



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

VICEMINISTERIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
DIRECCIÓN GENERAL DE NIÑEZ Y PERSONAS ADULTAS MAYORES  
ÁREA DE TRANSVERSALIZACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS DE LAS  
PERSONAS ADULTAS MAYORES

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES**

*Bolivia, Mayo de 2019*



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES**

Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional  
Viceministerio de Igualdad de Oportunidades

Producido por:

Ministro de Justicia y Transparencia Institucional: Dr. Héctor Enrique Arce Zaconeta

Viceministra de Igualdad de Oportunidades: Dr. Estefanía Morales Laura

Directora General de Niñez y Personas Adultas Mayores: Dra. Nancy Ninoska Durán Burgoa

Equipo Técnico de Elaboración del Área de Transversalización de los Derechos de las Personas Adultas Mayores:

Nehemías Vidal Serrano

Lorena Godoy Gonzales

Juana Condori Mendoza

La Paz – Bolivia

## INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. UTILIDAD DEL PROTOCOLO.....	1
III. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO.....	2
3.1.Objetivo General .....	2
3.2.Objetivos Específicos .....	2
IV. MARCO LEGAL DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.	2
V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
VI. FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES – UPAM.....	5
VII. ROL DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES – UPAM.....	10
7.1...Promoción y desarrollo de políticas, programas y proyectos municipales para personas adultas mayores. ....	11
7.1.1. Promoción y desarrollo de actividades terapéuticas de prevención, recreación y de ocupación social. ....	11
7.1.2. Actividades deportivas .....	12
7.1.3. Desarrollar actividades intergeneracionales orientadas a un envejecimiento digno, saludable e inclusivo. ....	12
7.1.4. Promover y desarrollar investigaciones multidisciplinarias para el conocimiento de las condiciones de vida de la población adulta mayor. ....	13
7.1.5. Celebración del Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores.....	13
7.1.6. Difusión de los derechos de la población adulta mayor. ....	13
7.1.7. Coordinación y apoyo a las organizaciones de personas adultas mayores. ....	15
7.1.8. Coordinación con instancias Nacionales, Departamentales y Municipales .....	16
7.1.9.Coordinación con sindicatos agrarios y autoridades comunales, en casos que correspondan. ....	16
7.1.10. Participación en actividades de capacitación y coordinación con instituciones públicas y privadas, en el ámbito local o nacional. ....	17
7.2. Atención Psico-Socio-Legal Municipal Para Personas Adultas Mayores .....	17
a) Principios para la Atención Psico-Socio-Legal .....	18
b) Equipo Multidisciplinario.....	18



c) Áreas de Intervención del Equipo Multidisciplinario .....	19
7.2.1. Intervención Legal.....	20
a) Asesoramiento y orientación Jurídica.....	21
b) Representación y Patrocinio Judicial.....	21
c) Conciliación.....	22
7.2.2. Intervención Psicológica.....	22
a) Funciones del área psicológica .....	23
b) Procedimiento de Atención .....	23
c) Coordinación integral con el equipo multidisciplinario.....	24
d) Herramientas para el diagnóstico a la persona adulta mayor .....	24
7.2.3. Formato de los Informes Psicológicos .....	26
7.2.4. Intervención Social.....	27
a) Funciones del área de trabajo social.....	27
b) Procedimiento de Atención .....	28
c) Particularidades del estudio de caso.....	29
d) Acompañamiento .....	29
e) Seguimiento Social del Caso .....	29
f) Particularidades del seguimiento de casos.....	30
7.2.5. Gestión de Apoyo.....	30
VIII. GUÍAS DE PROCEDIMIENTOS.....	32
<u>a)</u> Delitos contra la Familia.....	32
<u>b)</u> Delitos contra la vida, la integridad corporal y la dignidad del ser humano. ....	35
<u>c)</u> Delitos contra la Propiedad.....	40
IX. ANEXOS.....	42
Diagrama N° 1 - Procedimiento del Psicólogo/a .....	42
Diagrama N° 2 - Procedimiento del Trabajador Social.....	43
Diagrama N° 3 - Procedimiento del Trabajador Social Trabajo de Campo .....	44
Diagrama N° 4 - Procedimiento del Psicólogo/a .....	45
Diagrama N° 5 - Integración en Grupos u Organizaciones de Personas Adultas Mayores .....	46

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con el fin de brindar una atención pronta, oportuna y de calidad en las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM, se elabora el presente protocolo que pone a disposición del personal dependiente de los Gobiernos Autónomos Municipales de Bolivia, herramientas que pueden ayudar a tomar decisiones en momentos de incertidumbre, principalmente en la atención a la población adulta mayor.

Este protocolo es un documento que contribuye a estandarizar la atención integral en las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM dependientes de los Gobiernos Autónomos Municipales de Bolivia.

Las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM, tienen el propósito de promover y desarrollar políticas, programas y proyectos municipales en beneficio de las personas adultas mayores, a través de actividades terapéuticas de prevención, recreación, deportivas y de ocupación social para alcanzar un envejecimiento activo con participación social; y la atención psico-socio-legal, mínimamente en los “delitos contra la familia”, “delitos contra la vida, la integridad y la dignidad del ser humano” y “delitos contra la propiedad”.

Por tanto, el presente documento tiene la intención de dotar a las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM, de un instrumento que mejore la ruta de atención e intervención garantizando la calidad del servicio, pues es fruto del consenso y la experiencia en atención a personas adultas mayores en el Estado Plurinacional de Bolivia.

## **II. UTILIDAD DEL PROTOCOLO**

La utilidad del protocolo de atención y protección a personas adultas mayores se enfoca en los siguientes aspectos:

- Contiene lineamientos normativos y técnicos que orientan al personal de los diferentes Gobiernos Autónomos Municipales en la prevención, defensa y restitución de los derechos humanos de las personas adultas mayores.
- Especifica los objetivos de intervención en cada uno de los servicios, conjugando las atribuciones y competencias establecidas por la normativa jurídica.
- Permite la coordinación e información entre los diferentes Gobiernos Autónomos Municipales.
- Detalla las actividades en la atención de las personas que requieren los servicios, además de optimizar la secuencia de acciones a realizar, para dar una perspectiva multidisciplinaria capaz de responder a las necesidades de la población adulta mayor.

### III. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

#### 3.1. Objetivo General

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

#### 3.2. Objetivos Específicos

- Uniformar el proceso de atención a las personas adultas mayores, mejorando la eficiencia en los servicios de ocupación social y la toma oportuna de decisiones con el enfoque de acceso a la Justicia.
- Fortalecer la toma de decisiones por parte de las y los usuarios, dándoles oportunidad para que participen en su proceso de atención.
- Sistematizar y optimizar el registro de información del proceso de atención que facilite la evaluación de la misma.
- Contar con una ruta de articulación interinstitucional de atención a personas adultas mayores.

### IV. MARCO LEGAL DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

La Constitución Política del Estado, promulgada el 7 de febrero de 2009, reconoce la diversidad cultural y la interculturalidad como herramienta de unidad nacional y convivencia armónica entre los distintos pueblos y naciones que conforman el país.

El texto Constitucional por primera vez reconoce los derechos de las personas adultas mayores en los artículos 67, 68 y 69 estableciendo que todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana, por tanto, el Estado debe proveer una renta vitalicia de vejez y adoptar políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades. Asimismo, prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a esta población.

Asimismo, el numeral 39), párrafo I, del Artículo 302 de la Norma Fundamental descrita, establece entre las competencias exclusivas de los gobiernos municipales autónomos, en su jurisdicción la Promoción y desarrollo de proyectos y políticas para niñez y adolescencia, mujer, **adulto mayor** y personas con discapacidad.

La Ley N° 031, Marco de Autonomías y Descentralización, promulgada el 19 de julio de 2010, define las condiciones, procedimientos y características de la transformación del Estado centralista a un Estado Unitario Social de Derecho Plurinacional Comunitario, Democrático, Intercultural, Descentralizado y con Autonomías.

La Ley N° 045, Contra el Racismo y toda forma de Discriminación promulgada el 8 de octubre de 2010, tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación en el marco de la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

La Ley N° 073, de Deslinde Jurisdiccional, promulgada el 29 de diciembre de 2010, establece que las autoridades de la jurisdicción indígena originaria campesina no sancionarán con la pérdida de tierras o la expulsión a las y los adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por causa de incumplimiento de deberes comunales, cargos, aportes y trabajos comunales.

La Ley N° 369, General de las Personas Adultas Mayores, promulgada el 01 de mayo de 2013, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección, Asimismo, señala que las instituciones públicas y privadas brindaran trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 7 de la norma descrita.

La Ley N° 482, de Gobiernos Autónomos Municipales, promulgada el 9 de enero de 2014 establece entre las atribuciones de las Secretarías Municipales, Proponer y coadyuvar en la formulación de las políticas generales del Gobierno Autónomo Municipal, desde un enfoque de género, generacional e interculturalidad.

La Ley N° 872, que Ratifica la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores, promulgada el 21 de diciembre de 2016 establece entre los deberes de los Estados: Adoptar y fortalecer todas las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias y de cualquier otra índole, incluido un adecuado acceso a la justicia a fin garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos. Promover instituciones públicas especializadas en la protección y promoción de los derechos de la persona adulta mayor y su desarrollo integral.

En este contexto, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional viene impulsando el fortalecimiento institucional de las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores, debido a la alta demanda de los servicios por parte de este sector de la Población y el aporte del mismo en la promoción de derechos humanos.

## **V. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Persona Adulta Mayor.** Persona de sesenta (60) o más años de edad.

**Vejez.** El envejecimiento es un proceso natural, gradual e individual. La vejez es una etapa de la vida acompañada por una serie de cambios biológicos, psicológicos y sociales que merecen atención de las instituciones del Estado y la comprensión de la sociedad en su conjunto.

