



Acceso a la justicia para personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Alumna: Francisca Ávila Celis
Profesor Guía: Oscar Landerretche**

Santiago, noviembre de 2024

INTRODUCCIÓN

El acelerado proceso de envejecimiento en nuestra región y país conlleva desafíos multidimensionales a nivel nacional, entre los cuales destacan los de carácter jurídico y económico. A raíz de la pandemia del Covid-19 en 2020, se ha puesto de manifiesto la especial vulnerabilidad de las personas mayores, tanto a nivel físico como emocional propio de la edad, que a su vez implica una mayor demanda de recursos públicos. El necesario aislamiento para contener la propagación de la enfermedad; a deteriorado tanto las funciones motoras como sociales de las personas mayores, lo que, en consecuencia, ha traído consigo sentimiento de soledad y depresión. Por otra parte, la rápida incorporación de la virtualidad a la cotidianidad, ha supuesto la forzada necesidad de adaptación por parte de las personas mayores, lo que también evidencia una brecha digital que aumenta la exclusión de este grupo etario (CEPAL, 2021).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) proyectó un aumento en los casos de maltrato a las personas mayores debido al aislamiento social impuesto durante la pandemia y a las barreras de acceso a los servicios de asistencia social. Datos del Centro de Estudios y Análisis del Delito (CEAD) revelaron un alarmante aumento en las notificaciones de violencia intrafamiliar hacia las personas mayores en 2020 en comparación con 2019 (SENAMA, 2020). A pesar de ello, estas cifras probablemente subestimen la magnitud real del problema, debido a que, según Naciones Unidas (ONU), *“solo se denuncia 1 de cada 24 casos de maltrato hacia la persona mayor por temor a perder sus redes de apoyo”* (CEPAL, 2021). Esta subestimación puede estar relacionada con el costo oportunidad percibido por las personas mayores, quienes deben decidir entre denunciar el maltrato y mantener el acceso a sus redes de apoyo, quienes muchas veces son su único recurso.

En este contexto, las instituciones y en particular el Poder Judicial mediante la Corte Suprema y sus Tribunales de Justicia han realizado diferentes esfuerzos para ajustar sus procedimientos y asegurar su eficiencia. Entre ellos, destaca la atención a las necesidades de asistencia legal de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar. Su situación de vulnerabilidad se ha visto agravada en contextos virtuales, exigiendo al Estado las máximas garantías para asegurar el ejercicio de sus derechos (Truffello y Weidenslaufer, 2022). Estos esfuerzos implican costos administrativos adicionales para las instituciones judiciales, lo que a su vez requiere una eficiente distribución de los recursos públicos.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, impone a los Estados el deber de asegurar a las personas mayores el acceso efectivo a la justicia. Esto implica brindar diligencia debida y tratamiento preferencial en la gestión, resolución y ejecución de procedimientos legales y administrativos. Asimismo, enfatiza la necesidad de una actuación judicial expedita cuando la salud o la vida de las personas mayores estén en riesgo (Arenas, 2012). Sin embargo, esta exigencia enfrenta desafíos estructurales derivados de las restricciones presupuestarias y la necesidad de garantizar la sostenibilidad de estos servicios en el tiempo.

Es por lo anterior, que surge la interrogante ¿Cómo experimentan las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar el acceso a la justicia en contextos de virtualidad? Considerando que, tanto la Corte Suprema como los Tribunales de Familia, continúan operando de manera virtual - independiente del pasado estado de catástrofe por la pandemia- para agilizar los procedimientos judiciales en materia de familia. En este sentido, resulta esencial indagar sobre las necesidades de asistencia legal de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar en contextos virtuales.

El estudio realizado por el Semillero de Derecho Procesal de la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae investiga acerca de esta interrogante desde una metodología cualitativa exploratoria. Las instituciones involucradas han identificado a las personas mayores como un grupo especialmente vulnerable en contextos virtuales. Bajo este argumento han adoptado diversas iniciativas orientadas al apoyo y protección de las personas mayores antes y durante los procedimientos judiciales. Destaca la creación de la figura del “Defensor Mayor” por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), con el objetivo de representar a las personas mayores en las audiencias (Truffello y Guerra, 2023).

