitaria en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

- Supervisar la adecuada implementación de los reglamentos de voluntariado y pasantía universitaria.

**c) En materia de contacto con el público usuario y comunidad.**

- Asumir la representación institucional del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores ante personas o instituciones externas.
- Establecer canales de comunicación expedita con público usuario para promover la retroalimentación sobre la gestión del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**d) En materia de coordinación interinstitucional y con la comunidad.**

- Ejercer y supervisar acciones de coordinación interinstitucional del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores con instituciones vinculadas al acceso a la justicia, el sistema de justicia formal y/o el manejo de la conflictividad en el área de influencia del servicio.
- Ejercer y supervisar acciones de coordinación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores con organizaciones representativas de la comunidad del área de influencia del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, manteniendo contacto permanente con ellas.
- Socializar logros y resultados del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores ante organizaciones representativas de la comunidad y participar de sus reuniones, con el objetivo de conocer sus necesidades en materia de acceso a la justicia.
- Establecer acuerdos interinstitucionales para el mejoramiento de las posibilidades de acceso a la justicia de la población e implementar con diligencia su cumplimiento.
- Asumir acciones conducentes al posicionamiento y fortalecimiento del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, al interior de la comunidad que lo circunda.
- Establecer y mantener canales de comunicación ágiles con instituciones afines al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, especialmente con: el Órgano Judicial, Servicio Departamental de Gestión Social



(SEDEGES), Unidad del Adulto Mayor (PAIAM) y otras instituciones a fines con los servicios.

- Definir e implementar sistemas prácticos de referencia y contrarreferencia de casos así como protocolos de relacionamiento interinstitucional.
- Proponer acciones concretas tendientes al mejoramiento de la relación interinstitucional a partir de la practica del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores a su cargo.

**e) En materia de evaluación y monitoreo.**

- Implementar y ejecutar sistemas de control y monitoreo de los servicios de Orientación Jurídica, Resolución Alternativa de Conflictos, Patrocinio Legal, Psicología y de Trabajo Social.
- Establecer canales de comunicación e intercambio de información internos y externos para la evaluación y monitoreo de la gestión del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Establecer sistemas de evaluación continua y constructiva en función a la motivación y crecimiento del equipo así como a la calidad del servicio.
- Ser responsable de la actualización de la base de datos sobre la gestión del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, así como respecto a la elaboración de informes estadísticos periódicos.

**3.3.- Abogado/a patrocinante.**

**Rol a su cargo.-** Corresponde a el/la abogado/a patrocinante asumir la responsabilidad por la gestión general del Servicio de Asesoramiento Jurídico y Patrocinio, tanto respecto de la atención de los casos cuanto del desempeño de los/as voluntarios/as y pasantes universitarios/as asignados/as al servicio.

Igualmente corresponde a el/la abogado patrocinante asumir la supervisión directa e inmediata del servicio de orientación jurídica, tanto respecto de la atención de casos cuanto del desempeño de los/as voluntarios/as y pasantes universitarios/as asignados/as al servicio.

**Principales funciones.-** Para el cumplimiento del rol a su cargo, corresponde a el/la abogado/a patrocinante:

**a) En materia de prestación del servicio.**

- Otorgar orientación especializada, asistencia y/o asesoramiento jurídico a los usuarios derivados al servicio de asesoramiento jurídico en materias del derecho que le fueren consultadas.
- Otorgar, cuando corresponda según reglamentación interna el patrocinio legal en procesos judiciales a los usuarios que así lo requieran.
- Otorgar, cuando corresponda, patrocinio legal en procesos judiciales en casos catalogados por el acceso a la justicia como “emblemáticos”, sea por la condición de las víctimas o por el grado de vulneración de sus derechos.
- Acompañar a los usuarios que están en posición de vulnerabilidad, ante las instancias administrativas, policiales o judiciales que correspondiera para la restitución de sus derechos y en exigencia del cumplimiento de la ley.
- Realizar gestiones ante instancias administrativas, sean nacionales, departamentales o municipales para exigir el respeto de los Derechos Humanos, de individuos o grupos que acudan al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, velando por la restitución de sus derechos fundamentales.
- Remitir a entidades externas casos que por su materia o particularidades corresponde, realizando las acciones de seguimiento de su progreso para asegurar la efectividad y eficiente prestación del servicio a el/la usuario/a.

**b) En materia de coordinación, supervisión y control.**

- Supervisar el desempeño de voluntarios/as y pasantes universitarios/as asignados al servicio de Orientación Jurídica, asignándoles tareas específicas de acuerdo a sus capacidades y destrezas individuales, y monitoreando su desempeño.
- Supervisar el desempeño de abogados/as voluntarios/as y pasantes universitarios asignados al servicio de Asesoramiento Jurídico y Patrocinio, asignándoles tareas específicas de acuerdo a sus capacidades y destrezas individuales, y monitoreando su desempeño.

- Fomentar a el/la coordinador/a en el establecimiento y mantenimiento de líneas de coordinación interinstitucional con instituciones operadoras del sistema de administración de justicia formal así como con reparticiones administrativas u organizaciones no estatales vinculadas al manejo de la conflictividad en el área de influencia del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Mantener actualizada la base de datos del servicio a su cargo y apoyar en la elaboración de informes estadísticos periódicos.

**c) En materia de liderazgo y fortalecimiento interno.**

- Realizar de manera sistemática y sostenida procesos de capacitación especializada dirigida a los recursos humanos asignados al servicio a su cargo en particular y a los recursos humanos asignados a todo el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores en general.
- Proponer líneas rectoras y/o propuestas normativas dirigidas al mejoramiento del acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población, a partir de la praxis desarrollada en el servicio a su cargo.

**d) En materia de fortalecimiento de la comunidad.**

- Participar de manera activa en procesos de capacitación y/o difusión hacia la comunidad en temas vinculados al acceso a los servicios de justicia formal, planificados por el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Fomentar a el/la coordinador/a en las acciones de coordinación, información y evaluación participativa a desarrollarse con la comunidad.

**3.4.- Conciliador, Psicóloga y Trabajadora Social.**

**Rol a su cargo.-** Corresponde a el/la conciliador/a, el/la psicólogo/a, y la trabajadora social, realizan la gestión general del servicio a la atención de casos. Adicionalmente, el/la conciliador/a colaborara en la gestión del servicio de orientación jurídica conforme a planificación. El Psicólogo/a realizara el diagnostico de las personas adultas mayores. La trabajadora social realizara un estudio biopsicosocial de las personas adultas mayores y ambos remitirán un informe a patrocinio legal para determinar las acciones legales que corresponda.