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

**Calidad del servicio.** Conjunto de características que confieren al servicio la capacidad de satisfacer las necesidades actuales y potenciales.

**Corresponsabilidad.** Es la responsabilidad compartida de los sectores públicos y sociales, en especial de las comunidades y familias para fomentar el respeto a los derechos de las personas adultas mayores.

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

**Equidad.** Trato justo y proporcional en las condiciones de acceso y disfrute de los beneficios sociales para las personas adultas mayores, sin distinción por sexo, situación económica, identidad étnica, credo, religión o cualquier otra circunstancia.

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

**Maltrato institucional.** El maltrato institucional hace referencia a la forma en que es atendida una persona adulta mayor en instituciones públicas o privadas, incumpliendo el criterio de erradicación de toda forma de maltrato como parte del Trato Preferente establecido en la Ley N° 369.

**Violencia contra la persona adulta mayor.** Comprende, entre otros, distintos tipos de abuso, incluso el financiero y patrimonial, y maltrato físico, sexual, psicológico, explotación laboral, la expulsión de su comunidad y toda forma de abandono o negligencia que tenga lugar dentro o fuera del ámbito familiar o unidad doméstica o que sea perpetrado o tolerado por las instituciones del Estado o sus dependientes.



**Riesgo social.** Situación de mayor vulnerabilidad en que se encuentran las personas adultas mayores cuando se presentan los siguientes Factores de Riesgo:

- Deterioro funcional (Necesidad de terceros para hacer actividades de la vida diaria).
- Dependencia psíquica. (Reducción de la capacidad intelectual).
- Alteraciones de la conducta.
- Privación de libertad.
- Aislamiento social.
- Historia previa de violencia familiar.

**Riesgo social Estructural.** Se refiere a la pobreza o falta de recursos; a la discriminación por la edad; a las imágenes estereotipadas de la vejez como una carga; a las deficientes relaciones intergeneracionales.

**Riesgo social Institucional.** Se produce cuando se presenta personal poco preparado o formado; salarios bajos; sobrecarga de trabajo; estructura física de la institución no adaptada a las personas adultas mayores; falta de recursos; normas de funcionamiento inadecuadas y falta de controles.

## **VI. FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES – UPAM**

***¿Dónde funcionan las oficinas de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores?***

La Unidad de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores - UPAM funcionan en la jurisdicción de los Gobiernos Autónomos Municipales y de acuerdo a la distribución geográfica, administrativa o demanda de la población.

***¿Cómo deben funcionar?***

Las Unidades de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores deben ser parte de la estructura organizativa de los Gobiernos Autónomos Municipales, respondiendo a los objetivos determinados en las normas y las condiciones particulares de cada Gobierno Municipal.

### **6.1. Aspectos generales para la atención a personas adultas mayores**

La Ley No. 369, General de las Personas Adultas Mayores y demás normativa que regula los derechos y deberes de esta población, señalan que es obligación de las y los servidores públicos y personal de instituciones privadas actuar con celeridad, integridad, ética y sin discriminación de ninguna naturaleza, todo enmarcado en los criterios del trato preferente.

En tal sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

- a). **Presentación personal:** Ser impecable con la presentación personal, apropiada

- para el rol que desempeña, ya que esta influye en la percepción que tendrá la persona adulta mayor respecto a la entidad. La identificación o credencial siempre debe estar en un lugar visible.
- b). **Comportamiento:** No se considera apropiado comer en el lugar de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente a la persona adulta mayor o hablar por celular o con sus compañeros.
- c). **Expresividad del rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, mirando a los ojos ya es un acto que demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable, comprensivo.
- d). **Voz y lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- e). **Postura:** La postura adoptada mientras se atiende a la persona adulta mayor refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- f). **Rapidez y eficiencia:** Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento de la Persona Adulta Mayor, de forma diligente y ágil.
- g). **Cumplimiento del trato preferente:** Siendo un deber de las instituciones públicas y privadas otorgar trato preferente mediante la aprobación, difusión e implementación de sus reglamentos internos de trato preferente, el personal deberá brindar el servicio bajo siete criterios que determina la Ley N° 369:
- 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.
- h). **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del lugar de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción de la persona adulta mayor o población en general; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

## 6.2. Formas de atención a personas adultas mayores

El personal involucrado en el trabajo con las personas adultas mayores debe reunir las siguientes características:

**a) Actitud:** Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera que el personal, que brinda un servicio a las personas adultas mayores y en general al público, lo realicen con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar, ponerse en lugar del usuario y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en la persona adulta mayor sino pensar cómo la persona adulta mayor, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el personal debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades de la persona adulta mayor.
- Escuchar y evitar interrumpir.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

La persona adulta mayor se llevará una buena impresión si el personal dependiente:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Informa y orienta con claridad y precisión.
- Atiende con calidez y calidez.

Por el contrario, la persona adulta mayor tendrá una impresión negativa cuando:

- El trato sea desinteresado.
- Se hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No contar con la información o el conocimiento necesario para atender la solicitud.

En el caso que una persona adulta mayor sea grosera o violenta, también es obligatorio exigirle respeto de la manera más cortés. Si la persona adulta mayor persiste en su actitud, el personal debe llamar a su inmediato superior y cederle el manejo de la situación.

**b) Atención a personas agresivas:** En muchas ocasiones llegan a los servicios personas adultas mayores o población en general inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar a la persona adulta mayor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que la persona agresiva se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo.
- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, conservar la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar de la persona adulta mayor.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

**c) Lenguaje (comunicación verbal y no verbal):** Al respecto se propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con las personas adultas mayores y población en general debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Preguntar el nombre de la persona adulta mayor y en la conversación llamarlo por su nombre.
- Para dirigirse a la persona adulta mayor se recomienda encabezar la frase con “Señor” o “Señora” u otro denominativo de acuerdo el lugar.
- Evitar respuestas cortantes como: “Sí” o “No”, ya que se pueden interpretar como frías y sin contenido.
- Evitar nombrar a la persona adulta mayor como: “Abuelita o Abuelito”, “Tercera Edad”.

**d) Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:** No siempre se puede dar a la persona adulta mayor la respuesta que él espera. Cuando se niegue una solicitud, la conversación debe ser clara y oportuna, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede

acceder a la solicitud.

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario requiere, ayudaran a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que la persona adulta mayor o población en general entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Las personas adultas mayores principalmente requieren información y que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No se...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas como un mal servicio de la Institución. El personal entonces, debe:

- Informarse sobre los procedimientos, formatos, plantillas o manuales de atención definidos por la entidad para responder las peticiones de los usuarios.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información o información errada, debe comunicarlo al jefe inmediato superior para que ésta resuelva el tema de fondo.
- Lograr un cambio de actitud, incidiendo en su entorno social y familiar.
- Brindar atención individualizada y grupal.
- Mantener el contacto continuo con las personas adultas mayores y con el personal multidisciplinario para el buen desarrollo de las actividades.
- Por último, el personal bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio otorgado.

**e) Atención a Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos:** Para su atención el personal debe:

- Identificar si la persona adulta mayor puede comunicarse en castellano, en caso de que no pueda expresarse en ese idioma comunicarse en el idioma materno de la persona (aymara, quechua, guaraní, de acuerdo a la región.)
- En caso de no conocer el idioma de la persona adulta mayor, solicitar el apoyo de un intérprete en la institución, o de un acompañante que pueda realizar las funciones de intérprete.
- Explicar a la persona adulta mayor en términos claros y entendibles las acciones posibles a realizar, cuando corresponda la atención en la institución. En caso de que la solicitud se encuentre fuera de las atribuciones explicarle a que institución debe acudir.

**f) Finalización de la Atención:**

- Finalice el servicio con una despedida cordial dirigiéndose a la persona adulta mayor y población en general por su nombre.
- Agradezca por haberle dado la oportunidad de atenderlo.
- Despídase con una sonrisa e invite a regresar cuando lo requiera o necesite.

**VII. ROL DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES – UPAM.**

El rol que deben cumplir las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM son las siguientes:

a) Promover y desarrollar políticas, programas y proyectos municipales para personas adultas mayores.

- Promover y desarrollar actividades terapéuticas de prevención, recreación y de ocupación social.
- Actividades Deportivas.
- Desarrollar actividades intergeneracionales orientadas a un envejecimiento digno, saludable e inclusivo.
- Promover y desarrollar investigaciones multidisciplinarias para el conocimiento de las condiciones de vida de la población adulta mayor.
- Celebración del Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores.
- Difundir los derechos de la población adulta mayor.
- Coordinar y apoyar a las organizaciones de personas adultas mayores.
- Coordinar con instancias Nacionales, Departamentales y Municipales
- Coordinar con sindicatos agrarios y autoridades comunales, en casos que correspondan.
- Participar en actividades de capacitación y coordinación con instituciones públicas y privadas, en el ámbito local o nacional.

b) Brindar atención legal psicológica y social a la población adulta mayor.

- Asesoramiento Legal
- Intervención Psicológica
- Intervención Social

## **7.1. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS MUNICIPALES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES.**

Nuestra sociedad actualmente cuenta con muchos modelos familiares, en algunos casos con vínculos débiles entre sus miembros y con una movilidad que mantiene las relaciones a distancia. Los lazos emocionales con el paso del tiempo han cambiado y en algunos casos los hijos no responden incondicionalmente a las necesidades de sus progenitores, es decir, la respuesta a nivel familiar es débil y, por tanto, la respuesta del Estado en todos sus niveles de administración, debe cubrir las nuevas necesidades y realidad de la sociedad, por lo que la Unidad de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM implementará los siguientes proyectos y políticas:

- Fomentar la unión familiar entre hijos/as y padres, buscando una respuesta restaurativa de lazos emocionales y afectivos, así como la permanencia de los adultos mayores en sus núcleos familiares.
- Fomentar la participación en actividades recreativas, culturales y deportivas.
- Lograr el acceso a la educación, en cualquiera de sus niveles.
- Promover una atención en salud acorde a lo establecido en la Ley N° 1152.
- Desarrollar, promover e implementar políticas públicas para personas adultas mayores.