Si bien, se han adoptado diversas iniciativas para garantizar el acceso a la justicia de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar en contextos virtuales, estas medidas se han centrado en dar cumplimiento a la protección especial de las personas mayores en concordancia con los acuerdos internacionales, desde un enfoque asistencialista y reactivo. Resulta esencial que mediante la Política Integral de Envejecimiento Positivo 2012 – 2025 (SENAMA, 2012) se mute desde este enfoque asistencialista hacia uno de derechos, en donde se asegure la integralidad de las medidas adoptadas para resguardar, proteger y garantizar la vida digna de las personas mayores.

ANTECEDENTES

Los indicadores demográficos del país reflejan una tendencia global hacia el acelerado envejecimiento de la población. Con una esperanza de vida al nacer que supera los 80 años y una marcada disminución en las tasas de natalidad (INE, 2022); Chile se encuentra inmerso en una transición demográfica avanzada hacia una población más envejecida; en donde no todas las instituciones se encuentran adaptadas a las necesidades de este grupo etario. Este fenómeno ejerce una creciente presión sobre los sistemas de seguridad social, pensiones y salud pública; generando importantes desafíos para la sostenibilidad fiscal del país. El aumento de la población dependiente eleva el costo de los cuidados a largo plazo, mientras la proporción de personas en edad laboral disminuye, afectando negativamente en el crecimiento económico.

Se proyecta que para el 2025, el número de niños y niñas entre 0 y 14 años sea equiparable al de las personas de 60 años o más (INE, s.f). Este cambio en la pirámide poblacional no solo impacta en la oferta laboral y los niveles de productividad, sino también en los niveles de demanda de servicios sociales y gasto público. La creciente necesidad de atención médica especializada y servicios sociales

para las personas mayores incrementa la presión sobre los sistemas de salud y bienestar, con directas consecuencias sobre la sostenibilidad fiscal del país. Además, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), destaca que *“aproximadamente 3,5 millones de personas mayores representan alrededor del 18% de la población chilena”* (CEPAL, 2022). Esto implica una redistribución de los recursos públicos hacia el apoyo de esta población, donde se desvían fondos de otras áreas para equilibrar las diferentes demandas de los grupos etarios.

Desde 1991, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó los Principios de Naciones Unidas para las Personas de Edad; resaltando valores como la “independencia”, “participación”, “cuidados”, “autorrealización”, y “dignidad”. Sin embargo, a partir de este último principio ha surgido la visibilización del maltrato a las personas mayores contradiciendo el derecho a vivir con dignidad, seguridad y libertad de explotación y malos tratos físicos y mentales (ONU, 1991).

Al reconocer el maltrato a las personas mayores como cuestión de derechos humanos, la Segunda Asamblea Mundial sobre Envejecimiento de las Naciones Unidas y el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002), lo consideró un problema social global con importantes repercusiones psicológicas, sociales, médicas, jurídicas y éticas. Adicionalmente, desde una perspectiva económica, el maltrato a las personas mayores afecta la productividad económica del país, al marginar una parte significativa de la población que podría seguir contribuyendo activamente a través de la transferencia de conocimiento y trabajos flexibles. Desde entonces, se han generado múltiples iniciativas, investigaciones y redes mundiales para erradicar o minimizar sus efectos (Arenas, Mora & Vargas, 2022).

Las reuniones regionales de seguimiento del Plan de Acción de Madrid continúan trabajando en medidas para prevenir y erradicar el maltrato a las personas mayores, definiendo tres áreas prioritarias; (1) el desarrollo y protección de los derechos humanos; (2) la salud y bienestar en la vejez, y; (3) la creación de un entorno propicio y favorable. Dentro de estas áreas, se busca *“combatir la violencia, abuso, negligencia y explotación de personas mayores, estableciendo leyes y normas para penalizar cualquier forma de maltrato físico, psicológico, emocional y económico”* (CEPAL, 2003). Dicha recomendación se incorpora en la Ley N°20.427 que modifica la Ley N°20.066 de violencia intrafamiliar.