**Principales funciones.-** Para el cumplimiento del rol a su cargo, corresponde a el/la conciliador/a:

**a) En materia de prestación del servicio.**

- Otorgar orientación especializada a los usuarios derivados al Servicio de Resolución Alternativa de Conflictos sobre la naturaleza, características y alcance de los medios alternativos de resolución de conflictos en general y la conciliación en particular.
- Atender a los usuarios del Servicio en cada una de las etapas previas a la audiencia de conciliación, desde la emisión de la solicitud del servicio, la elaboración de invitaciones y el seguimiento a su entrega.
- Realizar de manera integral el procedimiento de conciliación (audiencia de conciliación) en los casos que así fueren solicitados al servicio, de conformidad a la normativa legal en vigencia así como de acuerdo a las normas internas del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Ejecutar acciones de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos logrados en la audiencia de conciliación en los casos que así correspondan.
- En el Servicio de Psicología realizar un diagnóstico y remitir informes al servicio de patrocinio legal para determinar acciones que corresponda.
- En el Servicio de Trabajo Social realizar un estudio social de la persona adulta mayor y remitir informes al servicio de patrocinio legal para determinar acciones que corresponda.

**b) En materia de coordinación, supervisión y control.**

- Supervisar el desempeño de voluntarios/as asignados al servicio a su cargo, asignándoles tareas específicas de acuerdo a sus capacidades y destrezas individuales, y monitoreando su desempeño.
- Coadyuvar a el/la coordinador/a en el establecimiento y mantenimiento de líneas de coordinación interinstitucional con instituciones operadoras del sistema de administrativas u organizaciones de justicia formal así como con reparticiones administrativas u organizaciones no estatales vinculadas a la conciliación.

- Mantener actualizada la base de datos del servicio a su cargo y coadyuvar a la elaboración de informes estadísticos periódicos.
- Elaborar y remitir en tiempo oportuno los informes periódicos sobre la atención en el servicio, los mismos que son exigidos por la normativa legal en vigencia.
- Activar y mantener un adecuado sistema de monitoreo y seguimiento de los acuerdos de conciliación realizados en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

**c) En materia de liderazgo y fortalecimiento interno.**

- Realizar de manera sistemática y sostenida procesos de capacitación especializada dirigida a los recursos humanos asignados al servicio a su cargo en particular y a los recursos humanos asignados a todo el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores en general.
- Proponer líneas rectoras y/o propuestas normativas dirigidas al mejoramiento del acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población, a partir de la praxis desarrollada en el servicio a su cargo.

**d) En materia de fortalecimiento a la comunidad.**

- Participar de manera activa en procesos de capacitación y/o difusión hacia la comunidad en temas vinculados al acceso a los servicios de justicia formal, planificados por el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Apoyar a el/la coordinador/a en las acciones de coordinación, información y evaluación participativa a desarrollarse con la comunidad.

**3.5.- Voluntarios, Pasantes Universitarios y Equipo de Técnico de Apoyo.**

**Voluntarios/as. Rol a su cargo y normativa aplicable.-** Corresponde a el/la voluntario/a la atención al usuario en los distintos servicios así como la ejecución de las distintas líneas programáticas existentes en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, de conformidad a su asignación y competencias específicas, bajo supervisión directa de los responsables del servicio y en su caso el/la coordinador/a.

Los y las voluntarios/as desarrollan su función en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, de conformidad al sistema de voluntariado, a cuyo reglamento están sujetos desde su ingreso hasta la finalización de su voluntariado.

**Principales funciones.-** Sin perjuicio del cumplimiento del Reglamento del Voluntariado, en el desempeño del rol a su cargo, corresponde a el/la voluntario/a:

- Atender a los/las usuarias en el servicio asignado con calidad, calidez y oportunidad con miras a la pronta y adecuada resolución de su conflicto.
- Desarrollar con diligencias y dedicación las acciones que le fueren encargadas para la ejecución de las líneas programáticas a las que ha sido asignado.
- Asistir responsablemente al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores en los días y horarios asumidos en su compromiso de voluntariado.
- Asistir a las capacitaciones internas a las que fuere convocado y cumplir las recomendaciones de los responsables de los servicios para el constante mejoramiento de su desempeño.

**Pasantes universitarios/as. Rol a su cargo y normativa aplicable.**

Corresponde a el/la pasante universitario/a la atención al usuario en los distintos servicios así como la ejecución de las distintas líneas programáticas existentes en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, de conformidad a su asignación y competencias específicas, bajo supervisión directa de los responsables del servicio y en su caso el/la coordinador/a acorde a los requerimientos del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores y las respectivas normativas de las universidades de procedencia.

Los y las pasantes universitarios/as desarrollan su función en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, de conformidad al Sistema de Pasantías Universitarias, a cuyo reglamento están sujetos desde su ingreso hasta la finalización de su pasantía.

**Principales funciones.-** Sin perjuicio del cumplimiento del Reglamento de Pasantías Universitarias, en el desempeño del rol a su cargo, corresponde a el/la pasante universitario/a:

- Atender a los/las usuarias en el servicio asignado con calidad, calidez y oportunidad, viendo la pronta y adecuada resolución de su conflicto.
- Desarrollar con diligencia y dedicación las acciones que le fueren encargadas para la ejecución de la línea programática a las que ha sido asignado.
- Asistir responsablemente al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores en los días y horarios designados para su pasantía universitaria.
- Asistir a las capacitaciones internas a las que fuere convocado y cumplir las recomendaciones de los responsables de los servicios para el constante mejoramiento de su desempeño.
- Elaborar y presentar en tiempo oportuno los informes requeridos por el coordinador y sus respectivos tutores para el seguimiento del desarrollo de la pasantía.

#### **Equipo Técnico de Apoyo.**

Para el cumplimiento de sus fines y objetivos, podrá tener el equipo técnico de apoyo que requiera, sea a nivel central o de manera desconcentrada en uno o varios del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, según las necesidades específicas.

#### **4.- REGIMEN DISCIPLINARIO.**

##### **4.1.- Principio de Responsabilidad Disciplinaria.**

Todas las personas que cumplen funciones en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores son responsables penal, civil y administrativamente por delitos y faltas cometidos en el ejercicio del rol a su cargo.