### **7.1.1. Promoción y desarrollo de actividades terapéuticas de prevención, recreación y de ocupación social.**

Las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM se encargará de brindar a la población adulta mayor alternativas recreoformativas para el mejoramiento de su calidad de vida, aprovechamiento del tiempo libre, mantenimiento y fortalecimiento de hábitos de vida saludable, autonomía, participación socio familiar y liderazgo.

El objetivo es planificar y ejecutar acciones recreativas diseñadas especialmente para las personas adultas mayores, garantizando su derecho a la recreación, a través de una estructura donde el equipo de trabajo de la UPAM, interactúa permanentemente en las actividades recreativas y físicas programadas como apoyo a los grupos de personas adultas mayores.

Adicionalmente una vez al mes deben reunirse con los líderes o dirigentes de cada municipio con el objetivo de capacitarlos y generar procesos de multiplicación.

Así también, desarrollar actividades recreativas diseñadas especialmente para las personas adultas mayores, a través de encuentros recreativos y culturales en donde se expongan los saberes y tradiciones culturales relacionadas con el patrimonio, procesos artesanales, medicina natural, danza, literatura, tradiciones lúdicas, juegos y juguetes que aporten al diseño y creación de alternativas sectoriales de recreación para todas las generaciones.

### 7.1.2. Actividades deportivas

Las actividades deportivas tienen como objeto:

- Propiciar un espacio de disfrute e integración para las personas adultas mayores de cada municipio, para representar a sus distritos y organizaciones en diferentes modalidades de juegos recreativos y deportes adaptados, donde se promueva la sana competencia, el trabajo en equipo, retos individuales y la convivencia de los participantes y su núcleo familiar.
- Brindar posibilidades de desarrollo en los aspectos biológicos, psicológicos, sociales y cognitivos a las personas participantes a través de actividades diseñadas especialmente para las personas adultas mayores, teniendo en cuenta sus gustos y necesidades, con el fin de mejorar su calidad de vida y bienestar integral.
- Propiciar estrategias dinamizadoras de procesos de rescate de saberes culturales y recreativos de las diversas regiones del país; en una muestra de expresiones culturales, musicales, literarias, artesanales, juegos tradicionales, entre otras.
- Diseñar cursos de natación para las personas adultas mayores, en las piscinas administradas por cada municipio.
- Generar espacios de integración en las personas adultas mayores, a través de nuestra cultura promovida por la danza y el folklor.
- Implementar cursos de baile terapia y zumba para personas adultas mayores.

### 7.1.3. Desarrollar actividades intergeneracionales orientadas a un envejecimiento digno, saludable e inclusivo.

El Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, afirma que “la solidaridad entre las generaciones a todos los niveles (las familias, las comunidades y las naciones) es fundamental para el logro de una sociedad para todas las edades (Naciones Unidas, 2002: 19). Por ello, se propone como uno de sus objetivos “fortalecer la solidaridad mediante la equidad y la reciprocidad entre las generaciones”. Por su parte, la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores exhorta a los Estados miembros promover la participación de la persona adulta mayor en actividades intergeneracionales para fortalecer la solidaridad y el apoyo mutuo como elementos claves del desarrollo social.

Por lo que, las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores, deberán trabajar programas y proyectos con un amplio abanico de actividades socioculturales dirigidas a promover un envejecimiento activo de la población adulta mayor y fomentar su participación en la sociedad a través de diferentes iniciativas, teniendo siempre en cuenta los intereses e inquietudes de estas personas con el fin de estimular su colaboración en este tipo de intervenciones.

La UPAM puede desarrollar las siguientes actividades:



- Intercambio de conocimiento en el uso de las TICs
- Visitas de personas adultas mayores a Unidades Educativas para transmitir sus conocimientos y saberes.
- Visitas de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en organizaciones de personas adultas mayores y centros de acogida, entre otros, con la finalidad de conocer su situación y promover el cumplimiento de sus derechos.
- Generar espacios de voluntariado donde participen personas de todas las edades.

#### **7.1.4. Promover y desarrollar investigaciones multidisciplinarias para el conocimiento de las condiciones de vida de la población adulta mayor.**

Constantemente, las instituciones públicas, privadas y organizaciones de personas adultas mayores demandan información sobre la situación en que se encuentra la población adulta mayor; en este sentido las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores deberán generar y publicar al menos una vez en cada periodo o gestión municipal la información referida al estado de situación de las personas adultas mayores en su región, debiendo considerar los siguientes aspectos:

- Datos demográficos y proyecciones.
- Situación económica (acceso a la renta dignidad y generación de ingresos)
- Acceso a vivienda
- Acceso a salud.
- Datos de la población adulta mayor que accede a los servicios que proporciona el municipio, entre otros.

#### **7.1.5. Celebración del Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores.**

Cada 26 de agosto se conmemora el Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores en el Territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, cuyo objeto es reconocer el aporte de la población adulta mayor al desarrollo de la sociedad y la familia, y generar espacios de concientización de los derechos y necesidades de esta población.

Para tal efecto, es pertinente que los Gobiernos Autónomos Municipales no se limiten a realizar actividades recreativas y culturales, sino también a difundir de manera intensa los derechos de las personas adultas mayores mediante jornadas de integración e intercambio, de acuerdo con los componentes y el tema establecido para esta celebración (Ej. lucha contra estereotipos negativos, prevención de la discriminación por edad, inclusión en la familia, transmisión de saberes y conocimientos, etc.), cerrando con una gran integración en cada Municipio, fortalecida con las alianzas interinstitucionales de las entidades que trabajan con y para las personas adultas mayores.

#### **7.1.6. Difusión de los derechos de la población adulta mayor.**

Constantemente, las personas adultas mayores demandan información sobre sus derechos a fin de promover su implementación mediante las instancias correspondientes y

concientizar a la sociedad que los derechos de la población adulta mayor deben ser cumplidos.

Por tanto, es importante que el personal de las UPAM realice la difusión constante de la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores, el Decreto Supremo N° 1807 que la reglamenta y la Ley N° 872 que ratifica la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores. Pero además debe considerar la difusión de las siguientes normas:

- a). Ley N° 3791 de la Renta Universal de Vejez y Gastos Funerales de diciembre de 2007, establece la Renta Universal de Vejez (Renta Dignidad) dentro del Régimen de Seguridad Social no Contributivo. Es una prestación vitalicia que el Estado boliviano otorga a todas las personas bolivianas mayores de 60 años y a los/las extranjeros/as nacionalizados/as mayores de 60 años
- b). Ley N° 2616 de Registro Civil. Derecho a la identidad. Desde el año 2006 se ha desarrollado en Bolivia el programa “Movilización por la identidad: Existo yo, existe Bolivia” que proporciona cédulas de identidad gratuitamente a las personas indocumentadas, este programa beneficia especialmente a la población adulta mayor pues es la que más problemas de identificación presenta. Asimismo, la Ley N° 2616, acelera la tramitación del saneamiento de documentos de personas adultas mayores en la rectificación y corrección de errores de las letras en los nombres y apellidos en las partidas de nacimiento, matrimonio y defunción, realizadas mediante trámites administrativos. Si no existe certificado de nacimiento, se facilitará el nuevo registro presentando certificado de bautizo.
- c). Ley N° 1152 que modifica la Ley N° 475 de Prestaciones de Servicios de Salud Integral del Estado Plurinacional de Bolivia, norma que establece y regula la atención integral y la protección financiera en salud.
- d). Ley N° 1886, de Derechos y Privilegios para personas de 60 años o más, en lo que se refiere a descuentos en los impuestos a bienes inmuebles, servicios de luz y agua y en transporte público.
- e). El Decreto Supremo N° 264 aprobado el 26 de agosto de 2009, declaró el “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia”. Las empresas estatales de transporte aéreo de pasajeros, deben ofrecer en las rutas nacionales un descuento no menor al 40% de las tarifas regulares para las personas de 60 o más años.

Si la organización consultante solicita un taller de capacitación y la institución está capacitada para brindárselo, se debe programar y acordar con la organización los términos logísticos y económicos del taller. Si la institución no puede realizar el taller se deberá coordinar con otra instancia, entablando contacto previo con la institución para coordinar el encuentro.

Cuando la socialización va dirigida a representantes de organizaciones sobre los beneficios a los que deben acceder sus afiliados, se debe explicar claramente la normativa y proveerles en la medida de lo posible de modelos de solicitudes o cartas. Además, cada Municipio deberá diseñar, imprimir y distribuir Leyes y folletos informativos de los derechos de las personas adultas mayores.

Finalmente, las UPAM deberán coordinar con medios de comunicación visual, radial y escrita para la difusión permanente de los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, con contenidos variados.

#### **7.1.7. Coordinación y apoyo a las organizaciones de personas adultas mayores.**

Las Unidades de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores - UPAM deben apoyar la formación de asociaciones de personas adultas mayores y fortalecer las ya existentes. Deben formar líderes y generar espacios de participación de esta población en los concejos municipales para que participen en diferentes espacios de planificación.

La conformación de organizaciones es una respuesta apropiada a los problemas de exclusión y maltrato. La agrupación permite establecer y fortalecer las relaciones interpersonales y esto ayuda a su independencia, de modo que la atención de caso individual se soluciona finalmente logrando el soporte emocional y efectivo que brinda el grupo. Ver Diagrama N° 5: Integración en Grupos u Organizaciones de Personas Adultas Mayores.

Se puede trabajar en el apoyo organizativo con grupos que:

- Estén conformados por personas que han sido referidas de la atención de casos individuales.
- Grupos organizados en otros espacios que solicitan apoyo de la Institución.