Adicionalmente, la Declaración de Brasilia (2011) propone la creación de marcos legales y mecanismos de supervisión para proteger los derechos humanos de las personas mayores, incluyendo la evaluación de la posibilidad de designar un relator especial encargado de velar por estos derechos (N°13 y 25). Por su parte, la Carta de San José sobre los Derechos de las Personas Mayores en América Latina y el Caribe (2012) suscrita por 20 países, rechaza todo tipo de maltrato y se compromete a erradicarlo, aplicando políticas y procedimientos de prevención y sanción contra el maltrato y el abuso a las personas mayores.

La Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015) ratificada por Chile en 2017, tiene por objeto *“promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas mayores, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad”*. Señala también en su artículo N°9 el derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia: *“... la persona mayor tiene derecho a vivir una vida sin ningún tipo de violencia y maltrato... se entenderá por violencia contra la persona mayor cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la persona mayor, tanto en el ámbito público como privado...”*.

De esta manera, para las instituciones que velan por el bienestar de las personas mayores, su protección se transformó en un desafío nacional. La legislación y la política pública comienza a visualizar a las personas mayores con la creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) en 2002 a través de la Ley N°19.828 cuyo objetivo es *“velar por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia y, favorecer el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes les reconocen”*. A pesar de ello, la Ley no faculta de representación judicial en caso de perturbación, vulneración o amenaza de los derechos de la persona mayor, como en casos de violencia intrafamiliar.

En 2010, la Ley N°20.427 incluyó el maltrato a las personas mayores en la legislación nacional; no obstante, las modificaciones realizadas han sido a nivel de fondo, más no en un sentido estructural. A través de esta Ley, se introdujeron modificaciones en la Ley N°20.066 de violencia intrafamiliar y en la Ley N°19.968 que crea los Tribunales de Familia; reconociendo a las personas mayores como sujetos vulnerables y otorgando facultades especiales a los Tribunales de Familia para otorgar medidas cautelares. Es por lo anterior que, a la Ley N°20.066 de violencia intrafamiliar se le realizan tres modificaciones: (1) incluye al adulto mayor como sujeto vulnerable especial, donde se establece expresamente que las personas mayores son sujetos de políticas de prevención de violencia que el Estado debe adoptar; (2) incorpora el vocablo “adulto mayor”, reconociendo el maltrato en cuanto afecte la vida o la integridad física y/o psicológica de la persona mayor, y; (3) obliga al Tribunal a adoptar medidas de protección o cautelares inmediatas con la mera denuncia ante situaciones de violencia intrafamiliar, independiente de que estas no se hayan llevado a cabo. Asimismo, la Ley N°19.968 que crea los Tribunales de Familia, entrega especial facultad para adoptar medidas cautelares en favor de las personas mayores que se encuentren en alguna situación de maltrato.

A partir de la pandemia, diversas instituciones han implementado medidas para prevenir y mitigar las consecuencias de esta, mediante la elaboración de protocolos y la facilitación de herramientas tecnológicas. A pesar de estos avances, la digitalización en Chile y la alfabetización digital siguen siendo desafíos pendientes. La violencia intrafamiliar contra las personas mayores no solo implica el acceso a la justicia mediante audiencias virtuales, sino también considerar la heterogeneidad del

proceso de envejecimiento, el cual varía según la identidad individual de cada persona mayor (Arenas, 2012).

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

Con el propósito de responder a la interrogante ¿Cómo experimentan las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar el acceso a la justicia en contextos de virtualidad? Considerando las medidas adoptadas por las instituciones involucradas y su puesta en práctica hasta la actualidad.

Se decide analizar el estudio cualitativo y de alcance exploratorio, realizado por el Semillero de Derecho Procesal de la Universidad Finis Terrae, titulado “La experiencia de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar en audiencias virtuales en Chile: una mirada desde lo humano” liderado por el Profesor José Luis Borgoño (Semillero Derecho Procesal, 2021).