El presente reglamento establece el régimen disciplinario por faltas cometidas por: Coordinadores/as, Abogados/as, Conciliadores/as, Voluntarios/as, y Pasantes Universitarios/as.

El presente régimen disciplinario no será entendido como excluyente sino más bien complementario de los deberes, faltas y sanciones aplicables a los Servicios de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, emergentes de las normativas

legales vigentes, en especial de la reglamentación interna del Ministerio de Justicia y de la Reglamentación relativa a conciliación.

**Faltas disciplinarias.-** Las faltas disciplinarias se clasifican en: muy graves, graves y leves y serán sancionados de conformidad al procedimiento disciplinario previsto en el presente reglamento.

**Faltas muy graves.-** Se consideran faltas muy graves:

- La negación por acción u omisión del derecho de acceso a la justicia de los usuarios que le genera grave perjuicio.
- La ausencia injustificada por más de tres días continuos o seis discontinuos en el lapso de un mes, para las funciones remuneradas.
- El encubrimiento u omisión de denuncia ante autoridad competente cuando tenga conocimiento de la comisión de un delito doloso, salvo el secreto profesional cuando correspondiere.
- Concurrir en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias controladas al lugar del cumplimiento de funciones.
- Solicitar, por sí o por interpósita persona, cualquier tipo de contraprestación económica, dádiva o beneficio personal a los usuarios a cambio de la atención de su caso.
- Utilizar indebidamente su posición en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, para beneficio personal que implique abuso de poder o grave afectación de los derechos de los usuarios.
- Grave retardo o demora en la tramitación de los casos a su cargo y/o graves deficiencias en el resguardo de la documentación emergente.
- Grave y reiterado mal trato a los usuarios, compañeros de trabajo y demás personas vinculadas al trabajo del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- La comisión de tres faltas graves en el término de un año.

**Faltas Graves.-** Se considera faltas graves:

- El cumplimiento de órdenes o instrucciones por autoridad o funcionario competente que estén enmarcadas en las obligaciones a su cargo.



- La ausencia injustificada por mas de dos días, continuos o discontinuos en el lapso de un mes para los funcionarios remunerados.
- La demora o retardo negligente en la tramitación de los casos a su cargo y/o negligencia en el resguardo de la documentación emergente.
- La demora o retardo en la remisión de datos o información solicitados por autoridad o funcionario competente del Ministerio de Justicia, sobre asuntos vinculados al rol a su cargo.
- Internacionalmente ocultar información o dar información o asesoramiento erróneo a los usuarios.
- Quebrantar el deber de confidencialidad a su cargo, difundiendo información de los casos que conoce, lesionando los derechos de los usuarios.
- Utilizar indebidamente su posición en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, para beneficio personal o la obtención de trato preferente ante entidades públicas o privadas sobre asuntos personales.
- Desviar de su objeto, para uso propio, equipo, materiales, distintivos y demás bienes del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, a los cuales tiene acceso en razón del rol que desempeña.
- La comisión de tres faltas leves en el término de un año.

**Faltas Leves.-** Se consideran faltas graves:

- Reiterado retraso en el horario de llegada a su puesto, según normas internas del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.
- Desobediencia o negligencia cumplimiento a instrucciones recibidas de el supervisor o de su rol.
- Atención carente de calidad y calidez a el usuario.
- Generar ambiente no amigable en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, debido a su carácter o dificultades de relacionamiento interpersonal.
- Mala utilización internacional de los equipos o uso dispendioso de los materiales y demás bienes del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

- Negligencia en la organización, archivo y resguardo de la documentación a su cargo.
- Resistencia a los procesos de capacitación interna y demás acciones desplegadas para el mejoramiento de la calidad del servicio.

**Sanciones.-** En función al grado de la fatal, se podrán imponer las siguientes sanciones:

- Para las faltas leves: llamada de atención o amonestación, sea verbal o escrita.
- Para las faltas graves: memorándum de amonestación que será insertado a su file personal tanto en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, como en el Ministerio de Justicia, suspensión del cargo sin goce de haberes por un tiempo máximo de treinta días para el caso de funcionarios remunerados; suspensión en el ejercicio del voluntariado por un plazo máximo de treinta días; suspensión en el ejercicio de la pasantía universitaria por un plazo máximo de treinta días con noticia a la respectiva autoridad responsable de la universidad de procedencia.
- Para las faltas muy graves: suspensión definitiva del cargo, voluntariado o pasantía universitaria, según corresponda, con el correspondiente registro en el file personal en el Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, y en el Ministerio de Justicia, y en su caso remisión a la universidad de procedencia. Si la acción cometida pudiere además configurar la comisión de delito, la autoridad o funcionario competente de la supervisión remitirá antecedentes al Ministerio Público para fines de ley.

#### **4.2.- Procedimiento Disciplinario.**

**Recepción de Denuncias.-** Toda persona, natural o jurídica, integrante del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores o usuarios del mismo, podrá presentar denuncia sobre la comisión de faltas por parte de algún integrante del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores.

Correspondiente a el coordinador a establecer mecanismos expeditos y transparentes para la recepción de denuncias.

Toda vez que el Coordinador tome conocimiento de la presunta comisión de una falta impulsara su investigación y sanción actuando aun de oficio.

**Procedimiento aplicable.-** Las faltas leves serán sancionadas directamente por el Coordinador en ejercicio de su función de supervisión. Las faltas graves y muy graves serán investigadas y sancionadas según el procedimiento descrito en el presente capitulo.

Es deber de el Coordinador informar al Ministerio de Justicia sobre el inicio del procedimiento, su desarrollo e imposición de sanción en los casos correspondientes.

**Inicio del Procedimiento.-** Conocida la presunta comisión de una falta grave o muy grave se dispondrá la conformación de la Comisión Disciplinaria compuesta por:

- Un investigador; que será uno de los responsables de servicios del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (abogado patrocinante o conciliador).
- Tres jueces de faltas, que será: el Coordinador, y un voluntario o pasante universitario designado por el Coordinador quienes actuaran de manera colegiada.

La investigación del hecho deberá concluir en el plazo máximo de veinte días hábiles.

**Informe en conclusiones.-** Concluido el plazo, el investigador presentara informe en conclusiones que deberá contener:

- Descripción de la falta imputada, de manera clara precisa y circunstanciada en tiempo, lugar y modo.
- La cita de las normas legales infringidas y aplicables al caso concreto.
- Las acciones recomendadas.