El proceso orgánico que se desarrolla en la conformación de un grupo sigue las siguientes pautas:

- Reuniones de coordinación y trabajo.
- Elección democrática de sus líderes.
- Elaboración de planes de trabajo.
- Elaboración de cronogramas de actividades.
- Estructuración de reglamentos.
- Desarrollo de actividades consensuadas.
- Procesos de evaluación.

Los objetivos que sustentan la organización de los grupos, deben considerar lo siguiente:

- Impulsar la sensibilización y conciencia sobre la vejez y el envejecimiento.
- Defender los derechos de las personas adultas mayores.
- Mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores.

- Aportar en la elaboración y ejecución de políticas nacionales, regionales, departamentales y municipales a favor de la población adulta mayor.

#### **7.1.8. Coordinación con instancias Nacionales, Departamentales y Municipales**

Con el fin de intercambiar criterios y concertar acciones en beneficio de las personas adultas mayores, los Gobiernos Autónomos Municipales a través de las UPAM, deben establecer lazos de coordinación con Municipios colindantes o con aquellos que tengan características similares (demografía, extensión territorial, etc.) a fin de optimizar el servicio que brindan.

Asimismo, las UPAM deben acudir ante convocatorias emitidas por los Gobiernos Autónomos Departamentales, ya sea para conformar los Consejos Departamentales de Coordinación Sectorial o para cualquier otro tipo de relación que permita el desarrollo uniforme de los servicios otorgados a las personas adultas mayores.

Finalmente, la coordinación con instancias nacionales se realizará según los siguientes criterios:

- Cuando la UPAM identifique la necesidad de establecer alianzas interinstitucionales a fin de promover y garantizar el acceso a derechos y servicios destinados a la población adulta mayor. (Ej. coordinación con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, con el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, etc.)
- Cuando una persona adulta mayor acuda a la UPAM solicitando la intermediación ante una institución para el ejercicio de sus derechos (Ej. coordinación con la empresa o cooperativa de agua, ante la suspensión intempestiva del servicio).

#### **7.1.9. Coordinación con sindicatos agrarios y autoridades comunales, en casos que correspondan.**

En el marco de la Ley N° 073, de Deslinde Jurisdiccional, que establece que las autoridades de la jurisdicción indígena originaria campesina no sancionarán con la pérdida de tierras o la expulsión a las personas adultas mayores por causa de incumplimiento de deberes comunales, cargos, aportes y trabajos comunales, las Unidades de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores - UPAM deben generar espacios y participar en reuniones con autoridades sindicales u otras con la finalidad de sensibilizar y gestionar la aplicación de la Ley precitada y de la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores.

Asimismo, ante conflictos suscitados a causa de imposición de multas, cargos o sanciones a personas adultas mayores, será necesario el acompañamiento de la UPAM mediante su equipo multidisciplinario a fin de coadyuvar en la solución del conflicto.

#### **7.1.10. Participación en actividades de capacitación y coordinación con instituciones públicas y privadas, en el ámbito local o nacional.**

Es importante que el equipo multidisciplinario o el personal dependiente de las Unidades de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores - UPAM de los Gobiernos Autónomos Municipales participe en cursos de capacitación, seminarios, talleres y otros a nivel nacional o local que tengan por objeto formar o sensibilizar en la normativa de protección y atención a las personas adultas mayores.

La UPAM debe coordinar o gestionar algún tipo de apoyo ante las instancias públicas y privadas con el objetivo de contribuir a reducir la discriminación, maltrato, despojo y violencia contra la población adulta mayor.

La UPAM tiene la posibilidad de coordinar con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional con la finalidad de buscar que se cumpla lo establecido en la Constitución Política del Estado, Ley General de las Personas Adultas Mayores y la Ley que ratifica la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores entre otra normativa de atención y protección.

### **7.2. FUNCIONES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES – UPAM**

Las funciones que deben cumplir las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores – UPAM en los Distritos Municipales son las siguientes:

- Atención, Orientación y asesoramiento psicológico, social y legal; Patrocinio Jurídico y promoción de conciliaciones a la Población Adulta Mayor.
- Promoción y desarrollo de Políticas, programas y proyectos municipales para Personas Adultas Mayores.
- Promoción y desarrollo de actividades terapéuticas de prevención, recreación, deportivas y de ocupación social
- Promoción y desarrollo de investigaciones multidisciplinarias e interdisciplinarias para el conocimiento de las condiciones de vida de la Población Adulta Mayor
- Difusión y sensibilización de derechos
- Coordinación y apoyo a las organizaciones de Personas Adultas Mayores

#### **7.2.1. Atención Psico-Socio-Legal Municipal Para Personas Adultas Mayores**

El servicio psico-socio-legal de las Unidades de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores -UPAM, se brinda a partir de la identificación de la vulneración de derechos a una persona adulta mayor, mediante la búsqueda de soluciones reales y efectivas para promover y garantizar el acceso a la justicia, con mayor énfasis en los sectores en situación de vulnerabilidad.

## Principios para la Atención Psico-Socio-Legal

A continuación, se enuncian los principios que deben aplicarse en la atención psico-socio-legal:

- a) **Principio de acceso oportuno:** Consiste en brindar el servicio de manera pronta, adecuada y sin dilaciones desde el momento en que sea requerido.
- b) **Principio de privacidad:** Consiste en el mantenimiento obligatorio de la reserva y confidencialidad.
- c) **Principio de idoneidad:** Consiste en la capacidad para desempeñarse como profesional en la defensa de uno o varios derechos.
- d) **Principio de razonabilidad:** Consiste en la primacía del sentido común y de la lógica en los casos en que el protocolo no se pueda aplicar.

## Equipo Multidisciplinario

Para atender los casos de las personas adultas mayores de manera eficiente e integral, los Municipios deberán considerar un equipo multidisciplinario conformado mínimamente por:

- Psicólogo (a)
- Trabajador (a) Social
- Abogado (a)

En tal caso, el equipo técnico debe tener conocimiento y experiencia mínima en la aplicación de:

- Constitución Política del Estado promulgada el 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores del 01 de mayo de 2013.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990
- Ley N° 872 de 21 de diciembre de 2016.
- Ley N° 708 y Arbitraje de 25 de junio de 2015.
- Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una vida libre de violencia
- Código Penal y Procedimiento Penal
- Código Civil y Procedimiento Civil
- Código de Familias
- Decreto Supremo 1807, que Reglamenta la Ley No. 369.

Adicionalmente, el profesional en psicología deberá conocer:

- Técnicas proyectivas
- Técnicas de observación y entrevista
- Pruebas psicoevolutivas

El Trabajador Social deberá tener conocimiento mínimo de:

- Manejo de técnicas de trabajo social individualizado y familiar
- Manejo y aplicación del sistema de información social (fichas sociales, informes sociales, seguimientos sociales, visitas domiciliarias etc.)

Por su parte, el Abogado deberá tener conocimiento mínimo de:

- Asesoramiento y orientación técnico legal
- Experiencia en litigio
- Manejo de los procedimientos administrativos y judiciales

### **Áreas de Intervención del Equipo Multidisciplinario**

El equipo multidisciplinario, a través de sus áreas legal, psicológica y social, intervendrán ante la solicitud de:

- a) una o más personas adultas mayores;
- b) denuncia de terceras personas;
- c) derivación institucional.

Cabe señalar que no todos los casos que son denunciados requieren de la intervención de todas las áreas, por lo que cada oficina debe organizarse de acuerdo al personal con el que cuenta y las características del Municipio.

Por tanto, la atención psico-socio-legal deberá otorgarse en los siguientes aspectos:

- a) Consultas o denuncias en materias penal, civil, familiar, laboral y agrario. Cada Municipio deberá delimitar el servicio mediante normativa interna.
- b) Asesoramiento y orientación jurídica.
- c) Conciliación.
- d) Coordinación con autoridades indígena originario campesinas, en Municipios fuera el área urbana.
- e) Atención en caso de extravío de personas adultas mayores.

La atención otorgada respecto a la necesidad de patrocinio legal respecto de las diferentes materias mencionadas en el punto anterior, no será limitativa en su alcance y deberá ser coordinada con los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional – SIJPLU del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, a fin de que dicha instancia inicie las acciones legales que correspondan resguardando siempre los derechos de las personas adultas mayores.

Sin embargo, las Unidades de Atención a Personas Adultas Mayores, tras la identificación de recurrencia en las denuncias presentadas a nivel nacional, podrán aplicar las guías de procedimientos que se detallan en el presente protocolo, en las que se detallan los siguientes delitos tipificados en el Código Penal:

- Delitos contra la Familia – Tablas 1 y 2.

- Delitos contra la Vida, la Integridad y la Dignidad del Ser Humano. - Tablas 3 y 4.
- Delitos contra la Propiedad. –Tabla 5 y 6.

### **7.2.2. Intervención Legal**

El mayor porcentaje de los asuntos atendidos por las instituciones de apoyo a la población adulta mayor, tienen que ver con el asesoramiento y orientación jurídica que buscan las personas para acceder a los beneficios legales que otorga el Estado.

La demanda de orientación se debe al poco conocimiento sobre los derechos humanos, garantías y beneficios establecidos para la población adulta mayor, como el trato preferente en el acceso a todos los servicios.

El asesoramiento y orientación legal deben ser otorgados por un/a abogado/a acreditado y capacitado para efectuar conciliaciones.

El servicio de asesoramiento y orientación jurídica debe contemplar los siguientes aspectos:

- En los casos de atención a personas adultas mayores, se debe tomar en cuenta como referencia lo establecido en la Ley N° 369, Decreto Supremo N° 1807 y Ley N° 872.
- En todos los casos a excepción de aquellos establecidos en la norma se aplicará como regla la solución del conflicto por la vía extrajudicial (conciliación, salidas alternativas, acuerdos transaccionales etc.) agotada la misma o ante el incumplimiento de los acuerdos, se abordará la vía judicial en coordinación con los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- El profesional abogado debe organizar su trabajo en base a una agenda diaria.
- Cada caso a ser atendido por el profesional, debe ser registrado en el sistema de registro de casos o en su libro de registro.
- Toda documentación (actas, documentos, informes etc.) serán incorporados en un archivo ordenado cronológicamente, mismo que puede ser de conocimiento del usuario, bajo el principio de confidencialidad.
- Los casos que presenten complejidad deberán ser tratados cuando sea posible en interconsulta con los otros profesionales y/o responsables.
- Se debe asignar el tiempo suficiente a cada caso.