Dicho estudio se realizó durante 2021 a partir de entrevistas semi estructuradas a personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar en una comuna modelo de la Región Metropolitana, antes y durante los procedimientos judiciales virtuales a partir de la pandemia. La muestra se encuentra constituida por cuatro personas mayores, de nivel socioeconómico medio, sin ningún grado de deterioro cognitivo; específicamente consta de dos mujeres de 83 y 84 años, y dos hombres de 73 y 75 años. Cabe señalar que la metodología cualitativa en ningún caso espera ser representativa del grupo de interés estudiado, si no más bien busca ilustrar y profundizar en las problemáticas que presenta dicho grupo de interés referente a un tópico determinado.

El método de análisis utilizado para las entrevistas fue el sistemático, del cual se extrajeron y crearon códigos de análisis según dimensión a indagar. En este sentido, los resultados del estudio se pueden resumir en la siguiente tabla:

Tabla N°1: Hallazgos entrevistas personas mayores

Hallazgos entrevistas personas mayores	
1. Explicación de los alcances del procedimiento judicial:	Ayuda a disminuir la incertidumbre, fomenta la participación y reduce las posibilidades de que la persona mayor desista del proceso.
2. Aumento de la confianza y autoestima:	El contacto previo y/o el acompañamiento aumenta la confianza y autoestima de la persona mayor en el procedimiento judicial.
3. Dificultades tecnológicas:	Los celulares son el principal medio de conexión a las audiencias, lo que dificulta la visión, su enfoque y audio. Adicionalmente, se declara que la conexión es inestable.
4. Sentimientos de impotencia:	La percepción de rigidez y burocracia en el proceso judicial hace que las personas mayores sientan que deben delegar la comunicación en sus abogados.

Fuente: Elaboración propia, 2023. En base al Informe (2021) “La experiencia de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar en audiencias virtuales en Chile: una mirada desde lo humano”.

A modo general, las personas mayores que han sido víctimas de violencia intrafamiliar destacan que la plataforma del Poder Judicial no fue creada teniendo en cuenta sus necesidades. Esta plataforma no considera la brecha digital que pueden presentar ciertos grupos etarios, lo que dificulta su acceso y uso. No obstante, mencionan que reciben apoyo de diversas instituciones como los son; los departamentos jurídicos y de adulto mayor municipales, así como del Centro de Medidas Cautelares. Además, de recibir apoyo de sus propias redes de contacto, tales como vecinos, amigos, sobrinos, entre otros.

Una de las ventajas de este estudio, consisten en la obtención de las percepciones de los involucrados de primera fuente, identificando dimensiones y categorías que podrían extrapolarse a través de encuestas del Poder Judicial. Sin embargo, a pesar de contar con una muestra limitada de personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar participes de audiencias virtuales, se realizaron revisiones de estudios similares a nivel nacional e internacional sin encontrar coincidencias. Esto da cuenta de la innovación del estudio de la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae.

Adicionalmente, se revisaron estudios similares en procesos penales y civiles, en materias diferentes a violencia intrafamiliar; sin embargo, no se profundizó en la percepción de las personas mayores en términos de acceso a la justicia, destacándose principalmente la brecha digital.

ANÁLISIS

La Convención de Naciones Unidas sobre las Personas con Discapacidad (2006), ratificada por Chile en 2008, aborda varios aspectos relevantes para las personas mayores. Específicamente en el artículo N°13 sobre el acceso a la justicia, se refiere a la necesidad de adaptaciones apropiadas para la edad; *“los estados partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos o indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares”*.

En este sentido, las instituciones pertinentes, como el Poder Judicial y SENAMA; han identificado a las personas mayores como un grupo especialmente vulnerable en contextos virtuales. Bajo esta premisa, se presentan las siguientes iniciativas:

En 2018, se crea la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato dentro de SENAMA, con el propósito de *“promover los derechos humanos de las personas mayores, mediante la articulación intersectorial e interinstitucional, como así también avanzar en la prevención del maltrato y la vulneración de derechos, favoreciendo y promoviendo la coordinación psicosocial y el acceso a la justicia”* (CEPAL, 2021).