El informe estará acompañado de todos los elementos de prueba que lo respalden.

**Citación.-** Recibido el informe en conclusiones, el Tribunal Disciplinario convocara al presunto infractor a una audiencia preliminar en el plazo de tres días hábiles computables desde la citación.

**Audiencia preliminar.-** Si en la audiencia preliminar el presunto infractor reconoce la falta, se dictara resolución correspondiente. Caso contrario, se dispondrá la recepción de prueba de descargo y la realización de las diligencias que se consideren necesarias para el pleno ejercicio del derecho de defensa. Si el presunto infractor no se presenta ni justifica debidamente su ausencia, se continuara con el procedimiento sobre la base de las recomendaciones del informe en conclusiones.

Se fijara asimismo día y hora para la realización de la audiencia de procesamiento, tomando en cuenta el tiempo necesario para completar las diligencias antes mencionadas.

La audiencia de procesamiento deberá llevarse a cabo dentro de los veinte días hábiles siguientes.

**Audiencia de procesamiento.-** En esta audiencia se producirá la prueba de cargo y de descargo y se oirán a los comparecientes. El denunciante, si así lo desea podrá hacer uso de la palabra. En todo momento se propiciara la activa participación del presunto infractor en ejercicio del derecho de defensa, correspondiéndole además la última palabra en el debate.

El Tribunal Disciplinario, luego de recibir y analizar la prueba, dictara en la misma audiencia la resolución que corresponda.

Si el presunto infractor no se presenta o no justifica debidamente su inasistencia, el Tribunal Disciplinario dictara resolución basado en el informe en conclusiones, los nuevos elementos aportados por la parte acusadora y los hechos constatados.

**Resolución.-** La resolución será motivada y fundamentada. Será apelable de conformidad a las normas reglamentarias del Ministerio de Justicia. Ejecutoriada la resolución, deberá cumplirse inmediatamente.

**Medida Cautelar.-** En el caso de procesamiento por falta muy grave, iniciado el proceso el Tribunal Disciplinario podrá disponer la suspensión de funciones del presunto de manera preventiva con goce de haberes.

**Normas Supletorias.-** Para el presente procedimiento disciplinario, se aplicaran supletoriamente las reglas del procedimiento penal, adecuadas a la naturaleza breve y simple de la investigación y sanción disciplinarias.

## **CONCLUSIONES:**

Después de haber efectuado un análisis y descripción en la aplicación del Artículo 10 de la Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores), en base al diagnóstico de su aplicación al Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.), se tienen las siguientes conclusiones:

- I. La ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores), establece en su Artículo 10 que el Ministerio de Justicia brindara la asistencia jurídica preferencial a las personas adultas mayores, para dar un trato preferencial como lo establece en el Artículo 7 del mismo cuerpo legal, se deberá mejorar la atención a través de la implementación de un servicio que brinde la asistencia jurídica a toda persona adulta mayor.
- II. El Ministerio de Justicia cuenta con una Dirección del Adulto Mayor que se encarga de la elaboración de políticas públicas en beneficio de las personas adultas mayores y no brinda la asistencia jurídica que requieren las Personas Adultas Mayores.
- III. Del análisis de las instituciones públicas que brindan un servicio a las personas adultas mayores se establece que brindan el Servicio de Resolución Alternativa de conflictos (conciliación), pero no se brinda el patrocinio legal que requieren las personas adultas mayores.
- IV. De la protección legal se tiene un conjunto de normas a favor de las personas adultas mayores, estas deberán aplicarse de manera coordinada con Instituciones Publicas, Gobierno Departamentales, y con los Gobierno Municipales, en protección de los derechos de las personas adultas mayores.
- V. La asistencia jurídica preferencial se deberá brindar en forma oportuna sin mayores trámites burocráticos y remisiones a otras instituciones que no cuenta con el patrocinio legal que requieren para la protección de los derechos de las personas adultas mayores.

Por ello y con el objeto de adoptar medidas conducentes para afrontar la falta de efectividad en la aplicación de la Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores), concluyo que es necesario implementar el **Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores (S.I.P.A.M.)**, como una unidad desconcentrada dependiente del Ministerio de Justicia y cumplir con ello los postulados de justicia pronta, oportuna y sin dilación.

#### **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

- I. Se recomienda la implementación del Servicio de Asistencia Integral a Personas Adultas Mayores, para una adecuada aplicación del Artículo 10 de la Ley N° 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores).
- II. Se debe por todos los medios fortalecer la coordinación interinstitucional entre las Instituciones Publicas Gubernamentales, los Gobiernos Departamentales, y los Gobiernos Municipales, para dar una adecuada protección de los derechos de las personas adultas mayores.
- III. Se deberá contar con un equipo multidisciplinario de profesionales capacitados en atención a las personas adultas mayores.

# **ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N°1</b>	Ley N° 369 (Ley General de las Personas Mayores).
<b>ANEXO N° 2</b>	Manual de Funciones de la Plataforma de Atención al Adulto Mayor (P.A.I.A.M.).
<b>ANEXO N° 3</b>	Boletines informativos de las Instituciones Publicas y publicación del periódico “Pagina 7”.
<b>ANEXO N°4</b>	Notas dirigidas a las Instituciones Publicas con el objetivo de recabar información de los servicios que prestan.
<b>ANEXO N°5</b>	Entrevistas realizadas a las Personas Adultas Mayores.



**LEY Nº 369**  
**LEY DE 1º DE MAYO DE 2013**  
**EVO MORALES AYMA**  
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

Por cuanto, la Asamblea Legislativa Plurinacional, ha sancionado la siguiente Ley:

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL,**  
**D E C R E T A:**  
**LEY GENERAL DE LAS PERSONAS**  
**ADULTAS MAYORES**

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. (OBJETO).** La presente Ley tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

**Artículo 2. (TITULARES DE DERECHOS).** Son titulares de los derechos las personas adultas mayores de sesenta (60) o más años de edad, en el territorio boliviano.

**Artículo 3. (PRINCIPIOS).** La presente Ley se rige por los siguientes principios:

1. **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores.
2. **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar 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.
3. **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase.
4. **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento.
5. **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 integridad.
6. **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional.
7. **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.
8. **Accesibilidad.** Por el que los servicios que goza la sociedad puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores.
9. **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

**CAPÍTULO SEGUNDO**  
**DERECHOS Y GARANTÍAS**

**Artículo 4. (CARÁCTER DE LOS DERECHOS).** Los derechos de las personas adultas mayores son inviolables, interdependientes, intransferibles, indivisibles y progresivos.