### **Procedimiento de Atención**

Los siguientes aspectos deben ser considerados por el/la abogado/a en la primera entrevista:

1. Se debe solicitar a la persona adulta mayor un relato detallado de su problema en forma cronológica y veraz.



2. Se debe contextualizar la denuncia y proponer todas las alternativas legales de solución del conflicto.
3. Se debe explicar a la persona adulta mayor la duración real del proceso o acción a encarar.
4. La decisión de la persona adulta mayor es la base para la acción legal a seguir por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU, dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
5. La explicación que se brinde a la persona adulta mayor debe ser en términos comprensibles de acuerdo a su nivel sociocultural, para garantizar una correcta comprensión de las probables acciones.
6. Se debe ofrecer a la persona adulta mayor el apoyo psicológico como parte importante para la resolución de su conflicto.

La atención legal se otorgará mediante el asesoramiento y orientación jurídica, así como a través de la conciliación.

- **Asesoramiento y orientación Jurídica**

El asesoramiento y orientación jurídica a personas adultas mayores, versa entre algunos aspectos sobre trámites administrativos y judiciales, con la finalidad de que la persona adulta mayor o familiares conozcan los alcances de un proceso y así poder tomar la decisión sobre iniciar o no acciones legales sobre determinados asuntos.

El servicio de asesoramiento y orientación jurídica puede contemplar la revisión de documentación legal, aclarar y/o absolver dudas de las personas adultas mayores o familiares que acuden al servicio.

Durante la prestación de este servicio el profesional puede realizar (si considera necesario) una derivación interna, en caso de tratarse de una petición que deba ser atendida por los servicios de psicología o trabajo social.

En caso de tratarse de una situación que debe ser atendida por otras instituciones, se realizará el registro de la orientación, y explicación de la institución a la que debe acudir y los medios para la restitución de sus derechos.

- **Representación y Patrocinio Judicial**

La representación y el patrocinio judicial se refieren a la defensa que asume un profesional abogado por una persona adulta mayor. En ese sentido, en el marco de lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 369 General de Personas Adulta Mayores, los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional – SIJPLU dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a través de sus oficinas de atención, brindaran la representación y patrocinio del adulto mayor, realizando las acciones legales necesarias en favor de la persona adulta mayor que así lo requiera.

A través de este servicio, la persona adulta mayor cuenta con la asistencia de un/a abogado/a, en los procesos judiciales, garantizándose que las personas de escasos recursos accedan a la tutela judicial de sus derechos.

El servicio se brindará con los primeros actos procesales, que se constituyen desde la denuncia y/o demanda hasta la sentencia, en las siguientes materias: Civil, Familiar, Laboral, Agraria y Penal.

- **Conciliación**

La resolución de diversos conflictos puede realizarse a través de la conciliación, entendida como un medio alternativo para solucionar conflictos sin necesidad de instaurar un proceso judicial, a través del cual las partes resuelvan directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero, previa capacitación, acreditación y/o certificación del personal a cargo.

La conciliación puede ser una alternativa de solución a diversos casos en materia civil, agraria, familiar, penal si corresponde y será realizada por la Unidades de Atención y Protección de las Personas Adultas Mayores o por los Servicios Integrados de Justicia Plurinacional - SIJPLU.

Los siguientes principios regirán la conciliación:

- **Principio de libertad:** Consiste en el reconocimiento de facultades potestativas a las partes para adoptar medios alternativos al proceso judicial para la resolución de controversias.
- **Principio de flexibilidad:** Consiste en el establecimiento de actuaciones informales, adaptables y simples.
- **Principio de idoneidad:** Consiste en la capacidad para desempeñarse como conciliador/a.
- **Principio de celeridad:** Consiste en la continuidad de los procedimientos para la solución de las controversias.
- **Principios de igualdad:** Consiste en dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos.
- **Principio de audiencia:** Consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos.
- **Principio de contradicción:** Consiste en la oportunidad de aplicar objetivamente la conciliación escuchando a las partes.

### **7.2.3. Intervención Psicológica**

La evaluación psicológica es un proceso de investigación que permite efectuar el diagnóstico de la situación afectiva y emocional de la persona adulta mayor. Para llevar a cabo el proceso evaluativo es necesario recurrir a diferentes técnicas y a la aplicación de instrumentos psicológicos adecuados a los requerimientos del caso.

**a) Funciones del área psicológica**

- Evaluación y diagnóstico psicológico de la persona adulta mayor (área cognitiva y relacionamiento familiar).
- Toma de test psicológicos y cuestionarios cognitivos.
- Elección y priorización de objetivos terapéuticos desde el Área Psicológica.
- Elaboración de informe psicológico.

**b) Procedimiento de Atención**

- Entrevista inicial.
- Apertura de ficha de atención psicológica
- Recabar información mínima imprescindible, breve anamnesis.
- Comprobar si existe algún motivo de prioridad en la atención:
  - Presencia de enfermedades o trastornos psíquicos que requieran tratamiento (depresión, trastornos de ansiedad, deterioro cognitivo, demencia, etc.).
  - Trastornos psiquiátricos que requieran tratamiento urgente (medicación o psicoterapia conductual).
  - Riesgos de autolesiones.
  - Amenaza para la seguridad de otra persona (familiar o terceras personas).
- Establecer el encuadre terapéutico.
- Motivar al solicitante para iniciar el proceso de tratamiento, fortaleciendo sus expectativas de cambio.
- Generar empatía y establecer el vínculo terapéutico, que favorezca la relación persona adulta mayor- psicóloga(o) para dar continuidad a la terapia psicológica.
- Entrevista con los familiares más cercanos.
- Motivar a la familia para su implicación en el tratamiento de la persona adulta mayor
- Análisis de la motivación y expectativas

Cuando existen elevados niveles de ansiedad, la evaluación no se inicia con la entrevista, sino conteniendo emocionalmente a la víctima para posibilitar su adaptabilidad.

Ante requerimiento de informe inmediato, en una sola sesión se debe emitir informe preliminar advirtiendo al solicitante que lo pertinente son tres sesiones.

La evaluación psicológica debe realizarse en un ambiente privado exento de presión.

La duración del proceso debe ser tres sesiones como máximo cada una de 30 a 45 minutos, de preferencia en días continuos.

**c) Coordinación integral con el equipo multidisciplinario.**

- Valoración multidisciplinaria: determinación y priorización de las secuencias de intervención, así como también de la elección de estrategias y actividades terapéuticas referidas al modelo psico-socio- legal. Planificación y coordinación de los tratamientos psicológicos en los niveles individual, grupal y familiar.
- Detección y valoración de patología dual (evaluación clínica y abordaje terapéutico) derivación de casos y/o coordinación con los Servicios de terapia familiar, tomando en cuenta la particularidad del caso.
- Culminación del caso / cierre.
- Participación activa en los procesos de seguimiento post-culminación del caso.

**d) Herramientas para el diagnóstico a la persona adulta mayor**

Las técnicas de evaluación tomarán diferentes vertientes, de acuerdo al caso. Es importante recordar que la entrevista clínica si bien es muy eficaz, en algunos casos será insuficiente para determinar la veracidad y claridad de los hechos, por ello el profesional psicólogo deberá apoyarse en evaluaciones técnicas como ser pruebas proyectivas, cognitivas, etc.

A continuación, se sugieren algunas pruebas, que pueden cambiar el orden de acuerdo a la particularidad del caso, ya que el profesional psicólogo deberá crear una batería de test de acuerdo a las características de cada persona adulta mayor a ser atendido o el requerimiento extendido por la autoridad competente.

TECNICA	OBJETIVO
Mini Mental State Examination (MMSE)	Es un instrumento que proporciona un análisis breve y estandarizado del estado mental, que sirve para detectar y evaluar la progresión del Trastorno Cognitivo asociado a Enfermedades Neurodegenerativas como la de tipo Alzheimer.
Índice Barthel	Es un instrumento que mide la capacidad de una persona para realizar actividades de la vida diaria (AVD), consideradas como básicas, obteniéndose una estimación cuantitativa de su grado de independencia, y puede adaptarse a diferentes ámbitos culturales.



Índice de Lawton	Es un instrumento que nos permite evaluar el nivel de los cuidados diarios de las personas adultas mayores; permitiendo detectar las primeras señales de deterioro de la persona adulta mayor, evaluando las actividades de la vida diaria instrumentales.
Cuestionario Pfeiffer	<p>Este cuestionario permite evaluar a personas adultas mayores que han cursado el nivel básico superior como a quienes no han recibido educación primaria.</p> <p>Permite explorar la memoria a corto plazo, la orientación e información sobre los hechos cotidianos, además de la capacidad de cálculo ello con el objetivo de determinar cómo se encuentra la persona adulta mayor.</p>
Test de Hamilton	Esta escala nos permite evaluar el estado depresivo en el cual se encuentra la persona adulta mayor además de ello algunos síntomas que debelan formas graves de depresión. Asimismo, el re toma del test permite apreciar el cambio de puntuación durante el tratamiento antidepressivo.
Test de Yesavage	Es uno de los instrumentos de elección en la exploración, para valorar la depresión en personas adultas mayores. Su ventaja radica en que no se centra en molestias físicas, sino en aspectos directamente relacionados con el estado de ánimo.
Test de la persona bajo la lluvia	Test Proyectivo permite explorar la personalidad; refleja la imagen corporal del sujeto y los mecanismos defensivos que esta emplea bajo condiciones ambientales tensas y desagradables.
Inventario de Frases	Permite conocer el impacto del trauma a partir de frases espontáneas; expresión de sentimientos, percepciones distorsiones cognitivas.
Test de la Figura Humana (D.F.H.)	Permite explorar la personalidad; refleja el auto – concepto, la imagen corporal, las relaciones del sujeto con el ambiente y con su contexto social; además de los conflictos actuales a nivel emocional, intelectual, sexual y de adaptación social.