Dentro de esa misma unidad, se implementa el Programa Buen Trato al Adulto Mayor, orientado a garantizar los derechos de las personas mayores, prevenir el maltrato y ofrecer asesoramiento y coordinación con redes. Este programa -recientemente- introdujo la figura del “Defensor Mayor”, permitiendo representar a las personas mayores en aquellas causas que estén afectado sus intereses y revistan caracteres de gravedad, relevancia o interés social comprometido. Además, estos defensores establecen vínculos con otras entidades públicas y privadas para coordinar acciones en concordancia con los derechos humanos de las personas mayores (Truffello & Guerra, 2023).

Por otra parte, SENAMA y la Corte Suprema han desarrollado el Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores del Poder Judicial, representando un hito fundamental al contemplar específicamente a este grupo etario con un enfoque diferenciado. Este protocolo ofrece pautas para jueces, garantizando la igualdad y no discriminación por edad, con recomendaciones claras sobre cómo actuar y mecanismos de tutela efectiva (Poder Judicial, 2021). Adicionalmente, solicita que en materia de familia los Tribunales de Familia cuenten con un miembro del Consejo Técnico especializado en personas mayores, para la atención a público, que se considere la oferta programática de dispositivos y no sólo la institucionalización, que se requiera una nomenclatura específica para personas mayores. También promueve el uso de medios de comunicación accesibles considerando la eventual brecha digital, explicando y capacitando en el funcionamiento de plataformas digitales a disposición de usuarios del Poder Judicial, detallando los procedimientos judiciales a las personas mayores asegurando su participación (Arenas, 2021).

Finalmente, desde fines del 2020 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del Programa de Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores, brinda atención preferente, representación legal gratuita y especializada a las personas mayores a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) (Arenas, 2021).

Independientemente de las medidas adoptadas por las instituciones judiciales para apoyar a las personas mayores en situación de violencia intrafamiliar, el maltrato a estas personas presenta dimensiones sociales, psicológicas y económicas que deben ser consideradas. Desde una perspectiva económica, considerando el acelerado envejecimiento poblacional y el maltrato a las personas mayores generan externalidades negativas, impactando tanto los costos públicos como privados. El aumento en la demanda de servicios de salud y cuidados de largo plazo, provoca presión sobre los sistemas de salud pública y protección social, incrementando el gasto fiscal y poniendo en riesgo la sostenibilidad de políticas como la Política Integral de Envejecimiento positivo 2012-2025 (SENAMA, 2012).

Además, es importante considerar que tanto el envejecimiento poblacional como el maltrato afectan la productividad del país, en cuanto las personas mayores, debido a abusos o falta de apoyo agrava la relación de dependencia entre población activa y dependiente. La violencia física o psicológica deteriora su capital humano, limitando su capacidad de contribuir al mercado laboral y aumentando

los costos relacionados con cuidados médicos y psicológicos. Esto tiene un impacto no solo en las familias de las víctimas, sino también en el sistema de salud, perpetuando una situación de marginalización y aislamiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las personas mayores, según el marco legal, se encuentran en una etapa de vida que los hace más susceptibles a ser víctimas de maltrato, circunstancia que facilita el ejercicio de violencia intrafamiliar. Esto justifica su especial consideración en la regulación sustantiva y procedimental contenida en leyes específicas.

Si bien, a nivel legislativo se han implementado modificaciones en función de la protección de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar; las instituciones encargadas de llevar a cabo los procedimientos judiciales -Tribunales de Familia y Corte Suprema- han realizado un esfuerzo para garantizar el acceso a la justicia de personas mayores desde el arribo de la pandemia hasta el contexto actual de virtualidad. Sin embargo, se reconoce una brecha digital importante hacia las personas mayores, lo que, en ocasiones, ha dificultado el debido proceso.

Para ello, SENAMA, los Tribunales de Familia y la Corte Suprema, han adoptado diversas medidas con el objeto de garantizar el acceso efectivo a la justicia por parte de las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar. No obstante, esto no ha sido suficiente en cuanto la heterogeneidad de las personas mayores dependa de su biografía y estilo de vida. También, se deben reconocer los posibles impedimentos físicos y mentales que las personas mayores puedan padecer y que puedan afectar su participación en los procedimientos judiciales (Truffello y Guerra, 2023).