**Artículo 5. (DERECHO A UNA VEJEZ DIGNA).** El derecho a una vejez digna es garantizado a través de:

- a. La Renta Universal de Vejez en el marco del Régimen No Contributivo del Sistema Integral de Pensiones - SIP.
- b. Un desarrollo integral, sin discriminación y sin violencia.
- c. La promoción de la libertad personal en todas sus formas.
- d. El acceso a vivienda de interés social.
- e. La provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud, priorizando a las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.
- f. La práctica de actividades recreativas y de ocupación social, otorgando para ello la infraestructura, equipamiento y los recursos necesarios para su sostenibilidad.
- g. El desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte.
- h. La incorporación al desarrollo económico productivo, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.
- i. El reconocimiento de la autoridad, saberes, conocimientos, experiencias y experticia, adquiridos en su proceso de vida.
- j. La implementación de programas especiales de información sobre los derechos de las personas adultas mayores.
- k. Promoción de la formación técnica, alternativa y superior.

**Artículo 6. (BENEMÉRITOS DE LA PATRIA).** Además de lo establecido en la Constitución Política del Estado, las instituciones públicas, privadas y la población en general, deberán promover el reconocimiento, dar gratitud y respeto a los Beneméritos de la Patria y familiares.

**Artículo 7. (TRATO PREFERENTE EN EL ACCESO A SERVICIOS).**

- I. Las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:
  - 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.
- II. Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.

**Artículo 8. (SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL).** El sistema de seguridad social integral garantizará a las personas adultas mayores:

- a. El acceso oportuno a las prestaciones del Sistema Integral de Pensiones, conforme a Ley.
- b. El acceso a la salud con calidad y calidez.
- c. La información sobre el tratamiento, intervención médica o internación, con el fin de promover y respetar su consentimiento.

**Artículo 9. (EDUCACIÓN).**

- I. El Sistema Educativo Plurinacional garantizará:
  - 1. Incluir en los planes y programas del Sistema Educativo Plurinacional, contenidos temáticos de fortalecimiento, valoración y respeto a las personas adultas mayores.

2. El acceso a la educación de la persona adulta mayor mediante los procesos formativos de los subsistemas de Educación Alternativa y Especial, y Educación Superior de formación profesional.
3. Implementación de políticas educativas que permitan el ingreso de la persona adulta mayor a programas que fortalezcan su formación socio-comunitaria productiva y cultural.

**II.** Los planes y programas del Sistema Educativo Plurinacional, deberán incluir entre sus actividades y otras:

1. Actividades culturales y artísticas.
2. Cuidados de salud para el envejecimiento sano.
3. Práctica de la lectura.
4. Información acerca de los beneficios que ofrece el Estado.
5. Relaciones al interior de la familia.

**Artículo 10. (ASISTENCIA JURÍDICA).** El Ministerio de Justicia 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.

**Artículo 11. (PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL).** Se garantizará la participación y control social de las Personas Adultas Mayores en el marco de lo establecido en la Ley N° 341 de 5 de febrero de 2013 “Ley de Participación y Control Social”, y demás normativa legal vigente.

### **CAPÍTULO TERCERO DEBERES DE LAS FAMILIAS, DE LA SOCIEDAD Y DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

**Artículo 12. (DEBERES DE LAS FAMILIAS Y LA SOCIEDAD).** Las personas adultas mayores, las familias y la sociedad tienen los siguientes deberes:

- a. Toda persona, familia, autoridad, dirigente de comunidades, institución u organización que tengan conocimiento de algún acto de maltrato o violencia, tiene la obligación de denunciarlo ante la autoridad de su jurisdicción, o en su caso ante la más cercana.
- b. Las familias deberán promover entornos afectivos que contribuyan a erradicar la violencia, promover la integración intergeneracional y fortalecer las redes de solidaridad y apoyo social.
- c. La sociedad deberá promover la incorporación laboral tomando en cuenta las capacidades y posibilidades de las personas adultas mayores.

**Artículo 13. (DEBERES DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES).** Además de los deberes generales establecidos en la Constitución Política del Estado, y las leyes, las personas adultas mayores tienen los siguientes deberes:

- a. Fomentar la solidaridad, el diálogo, el respeto intergeneracional de género e intercultural en las familias y en la sociedad.
- b. Formarse en el Sistema Educativo Plurinacional y capacitarse de manera consciente, responsable y progresiva en función a sus capacidades y posibilidades.
- c. Participar activamente en las políticas y planes implementados por el Estado a favor de las personas adultas mayores, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades.
- d. Asumir su autocuidado y las acciones de prevención que correspondan.
- e. Constituirse en facilitadores de contenidos orientados a desmantelar las estructuras de dominación y consolidar el proceso de descolonización, a partir del diálogo de saberes e intercambio de experiencias.

- f. No valerse de su condición para vulnerar los derechos de otras personas.
- g. Hablar, difundir y transmitir intergeneracionalmente su idioma materno.

#### **CAPÍTULO CUARTO COORDINACIÓN SECTORIAL**

**Artículo 14. (CONSEJO DE COORDINACIÓN SECTORIAL).** El Consejo de Coordinación Sectorial es la instancia consultiva, de proposición y concertación entre el nivel central del Estado y las Entidades Territoriales Autónomas. Estará presidido por el Ministerio de Justicia, quien será el responsable de su convocatoria y la efectiva coordinación sectorial.

**Artículo 15. (RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO DE COORDINACIÓN SECTORIAL).** El Consejo de Coordinación Sectorial tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Podrá elaborar e implementar de manera coordinada, entre todos los niveles de gobierno, planes, programas y proyectos en beneficio de las personas adultas mayores.
2. Promoverá el desarrollo y fortalecimiento de la institucionalidad necesaria para la defensa de los derechos de las personas adultas mayores.
3. Promoverá la realización de investigaciones multidisciplinarias en todos los ámbitos que permita el conocimiento de las condiciones de vida de este grupo etario.
4. Promoverá la apertura y funcionamiento de centros de acogida, transitorios y permanentes, para adultos mayores en situación de vulnerabilidad.
5. Establecerá mecanismos de protección de los derechos de las personas adultas mayores.
6. Otras a ser determinadas por el Consejo de Coordinación Sectorial.