Test de la familia	Permite conocer la percepción y valoración que el sujeto tiene de su entorno familiar; los sentimientos reales que la persona adulta mayor experimenta hacia los suyos y la situación y posición en la que se coloca dentro la familia. También se puede observar el vínculo que presenta con cada miembro de su entorno familiar, al igual que sus conflictos idílicos.
Test de Relaciones Objétales (T.R.O.)	Es un test proyectivo cuyo propósito es indagar sobre la dinámica del mundo interno del paciente, vínculos que el sujeto establece a lo largo de su vida en 4 áreas; reflejando sus identificaciones, sus afectos, temores y mecanismos defensivos, en circunstancias diferentes de su vida.

#### **7.2.4. Formato de los Informes Psicológicos**

Los informes psicológicos estarán estructurados de la siguiente forma:

- Datos Generales
- Introducción
- Antecedentes familiares y personales
- Dinámica Familiar
- Técnicas e instrumentos utilizados
- Actitud del adulto mayor durante el proceso de evaluación.
- Resultados obtenidos
  - a) Área cognitiva
  - b) Área afectiva
- Conclusiones
- Recomendaciones.

En caso de que el adulto (a) mayor presente niveles de ansiedad, la evaluación no se iniciará con la entrevista, se realizara inicialmente con la contención emocional al adulto mayor para posibilitar su adaptabilidad.

Ante la necesidad de un informe inmediato, en una sola sesión se debe emitir ficha psicológica e informe psicológico de acuerdo a cada caso.

La evaluación psicológica deberá realizarse en un ambiente privado y exento de ruidos e intervenciones que puedan afectar la realización de la evaluación.

### **7.2.5. Intervención Social**

El trabajo social se constituye en el proceso donde se va a identificar el problema que afecta a la persona adulta mayor y las circunstancias o problemas que contextualizan su realidad.

Estos elementos de análisis aportan a las acciones a seguir de las Unidades de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores - UPAM.

En el campo del trabajo social el propósito básico de la intervención profesional es mejorar el funcionamiento objetivo y subjetivo entre el individuo y su ambiente, es decir, el funcionamiento físico y social más visible. Por lo tanto, el/la trabajador/a social no pretenderá controlar al individuo sino entenderlo en toda su complejidad según como interactúa con su ambiente.

Es importante que el profesional que trabaje con la persona adulta mayor posea una información general con respecto a las características de esta población como un todo, y que esté alerta a la diversidad.

La prioridad del profesional debe ser mantener a la persona adulta mayor funcionando al máximo dentro de su comunidad, aumentando su propia estima, la confianza en sí misma, su autonomía y fortaleciendo la identidad individual, manteniendo niveles óptimos de funcionamiento dentro de sus limitaciones, logrando de esta manera mejorar su calidad de vida.

#### **a) Funciones del área de trabajo social**

- Aplicar la técnica de observación, poniendo énfasis en conductas evasivas que impidan la intervención social.
- Asegurarse que la persona adulta mayor en cada entrevista entienda claramente el contenido y su propósito, el uso que se le dará a la información, su derecho de no responder a las preguntas y de poner fin en cualquier momento.
- Programar visita a domicilio y/o seguimiento sin notificar día ni hora a fin de corroborar la información obtenida durante la entrevista.
- Lograr una información imparcial por cuenta propia, sin que las personas en conflicto influyan y quieran conducir al profesional a investigar en los lugares o personas que ellos indiquen.
- Tomar nota de los testimonios de manera textual, además de identificar la fuente de información previo al consentimiento del informante, si el mismo se rehúsa a identificarse no forzarle a brindar dichos datos.
- Asegurar el anonimato y la confidencialidad protegiendo la identidad del informante y la confidencialidad a lo largo de todo el proceso desde el momento que se le contacte hasta que se haga pública cualquier información que proporcione.

- Tomar nota del relato del o la involucrado/a en forma cronológica y destacando los elementos que él o la trabajador/a social considere pertinentes.

## b) Procedimiento de Atención

**Recepción de caso.** La solicitud de atención de caso será a través del usuario/a, a petición del área jurídica o psicológica de la Unidad de Atención y Protección a Personas Adultas Mayores o mediante requerimiento de Autoridad competente.

**Estudio de caso.** Para el profesional del área es muy importante la información externa que se la debe obtener de informantes claves: la familia ampliada, los vecinos del barrio o comunidad, la fuente laboral y otros.

En todos los casos se recomienda tomar fotografías de la persona adulta mayor, también de los ambientes en que vive, aclarando que este procedimiento se constituye en una guía la cual se podrá adecuar a las particularidades del caso y el ambiente en el que se desarrolla el mismo.

Es importante que el/la trabajador/a social actúe imparcialmente y para ello debe:

- Tomar nota de la persona adulta mayor involucrada de manera textual en forma cronológica y destacando los elementos que considere pertinentes.
- Realizar visitas preferentemente con carácter sorpresivo, sin concertar día y hora con las partes en conflicto.

El/la trabajador/a social debe utilizar las siguientes técnicas:

- Entrevista. La entrevista es una técnica que permite un primer acercamiento a la persona adulta mayor, el desarrollo de la entrevista debe realizarse en un ambiente cómodo que genere confianza y de comunicación asertiva que le garantice confidencialidad, como reglas generales de esta intervención se recomienda una escucha empática, preguntar de forma directa utilizando experiencias de: ¿Cómo sucedió? ¿Cuándo? ¿De qué manera?
- Observación directa.
- Visitas domiciliarias, institucionales, vecinales, laborales, etc.
- Revisión documental.
- Muestrario o registro fotográfico

**Elaboración del Informe Social.** El informe social representa la síntesis explicativa, respecto de una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado.



### **c) Particularidades del estudio de caso**

- En los casos de intervención social de violencia intrafamiliar, violencia psicológica, violencia física, asistencia familiar, abandono, extravió, es importante la información externa que se la debe realizar buscando informantes claves en: la familia ampliada, vecinos del barrio, dirigentes de la zona, fuente laboral, etc.
- En todos los casos de investigación social, se recomienda tomar fotografías de la persona adulta mayor, también de los ambientes en los que vive.
- En los casos de intervención social de personas adultas mayores en situación de abandono o extravió, en la que no existen referencias de familiares o domicilio, solo se cuenta con la persona adulta mayor como única fuente de información mismo que habitualmente sufre algún tipo de violencia, por lo cual es recomendable en primera instancia buscar un Centro de Acogida transitorio para la persona adulta mayor y posteriormente realizar la intervención social.
- En los casos de intervención de vulneración de derechos, se recomienda conocer la opinión de los miembros de la familia, vecinos, inquilinos y otros para contextualizar con más elementos.

### **d) Acompañamiento**

El/la trabajador/a social previa investigación sobre antecedentes familiares en caso en el que la persona adulta mayor no cuente con ningún pariente en línea de consanguinidad y afinidad, y de requerir el acompañamiento de manera apremiante debe realizarlo a las instituciones pertinentes (Ej.: Hospitales o centros de salud, Gobiernos Autónomos Departamentales, asociación de Alzheimer, centros de acogida, etc.) u Organizaciones de la Sociedad Civil que brindan servicios de atención a la persona adulta mayor.

### **e) Seguimiento Social del Caso**

La atención social incluye el seguimiento del caso, que consiste en una interposición posterior a la intervención que se le ofreció en la institución, reside en visitas recíprocas, llamadas, asistir a reuniones preestablecidas, o bien atenciones que se llevan a cabo a petición propia del adulto mayor con objeto de realizar una evaluación periódica del caso, para conocer si las medidas psico-socio-legales dispuestas y concertadas en la UPAM están dando los resultados esperados en la superación del conflicto, para el proceso de seguimiento el/la trabajador/a social debe saber que hay personas adultas mayores que precisan un mayor seguimiento y un acompañamiento social más intensivo que otras.

**f) Particularidades del seguimiento de casos.**

- En los casos de seguimiento social de violencia, es importante la información externa que se la debe realizar buscando informantes claves de: la familia, vecinos de barrio, fuente laboral, otros.
- También se debe recoger información directa de la persona denunciada para conocer si su conflicto de violencia ha sido superado.
- Técnicas utilizadas en el seguimiento social son:
  - Entrevista semi estructurada.
  - Observación directa.
  - Visitas domiciliarias, institucionales, vecinales, etc.
- Elaboración del informe social de seguimiento sobre la base de toda investigación de campo y con la información generada por las fuentes consultadas:
  - Identificación de la persona adulta mayor.
  - Métodos y técnicas de investigación utilizados.
  - Fuente de información.
  - Descripción de los hechos de la visita de seguimiento.
  - Conclusiones y recomendaciones para la intervención.
- Resultados del seguimiento, en caso de que el resultado del seguimiento sea negativo, es decir, que la situación de violencia persista o se haya agravado; se informara a la instancia correspondiente para que se determine lo que corresponda.
- El seguimiento se iniciará transcurrido un mes de la firma del documento en la UPAM, el proceso comprende dos investigaciones de seguimiento con un intervalo de 15 días, mismas son flexibles a cambios de acuerdo a la particularidad del cada caso.
- Cuando el seguimiento es ordenado por una autoridad jurisdiccional, la duración dependerá de la solicitud.

**7.2.6. Gestión de Apoyo**

La gestión de apoyo se refiere a aquellas acciones destinadas a coadyuvar en la satisfacción de alguna necesidad primordial de la persona adulta mayor y que por acción de su familia o propia no la puede satisfacer.