Hasta ahora, las normas vigentes sobre esta materia, pueden no ser del todo satisfactorias, permiten a la luz de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos de las Personas Mayores, los principios formativos del procedimiento de los Tribunales de Familia y la amplitud de la Ley N°20.066 de violencia intrafamiliar; dar cumplimiento a la protección especial de la persona mayor desde un enfoque asistencialista. Es importante, que mediante la Política Integral de Envejecimiento Positivo 2012 – 2025 (SENAMA, 2012) se mute desde este enfoque hacia uno de derechos, donde se asegure la integralidad de las medidas adoptadas para resguardar, proteger y garantizar la vida digna de las personas mayores (Leiva y et al, 2020).

Adicional a un cambio de enfoque en las políticas públicas, es importante considerar el costo oportunidad de no implementar políticas focalizadas a la protección de las personas mayores. El gasto fiscal y social asociado a la atención de víctimas de maltrato, así como los recursos destinados a reparar los daños causados perpetran el enfoque asistencialista, además de reactivo. En cambio, desde un enfoque de derechos y activo, las políticas públicas podrían enfocarse en la prevención del maltrato, mejorando así la eficiencia del gasto público.

De manera concluyente, es imperativo garantizar a las personas mayores el (1) acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones; (2) trato preferente en la tramitación, resolución y ejecución de procedimientos judiciales como administrativos, y; (3) diligencia en casos donde se encuentre en riesgo la salud o vida de la persona mayor. Asimismo, desarrollar políticas públicas que promuevan mecanismos alternativos o flexibles para las personas mayores, así como también, una mayor capacitación de operadores judiciales.

En este sentido, con el objetivo de garantizar a las personas mayores un acceso efectivo y preferente a la justicia, asegurando un trato digno y expedito en procedimientos judiciales y administrativos, priorizando la resolución de casos en los que esté en riesgo su salud o vida; es que las siguientes sean posibles estrategias de implementación:

1. **Creación de unidades especializadas en el trato preferente hacia las personas mayores.** Tal como se ha creado la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato dentro de SENAMA; estas unidades se han de especializar en la atención preferente de las personas mayores, garantizando la celeridad en la tramitación y resolución de procedimientos judiciales y administrativos, operando dentro de los organismos judiciales.
2. **Procedimientos acelerados en casos de salud o riesgo vital:** Asimismo, al igual que SENAMA y la Corte Suprema han desarrollado un Protocolo de acceso a la justicia de personas mayores para el Poder Judicial, resulta esencial contar con un procedimiento u protocolo que permita la tramitación y resolución urgente de los casos judiciales o administrativos cuando esté en riesgo la salud o vida de la persona mayor.
3. **Digitalización de procedimientos y atención prioritaria remota:** Es fundamental en la actualidad, implementar plataformas digitales que permitan a las personas mayores acceder a la justicia de manera expedita, fácil y remota; complementario a ello, la creación de unidades especializadas en el trato preferente hacia las personas, propicie el apoyo al uso de dichas plataformas.
4. **Sensibilización y capacitación de funcionarios judiciales y administrativos:** Si bien, la capacitación del personal judicial y administrativo es constante; es necesario una focalización en relación a las personas mayores, esta iniciativa se encuentra estrechamente ligada con el trato preferente hacia las personas mayores, propiciando un enfoque de derechos en las personas mayores.

Para lo anterior, es necesario contar con una planificación de la propuesta y los recursos tanto económicos como humanos, tales como contratación de personal especializado, inversión tecnológica, capacitación y monitoreo y evaluación de la implementación de las estrategias.

La implementación de estas estrategias, permitirá a las personas mayores acceder a la justicia de manera digna y eficiente, garantizando la protección de sus derechos y priorizando aquellos casos que involucren riesgos para su salud o vida. Con un enfoque integral, esta propuesta fortalecerá el