**Artículo 16. (ACUERDOS O CONVENIOS INTERGUBERNATIVOS).** Los diferentes niveles de gobierno podrán suscribir acuerdos o convenios intergubernativos, para la implementación conjunta de programas y proyectos en favor de las personas adultas mayores, en el marco de la norma legal vigente.

**Artículo 17. (INFORMACIÓN).**

- I. El nivel central del Estado y las Entidades Territoriales Autónomas, deberán al menos una vez al año, publicar la información referida a la situación de las personas adultas mayores.
- II. El nivel central del Estado y las Entidades Territoriales Autónomas, podrán solicitar entre sí, la información sobre la situación de las personas adultas mayores que consideren necesarias.

#### **CAPÍTULO QUINTO MODIFICACIONES AL CÓDIGO PENAL**

**Artículo 18. (MODIFICACIONES AL CÓDIGO PENAL).** Se modifican los Artículos 270, 271, 273 y 274 del Código Penal, con la inclusión de la persona adulta mayor en caso de agravantes, quedando redactados los referidos Artículos de la siguiente forma:

**“Artículo 270. (LESIONES GRAVÍSIMAS).** Se sancionará con privación de libertad de cinco (5) a doce (12) años, a quien de cualquier modo ocasione a otra persona, una lesión de la cual resulte alguna de las siguientes consecuencias:

1. Enfermedad o discapacidad psíquica, intelectual, física sensorial o múltiple.
2. Daño psicológico o psiquiátrico permanente.
3. Debilitación permanente de la salud o la pérdida total o parcial de un sentido, de un miembro, de un órgano o de una función.
4. Incapacidad permanente para el trabajo o que sobrepase de noventa (90) días.
5. Marca indeleble o deformación permanente en cualquier parte del cuerpo.
6. Peligro inminente de perder la vida.

Cuando la víctima sea niña, niño, adolescente o persona adulta mayor la pena será agravada en dos tercios tanto en el mínimo como en el máximo.”

**“Artículo 271. (LESIONES GRAVES Y LEVES).** Se sancionará con privación de libertad de tres (3) a seis (6) años, a quien de cualquier modo ocasione a otra persona un daño físico o psicológico, no comprendido en los casos del Artículo anterior, del cual derive incapacidad para el trabajo de quince (15) hasta noventa (90) días.

Si la incapacidad fuere hasta de catorce (14) días, se impondrá al autor sanción de trabajos comunitarios de uno (1) a tres (3) años y cumplimiento de instrucciones que la jueza o el juez determine.

Cuando la víctima sea una niña, niño, adolescente o persona adulta mayor la pena será agravada en dos tercios tanto en el mínimo como en el máximo.”

**“Artículo 273. (LESIÓN SEGUIDA DE MUERTE).** El que con el fin de causar un daño en el cuerpo o en la salud produjere la muerte de alguna persona, sin que ésta hubiera sido querida por el autor, pero que pudo haber sido prevista, será sancionado con privación de libertad de tres (3) a ocho (8) años.

Si se tratare de los casos previstos en el Artículo 254, párrafo primero, la sanción será disminuida en un tercio.

La sanción privativa de libertad será agravada en dos tercios, si la víctima del delito resultare ser niña, niño, adolescente o persona adulta mayor.”

**“Artículo 274. (LESIONES CULPOSAS).** El que culposamente causare a otro alguna de las lesiones previstas en este capítulo, será sancionado con multa hasta de doscientos cuarenta (240) días o prestación de trabajo hasta un (1) año.

Si la víctima del delito resultare ser niña, niño, adolescente o persona adulta mayor se aplicará una pena privativa de libertad de dos (2) a cuatro (4) años.”

**Artículo 19. (INCOPORACIÓN AL CÓDIGO PENAL).** Se incorpora el Artículo 346 Ter en el Código Penal, quedando redactado de la siguiente forma:

**“Artículo 346 Ter. (AGRAVACIÓN EN CASO DE VÍCTIMAS ADULTAS MAYORES).** Los delitos tipificados en los Artículos 336, 351 y 353 de este Código cuando se realicen en perjuicio de personas adultas mayores, serán sancionados con reclusión de tres (3) a diez (10) años y con multa de cien (100) a quinientos (500) días.”

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.** El Órgano Ejecutivo en un plazo no mayor a ciento veinte (120) días a partir de la promulgación de la presente Ley, aprobará el Decreto Supremo reglamentario.

**SEGUNDA.** Las instituciones públicas que prestan servicios a las personas adultas mayores, a partir de la publicación de la presente Ley, desarrollarán en un plazo no mayor a noventa (90) días, la normativa específica y reglamentaria sobre el trato preferente.

**TERCERA.** Se dispone transitoriamente la vigencia de la Ley N° 1886 de 14 de agosto de 1998, u otra norma que haya establecido beneficios para las personas adultas mayores, en tanto los gobiernos autónomos departamentales y los gobiernos autónomos municipales, en el ámbito de su competencia, legislen.

## DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.** Los Ministerios de Comunicación y de Justicia deberán difundir la presente Ley.

**SEGUNDA.** Se declara el 26 de agosto como el Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores, en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

**TERCERA.** El Ministerio de Justicia queda encargado de velar por el cumplimiento de la presente Ley.

**CUARTA.** En ningún caso se podrán desconocer o disminuir los beneficios ya adquiridos en norma legal vigente a favor de las personas adultas mayores.

#### **DISPOSICIÓN ABROGATORIA**

**ÚNICA.** Quedan abrogadas las disposiciones contrarias a la presente Ley.

Remítase al Órgano Ejecutivo para fines constitucionales.

Es dada en la Sala de Sesiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, a los veintiséis días del mes de abril del año dos mil trece.

Fdo. Nélide Sifuentes Cueto, Lucio Marca Mamani, Andrés Agustín Villca Daza, Marcelina Chavez Salazar, Marcelo Elío Chávez, Angel David Cortéz Villegas.

Por tanto, la promulgo para que se tenga y cumpla como Ley del Estado Plurinacional de Bolivia.

Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, al primer día del mes de mayo del año dos mil trece.