La gestión de apoyo se realiza en las siguientes situaciones: acogimiento institucional en forma provisional, acogimiento institucional en forma permanente a través de acciones necesarias requeridas y coordinadas por el SEDEGES, extravío, abandono, ubicación de familiares.

El/la trabajador/a social deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Contar con un directorio actualizado de las instituciones de coordinación.
- Mantener relaciones cordiales con los responsables de las instituciones para lograr los resultados esperados.
- Contar con los recursos necesarios tales como transporte y económicos.

## VIII. GUÍAS DE PROCEDIMIENTOS

### a) Delitos contra la Familia.

**Tabla N° 1**

	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
Etapa 1	Ingreso de la denuncia verbal o escrita. Visita domiciliaria para encontrar indicios que permitan identificar las necesidades y el estado de situación de las personas adultas mayores.	Abogado/a Psicólogo/a Trabajador/a Social
Etapa 2	Citar a los familiares de la persona adulta mayor con la finalidad de realizar una entrevista de verificación de la situación.	Trabajador/a Social Psicólogo/a
Etapa 3	Debe realizarse una valoración psicológica de la persona adulta mayor. En caso necesario, al cuidador/a o responsable.	Psicólogo/a
Etapa 4	Realizar la primera audiencia de conciliación en la que el/la trabajador/a social presentará la necesidad de asistencia y el/la abogado/a explicará la normativa legal que obliga a proteger y cuidar a la persona adulta mayor. Se debe explicar la obligación legal y moral que tienen las y los hijos hacia los padres, sobre todo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto, obediencia y solidaridad respecto a su madre, padre o ambos.</li> <li>• A prestar asistencia a su madre, padre o ambos, y ascendientes, cuando se hallen en situación de necesidad y no estén en posibilidades de procurarse los medios propios de subsistencia.</li> </ul>	Abogado/a Trabajador/a Social
Etapa 5	Si se llegase a un acuerdo se debe elaborar un acta de conciliación	Abogada/o
Etapa 6	Se realizarán las audiencias necesarias que puede implicar a otras personas (familiares, amigos, vecinos de la comunidad) para llegar a un	Abogado/a Trabajador/a Social



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

	acuerdo para brindar mayor atención y mejor cuidado a la persona adulta mayor, con calidad y calidez.	
Etapa 7	Se debe hacer el seguimiento del caso, con citaciones o visitas domiciliarias y verificar que la situación de abandono, negligencia o descuido ha sido superada.	Trabajador/a Social

**Tabla Nº 2**

Ruta de referencia	Derivación
<p>Si en las audiencias de conciliación no se ha podido lograr un acuerdo para la atención y cuidados adecuados de la persona adulta mayor, o no se han cumplido los acuerdos asumidos, debe brindarse patrocinio judicial y remitir el caso a el Sistema Integrado de Justicia Plurinacional – SIJPLU.</p> <p>Se realizará seguimiento y acompañamiento dentro del proceso judicial hasta obtener una Sentencia.</p>	SIJPLU
<p>Si la persona adulta mayor no desea seguir un proceso judicial o no existe apoyo de su entorno, se buscará un centro de acogida transitorio para la persona afectada y si está de acuerdo uno definitivo.</p>	SEDEGES

**b) Delitos contra la vida, la integridad corporal y la dignidad del ser humano.**

**Tabla Nº 3**

	<b>Ruta de solución</b>	<b>Responsable</b>
Etapa 1	<p>Recepción de la denuncia.</p> <p>Valoración de situación socio-familiar.</p> <p>Recopilación de información complementaria con la finalidad de verificar el grado de situación de la persona adulta mayor.</p> <p>Entrevistas para recabar información secundaria (vecinos y otros).</p>	<p>Trabajador/a Social</p> <p>Abogado/a</p>
Etapa 2	<p>Si es necesario se realizará visita domiciliaria para establecer las condiciones de habitabilidad.</p> <p>Es importante que se tome en cuenta y registre en el informe si hubo o no reticencia a la visita domiciliaria, si el lugar en el que habita la persona adulta mayor es distinto del que habitan el resto de los ocupantes de la vivienda y si existen indicios de que se hayan usado elementos de contención física.</p>	<p>Trabajador/a Social</p>
Etapa 3	<p>Valoración Médica.</p>	<p>Médico Forense</p> <p>Trabajador/a Social</p> <p>Abogado/a</p>
Etapa 4	<p>Realizar entrevista con la persona adulta mayor para explicarle con cuidado la normativa que le protege y la importancia de denunciar a la agresor/a, contando con el informe médico y psicológico.</p>	<p>Trabajador/a Social</p> <p>Abogado/a</p> <p>Psicólogo/a</p>
Etapa 5	<p>En caso de no existir otros familiares que puedan involucrarse en el caso, buscar la manera de que la persona adulta mayor pueda vivir en otro entorno.</p>	<p>Trabajador/a Social</p> <p>Abogado/a</p>



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Etapa 6	Identificación del tipo penal, y seguidamente brindar asesoramiento y orientación para iniciar el o los procesos penales.	Abogado/a
Etapa 7	Se realizará el seguimiento del caso, visitas domiciliarias sorpresivas o pactadas con la persona adulta mayor y familiares hasta se dicte Sentencia.	Trabajador/a Social



**Tabla Nº 3**  
**Aislamiento Social (Situación Calle) o Extravío**

	<b>Procedimiento</b>	<b>Profesional responsable y/o Institución</b>
Etapa 1	Si la persona Adulta Mayor, se encuentra en Aislamiento Social o Extravío, por algunos de los factores de Riesgo Social, se recepciona el caso y se registra en el formulario de atención (Sid).	Trab. Social /Psicólogo SISME Centro de Salud u Hospital del Sistema de Salud Nacional
Etapa 2	Brindar Medidas de Protección, se debe dar acogida circunstancial con atención integral y si corresponde se debe brindar atención médica de emergencia de ser necesaria a través del SISME o de en un Centro de Salud u Hospital y así también obtener un informe médico.	Trab. Social/Personal de Apoyo
Etapa 3	Se debe realizar entrevista social e investigación social y de corresponder contención, evaluación y entrevista Psicológica, y así obtener la información necesaria del AM.	Trab Social /Psicólogo
Etapa 4	Si el adulto mayor proporciona datos de la familia se debe buscar la reinserción familiar, siguiendo el procedimiento de la tabla Nº 1.	Trab. Social /Abogado
Etapa 5	Si el A.M. no proporciona datos de la familia se debe buscar Centro de Acogida Transitorio, e ingresarlo. se debe publicar la situación del Adulto Mayor (con autorización del AM) en las redes sociales y en algún medio de comunicación masiva con el que se tenga convenio,	Trab. Social/Personal de Apoyo
Etapa 6	Si la persona Adulta Mayor se resiste a ser ayudado y a que se le Brinde Medidas de Protección, se debe elaborar un acta de desistimiento de Atención y suscribirlo. En ninguna circunstancia se puede obligar a una Persona Adulta	Trab. Social /Abogado/Persona Adulta Mayor



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

	Mayor a que ingrese a un centro de acogida; salvo que por las condiciones de Persona Adulta Mayor con Discapacidad Intelectual, Mental o psíquica, no pueda valerse por sí misma.	
Etapa 7	Si la persona Adulta Mayor no tuviera documentos de Identidad, se debe solicitar al SERECI, informe sobre Datos de Registro del AM, ascendientes, descendientes y colaterales; de encontrarse datos de la familia o familia ampliada, se debe buscar la reinserción familiar, siguiendo el procedimiento de la tabla N° 1.	Trab. Social /Abogado/Jefe Departamento de Programas Especiales  SERECI

**Tabla N° 4**

Ruta de referencia	Institución
<p>La Unidad de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores de acuerdo a la calificación del delito debe coordinar e iniciar las acciones legales pertinentes.</p>	<p>Fiscalía            FELCV            Juzgados            SEDEGES</p>