acceso igualitario a la justicia, contribuyendo al bienestar de una población vulnerable y garantizando la protección efectiva de sus derechos fundamentales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas, Jessica (2021), "Acceso a la justicia de personas mayores en tiempos de pandemia", Dirección de asuntos internacionales y derechos humanos de la Corte Suprema y Dirección de comunicaciones del Poder Judicial de Chile, No. 7. Columna de opinión. https://issuu.com/pedropalacios7/docs/revista_acceso_a_la_justicia_nu_mer_46edfd49859312/%20s/11866341
- Arenas, Jessica (2014), "El adulto mayor víctima de violencia intrafamiliar. Su abordaje en los Tribunales de Familia", en Abusleme, María Teresa (ed.) Maltrato a las personas mayores en Chile: Haciendo visible lo invisible, Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor, Santiago, Chile, 19-34. https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay/alma991001968989703936/56UDC_IN%20T:56UDC_INST
- Arenas, Angela (2012), "Adulto mayor: nuevas perspectivas para el desarrollo humano", Ediciones Universidad Finis Terrae, Santiago, Chile. <https://www.buscalibre.cl/libro-adulto-mayor-nuevas-perspectivas-para-el-desarrollo-humano-%20angela-arenas-massa-Universidad-nacional-autonoma-de-mexico/9789567757282/p/26727543>
- Benavides, Alexander y Chipana, Yolanda (2021), Competencias digitales en adultos mayores y acceso a la justicia: una revisión sistemática, Revista de Derecho de la Universidad del Altiplano de Puno 6(1). <http://revistas.unap.edu.pe/rd/index.php/rd/article/view/121>
- Biblioteca del Congreso Nacional (2021). Ley N°21.394: Introduce reformas al sistema de justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Gobierno de Chile. <https://www.bcn.cl/Leychile/navegar?idNorma=1168803>
- Biblioteca del Congreso Nacional (2005). Ley N°20.066: Establece Ley de violencia intrafamiliar. Ministerio de Justicia. Gobierno de Chile. <https://www.bcn.cl/Leychile/navegar/imprimir?idNorma=242648&idVersion=2021-11-18>
- Biblioteca del Congreso Nacional (2004). Ley N°19.968: Crea los Tribunales de Familia. Ministerio de Justicia. Gobierno de Chile. <https://www.bcn.cl/Leychile/navegar/imprimir?idNorma=242648&idVersion=2021-11-18>
- CEPAL, (2021), "Derechos humanos de las personas mayores en Chile en tiempos de pandemia: acciones de promoción desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)", Comisión Económica para América Latina, 29 de diciembre. <https://www.cepal.org/es/enfoques/derechos-humanos-personas-mayores-chile-tiempos-%20pandemia-acciones-promocion-servicio>
- CEPAL, (2019), "Envejecimiento y derechos humanos: la convención interamericana sobre la

protección de los derechos humanos de las personas mayores”, Comisión Económica para América Latina, 23 de diciembre. <https://www.cepal.org/es/enfoques/envejecimiento-derechos-humanos-la-convencion-%20interamericana-la-proteccion-derechos-%20humanos#:~:text=La%20Convenci%C3%B3n%20subraya%20que%20%E2%80%99Cla.inherente%20s%20a%20todo%20ser%20humano>