**FDO. EVO MORALES AYMA,** Juan Ramón Quintana Taborga, Luis Alberto Arce Catacora, Cecilia Luisa Ayllon Quinteros, Juan Carlos Calvimontes Camargo, Roberto Iván Aguilar Gómez, Claudia Stacy Peña Claros, Amanda Dávila Torres.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** JOSE LUIS PLATA MORENO

**FECHA:** 22/10/2013

**OCUPACION O CARGO:** JUBILADO

**EDAD:** 68 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, ALGO QUE SE PROMULGO UNA LEY NUEVA EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- ANTES UNO SE SENTIA MAS DESAMPARADO AHORA CREO QUE CAMBIO EN ALGO.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI Y ME BRINDARON UN SERVICIO REGULAR.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, PERO AUN NO ACUDI AL SERVICIO.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- DE MANERA ADECUADA Y COMODA PARA LAS PERSONAS MAYORES, CON UN PERSONAL ESPECIALIZADO EN EL TRATO QUE DEBEMOS RECIBIR.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- NO CONOZCO, POR ESO SUGIERO QUE DEBERIA DE HABER UNA DIFUSION DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- NO CAMBIAR SI NO MEJORAR EL TRATO Y EL RESPETO AL ADULTO MAYOR.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** CARLOS QUINO

**FECHA:** 23/10/2013

**OCUPACION O CARGO:** COSTURERO

**EDAD:** 60 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO, POR QUE NO HAY DIFUSION DE LA LEY.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, POR QUE CUANDO NECESITAMOS DE ALGUN SERVICIO NO PODEMOS ACCEDER O SON DEFICIENTES.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, ACCEDI AL SERVICIO DE SALUD SSPAM.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TENGO CONOCIMIENTO.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- PARA EMPEZAR, HACER CONOCER DEL SERVICIO, DIFUNDIR, YA QUE MUCHOS DE NOSOTROS NO CONOCEMOS ALGUN TIPO DE ASISTENCIA JURIDICA HACIA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SERVICIO DE SALUD SSPAM.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- SENSIBILIZACION EN EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO.



## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** MARIA APAZA

**FECHA:** 23/10/2013

**OCUPACION O CARGO:** COMERCIANTE

**EDAD:** 68 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TENGO CONOCIMIENTO.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- NO, POR QUE EXISTEN LOS CENTROS MEDICOS QUE NOS ATIENDEN A LAS PERSONAS MAYORES.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, FUI ATENDIDO POR EL SSPAM, RECIBI LA ATENCIÓN MEDICA POR ALGUNAS DOLENCIAS QUE TENIA.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO CONOSCO DE ALGUNA ASISTENCIA JURIDICA QUE NOS BENEFICIE.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- CON EFICIENCIA, ADEMÁS DEBEN PONERSE EN EL LUGAR DE NOSOTROS COMO PERSONAS MAYORES.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, CENTROS MEDICOS QUE PRESTAN LA ATENCIÓN.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- EL TRATO Y LA SENSIBILIZACION HACIA NOSOTROS.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** LAURA ORTUÑO

**FECHA:** 26/10/2013

**OCUPACION O CARGO:** COMERCIANTE

**EDAD:** 67 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, YA QUE NO HAY APOYO HACIA NOSOTROS RESPECTO A NUESTROS DERECHOS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- FUI EL CENTRO DE SALUD DE MI ZONA AHÍ ME ATENDIERON.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO, NO CONOZCO SOBRE LA ASISTENCIA JURIDICA QUE BRINDA EL MINISTERIO DE JUSTICIA A NOSOTROS LAS PERSONAS MAYORES.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- CON CELERIDAD Y EFICIENCIA POR NUESTRA EDAD.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- NO CONOZCO, PERO OJALA NOS BENEFICIEMOS Y NOS HAGAN CONOCER Y PUEDAN DEFENDER NUESTROS DERECHOS

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- EL TRATO QUE RECIBIMOS YA QUE MUCHOS DE NOSOTROS NO RECIBIMOS UNA BUENA ATENCIÓN.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** NATALIA CHAMBI

**FECHA:** 30/10/2013

**OCUPACION O CARGO:** AMA DE CASA

**EDAD:** 61 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO, TENGO CONOCIMIENTO.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, YA QUE COMO PERSONAS MAYORES NO TENEMOS ACCESO DE MUCHOS BENEFICIOS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, ACUDI A UN CENTRO DE SALUD, PERO LA ATENCIÓN QUE RECIBI NO FUE TAN OPORTUNA.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO CONOZCO DE ALGUNA ASISTENICA A LOS ADULTOS MAYORES.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- PRIMERO CON DIFUSION, PARA QUE NOSOSTROS ESTEMOS INFORMADOS Y EXIJAMOS NUESTROS DERECHOS.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SOLO ESTOY INFORMADO DE QUE TENEMOS ACCESO A LA SALUD Y SER ATENDIDO EN LOS CENTROS DE SALUD DE MANERA GRATUITA.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- DEBERIA DE CAMBIAR EL HECHO DE CÓMO TRATAR CUANDO NECESITAMOS DE ALGUN TIPO DE SERVICIO.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** JULIA CHIPANA

**FECHA:** 10/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** JUBILADO

**EDAD:** 60 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TALVEZ ES UNA LEY QUE BENEFICIE A LOS ADULTOS MAYORES.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, POR QUE NADIE RECLAMA DE NUESTROS DERECHOS COMO PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, A SALUD Y EDUCACION CON LA ALFABETIZACION.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO ESTOY INFORMADO.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- PRIMERO CON LA INFORMACION, YA QUE MUCHAS VECES NO CONOCEMOS DE ALGUNOS BENEFICIOS HACIA LOS ADULTOS MAYORES.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- NO ESTOY INFORMADO.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- EL TRATO HACIA NOSOTROS.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** GUALBERTO COLLQUE

**FECHA:** 10/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** ALBAÑIL

**EDAD:** 63 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TENGO CONOCIMIENTO.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, POR QUE NADIE SE PREOCUPA POR NOSOTROS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TENGO CONOCIMIENTO ALGUNO..