- División Observatorio Social (2020), “Documento de resultados: personas mayores, envejecimiento y cuidados”, Subsecretaría de Evaluación Social, julio. <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/grupos%20poblacion/Documento%20de%20resultados%20Personas%20mayores%20envejecimiento%20y%20cuidados%2031.07.2020.pdf>
- Feliciotti, Rosa (s.f), “El acceso a la justicia durante el proceso de envejecimiento”, Instituto de Ciencias para la Familia. <https://www.teseopress.com/3congreso2016/chapter/306/>
- Figueroa, Claudia (s.f). “La realidad de nuestros adultos mayores en Chile”, Universidad Católica de la Santísima Concepción. <https://ucsc.cl/blogs-academicos/la-realidad-de-nuestros-adultos-%20mayores-en-chile/>
- Herrera, Felipe; Massad, Cristián; Huenchuán, Sandra; Mora, Tania; Sánchez, José Manuel; Peña, Francisco y Miranda, Ignacio (2018). “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: Análisis de Brechas Legislativas y Propuestas para su Implementación en Chile”, Colección Estudios Servicio Nacional del Adulto Mayor. <https://dds.cepal.org/redesoc/portal/publicaciones/ficha/?id=4728>
- Huenchuán, Sandra (2014). “El maltrato de las personas mayores: conceptos, normas y experiencias de políticas en el ámbito internacional”, en Abusleme, María Teresa (ed.) Maltrato a las personas mayores en Chile: Haciendo visible lo invisible, Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor, Santiago, Chile, 19-34. https://issuu.com/flacsochile5/docs/libro_maltrato_hacia_las_personas_m_6ab2d2d1b8da2
- Leiva, Ana María; Troncoso, Claudia; Nazar, Gabriela; Concha, Yeny; Martorell, Miguel; Ramírez, Karina; Petermann, Fanny; Cigarroa, Igor; Díaz, Ximena y Celis, Carlos (2020). “Personas mayores en Chile: el nuevo desafío social, económico y sanitario del siglo XXI”, Revista Médica de Chile 148(6). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872020000600799&script=sci_arttext
- Loyola, Enrique (2019). “Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile”, Universidad de Valparaíso, Marzo. <https://www.unilim.fr/trahs/1374>
- Marchiori, Hilda (2017). “Dificultades en el acceso a la justicia de víctima ancianos-adultos mayores”, Revista de la Facultad de Derecho de México 67(269); 639 – 673. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7460245>
- Meza, Camila (2021). “Violencia hacia personas mayores en pandemia: académica UCSC explica esta realidad”, Universidad Católica de la Santísima Concepción. 5 de julio.

<https://ucsc.cl/noticias/violencia-hacia-personas-mayores-en-pandemia-academica-ucsc-%20explica-esta-realidad/>

- Munita, Julio (2020). “Las barreras en el acceso a la justicia de los grupos vulnerables en Chile”, Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177999>
- Organización de los Estados Americanos (2015). “Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores”. <https://www.oas.org/wearesorry.htm>
- Pasche, Catalina y Tejos, Paulina (2021). “La vida después de los 60 años: cómo se resignificó la tercera edad”, Pauta, 01 de octubre. <https://www.pauta.cl/>
- Pérez de Arce, José (2019). “Tribunales civiles en línea: una propuesta para introducirlos sin afectar el derecho a acceder a la justicia de quienes no están conectado a internet”. Revista Chilena de Derecho y Tecnología 8(1). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-25842019000100185
- Poder Judicial (2021). “Corte Suprema invita a seminario de presentación del protocolo de acceso a la justicia de personas mayores”, Poder Judicial, 15 de abril. <https://www.pjud.cl/prensa-y-%20comunicaciones/noticias-del-poder-judicial/54707>
- Sánchez, Arnulfo y Steele, José Guadalupe (2022). “El derecho humano de acceso a la justicia de las personas adultas mayores”, Tirant Editorial, Ciudad de México, México. <https://editorial.tirant.com/mex/libro/el-derecho-humano-de-acceso-a-la-justicia-de-las-20personas-adultas-mayores-arnulfo-sanchez-garcia-9788411134866>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (s.f). “Definición y tipificación del maltrato al adulto mayor en Chile”, Servicio Nacional del Adulto Mayor. http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Maltrato-%20las-%20personas-mayoresChile_Haciendo-visible-lo-invisible-2014.pdf
- Truffello, Paola y Weidenslaufer, Christine (2022). “Acceso a la justicia de las personas adultas mayores: derecho internacional, derecho y experiencias comparadas”, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN), abril. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33080/1/BCN_Garantias_procesales_del_adulto_mayor_VF_pdf.pdf
- Truffello, Paola y Guerra, Pedro (2023). “Procedimiento judicial de protección de derechos de personas mayores: Comentarios al proyecto de Ley Boletín N°15.563-35”, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN), diciembre. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/35608/2/BCN_Procedimiento_especial_AM_VF_pdf.pdf
- Zapata, Leticia (2018), “Viejismos versus trato adecuado: acceso a la justicia de las personas mayores. Estereotipos discriminatorios hacia la vejez en las resoluciones judiciales”. Revista Argumentos, Estudios transdisciplinarios sobre culturas jurídicas y administración de justicia 1 (7): 34-45.

<https://revistaargumentos.justiciacordoba.gob.ar/index.php/primera/article/view/115>