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- DEBERIA HACERNOS CONOCER QUE TIPO DE ASISTENCIA JURIDICA NOS VA A BENEFICIAR A LAS PERSONAS MAYORES.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- A LOS CENTROS DE SALUD, PARA UNA ATENCIÓN QUE NOS BENEFICIE RESPECTO A NUESTRAS ENFERMEDADES POR NUESTRA EDAD.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- LA MANERA COMO NOS TRATAN DESDE QUE INGRESAMOS PARA SOLICITAR SUS SERVICIOS.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** RENE ORTUÑO

**FECHA:** 10/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** JUBILADO

**EDAD:** 60 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO CONOZCO LA LEY.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI POR QUE NOS SENTIMOS ABANDONADOS COMO PERSONAS ADULTAS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- HASTA AHORA NO ACUDI A ALGUNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO ESTOY INFORMADO DE LA ASISTENCIA JURIDICA QUE NOS BENEFICIE.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- PROTEGIENDO NUESTROS DERECHOS COMO PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- NO CONOZCO DE ALGUNA INSTITUCION.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- EL TRATO HACIA NOSOTROS COMO ADULTOS MAYORES.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** JORGE APAZA FLORES

**FECHA:** 15/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** COMERCIANTE

**EDAD:** 61 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO CONOZCO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI YA QUE NO HAY QUIEN NOS PROTEJA COMO PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, ALGUNA VEZ FUI PARA UNA ATENCIÓN MEDICA.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TAMPOCO CONOZCO DE ALGUNA ASISTENCIA JURIDICA QUE NOS BENEFICIE.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- CON EFICIENCIA.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- NO, NO CONOZCO.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- SOBRE TODO EL TRATO HACIA LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.

## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** JOSE CHALCO CHAMBI

**FECHA:** 22/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** COMERCIANTE

**EDAD:** 60 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- QUE YO ESTE INFORMADO NO CONOZCO DE NINGUNA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, LA VERDAD NOS SENTIMOS DESAMPARADOS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, ACUDI A UN CENTRO DE SALUD ME ATENDIERON EN MEDICINA GENERAL POR ALGUNA DOLENCIA QUE PADECIA.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO CONOZCO SOBRE ALGUNA ASISTENCIA JURIDICA A PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- CON RAPIDEZ Y EFICIENCIA.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- A SALUD YA QUE COMO ADULTOS MAYORES MERECEMOS UNA ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- EN EL TRATO QUE RECIBIMOS.



## **ENTREVISTA**

**NOMBRE:** JAIME CHOQUE

**FECHA:** 15/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** OBRERO

**EDAD:** 63 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- LA VERDAD NO ESTOY INFORMADO.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI YA QUE NO HAY NADIE QUE PROTEJA NUESTROS DERECHOS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI ACUDI A UN CENTRO DE SALUD, EN MEDICINA GENERAL.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TENGO CONOCIMIENTO.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- PRIMERO CON DIFUSION Y LUEGO CON EFICIENCIA Y UN BUEN TRATO.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SOLO CONOZCO LOS CENTROS DE SALUD DONDE PODEMOS ACUDIR CON UN TRATO PRIVILEGIADO.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- YO CREO QUE NADA YA QUE COMO UN SECTOR PRIVILEGIADO TENEMOS EL DERECHO DE RECIBIR UN BUEN SERVICIO.

## ENTREVISTA

**NOMBRE:** TIMOTEO MAMANI JIMENEZ

**FECHA:** 22/11/2013

**OCUPACION O CARGO:** JUBILADO

**EDAD:** 75 AÑOS.

**1.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI, CONOZCO ALGO DE LA LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES PROMULGADO EL PRIMERO DE MAYO POR EL PRESIDENTE.

**2.- ¿USTED, SE SIENTE DESAMPARADO POR LAS INSTITUCIONES PUBLICAS EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- SI, POR QUE NO HAY UNA BUENA ATENCIÓN Y EFICIENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

**3.- ¿USTED, ALGUNA VEZ ACUDIO A UNA INSTITUCION PUBLICA QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- SI A LA UNIDAD DEL ADULTO MAYOR DONDE SOLO TE DAN INFORMACION DE TUS DERECHOS Y NADA MAS.

**4.- ¿USTED, TIENE CONOCIMIENTO QUE EL MINISTERIO DE JUSTICIA DEBE BRINDAR LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- NO TENGO CONOCIMIENTO.

**5.- ¿COMO DEBERIA BRINDAR EL MINISTERIO DE JUSTICIA LA ASISTENCIA JURIDICA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?**

R.- DEBERIA DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO QUE PROTEJA LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

**6.- ¿USTED CONOCE, QUE INSTITUCIONES PUBLICAS PUEDEN ACUDIR LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN PROTECCION DE SUS DERECHOS?**

R.- A LA UNIDAD DEL ADULTO MAYOR.

**7.- ¿QUE DEBERIA DE CAMBIAR EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?**

R.- EN EL TRATO PREFERENCIA Y LA SENSIBILIZACION DEL PERSONAL Y LA COMPRESION POR QUE SOMOS DE LA TERCERA EDAD.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.**
- **LEY GENERAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES** (Ley N° 369).
- **OSSORIO**, Manuel “Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales”, Editorial Heliasta, Buenos Aires.
- **GUILLEMO CABANELLAS DE LAS CUEVAS**, “Diccionario Jurídico Elemental”, Editorial Heliasta, Buenos Aires.
- **MOSTAJO MAX M.**, Seminario Taller de Grado y Asignatura, Primera Edición, La Paz – Bolivia, 2005.
- **MINISTERIO DE JUSTICIA**, Manual de Gestión de los Centros Integrados de Justicia (CIJS), 2010.
- **PROGRAMA NACIONAL CASAS DE JUSTICIA**, Boletín informativo N° 2, La Paz – Bolivia, 2007.
- **PROGRAMA NACIONAL CASAS DE JUSTICIA**, Presentación General, La Paz – Bolivia, 2007.
- **SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL (SEDEGES)**, Manual de Funciones de los Hogares de Adultos Mayores del Servicio Departamental de Gestión Social de La Paz.
- **SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL (SEDEGES)**, Boletín informativo N° 1, La Paz – Bolivia, 2012.
- **GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PAZ**, Manual de Funciones “Oficialía de Desarrollo Humano, Dirección de Genero y Generaciones, Unidad de Adulto Mayor y Personas con Discapacidad”,
- **CENTRO DE ORIENTACION SOCIO LEGAL PARA ADULTOS**, “Documentos de la Institución”. La Paz – Bolivia.
- **HELPAGE INTERNATIONAL**, Plan Consulta sobre la Situación de las Personas de Edad en Bolivia.
- **NACIONES UNIDADAS**, Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, 2002.

- <http://www.ministeriodejusticia.org.bo>.
- <http://www.wikipedia.org>