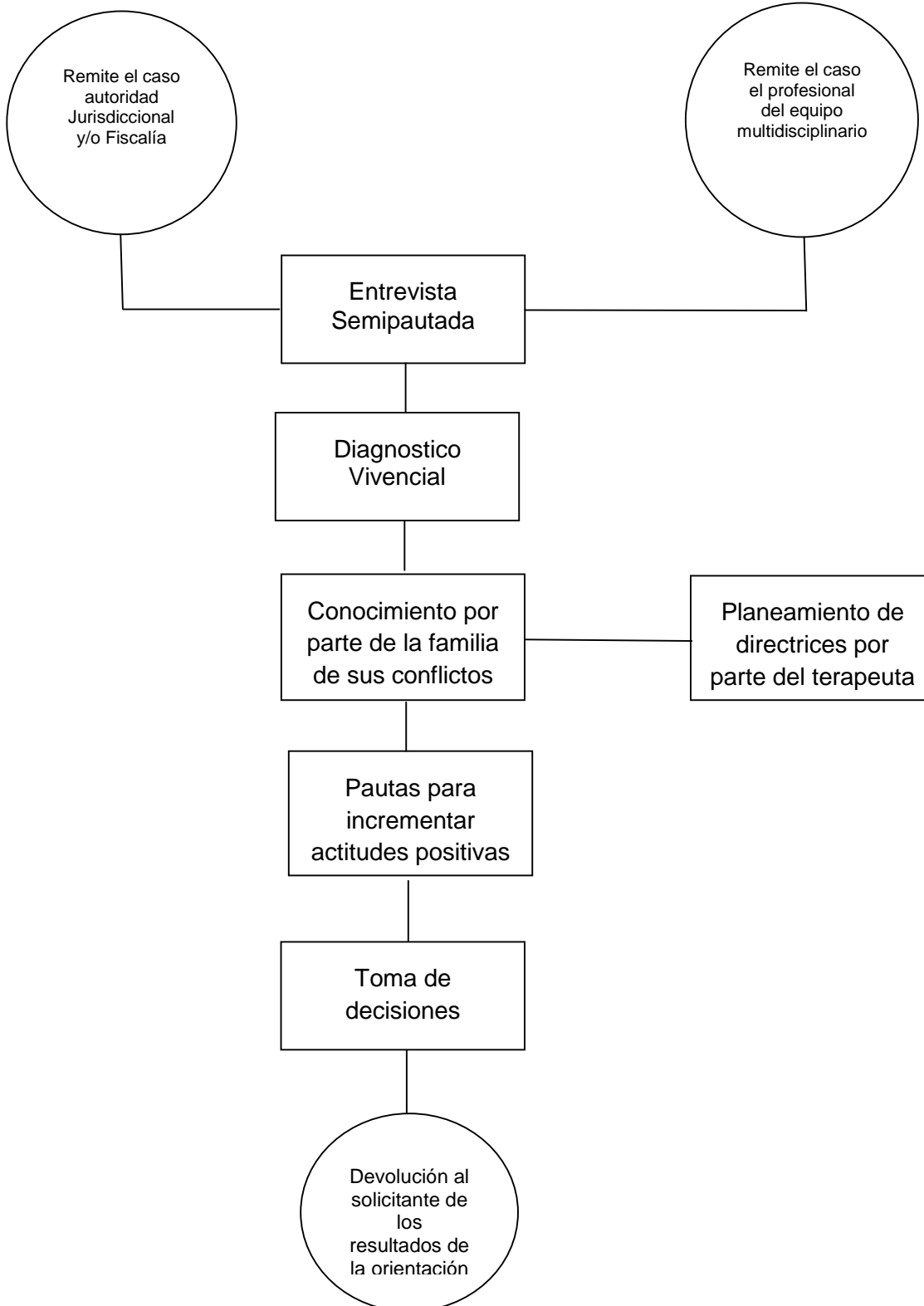


**Tabla Nº 6**

Ruta de referencia	Institución
<p>La Unidad de Atención y Protección a las Personas Adultas Mayores de acuerdo a la calificación del delito debe iniciar y coordinar las acciones legales pertinentes.</p>	<p>Fiscalía            FELCC            Juzgados            INRA            Derechos Reales            Autoridades Originarias</p>

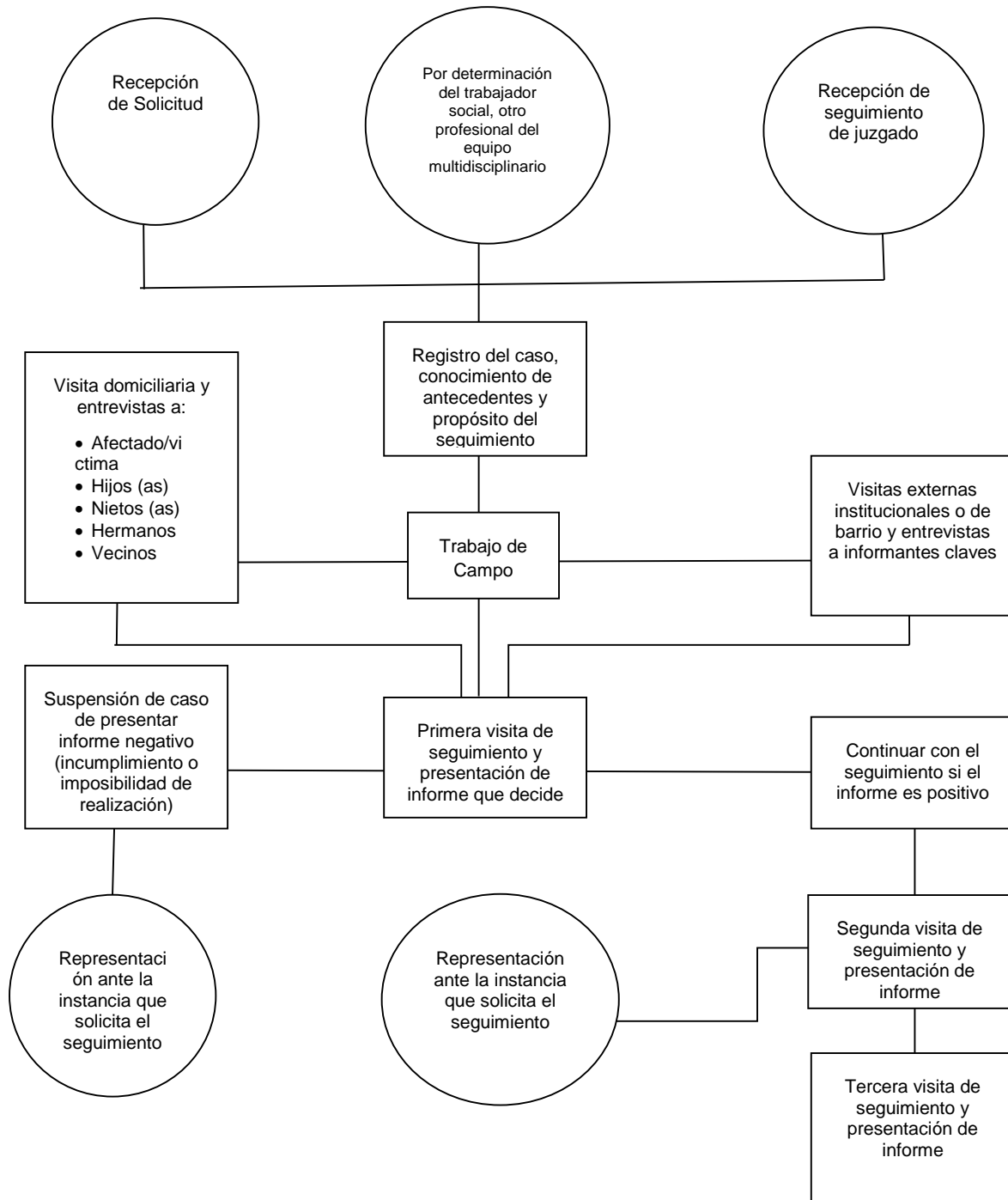
IX. ANEXOS

**Diagrama Nº 1  
Procedimiento del Psicólogo/a**



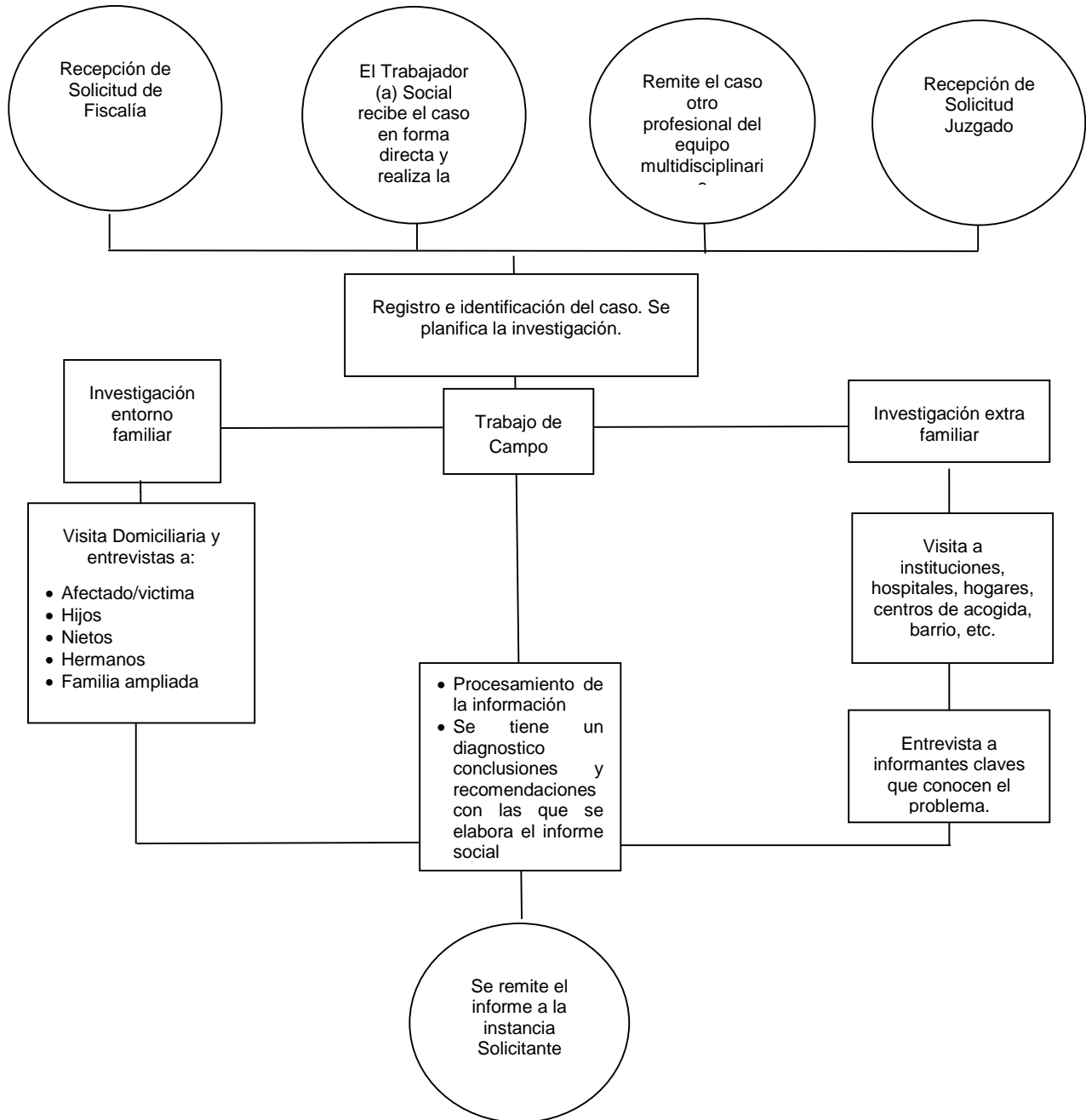


### Diagrama N° 2 Procedimiento del Trabajador Social



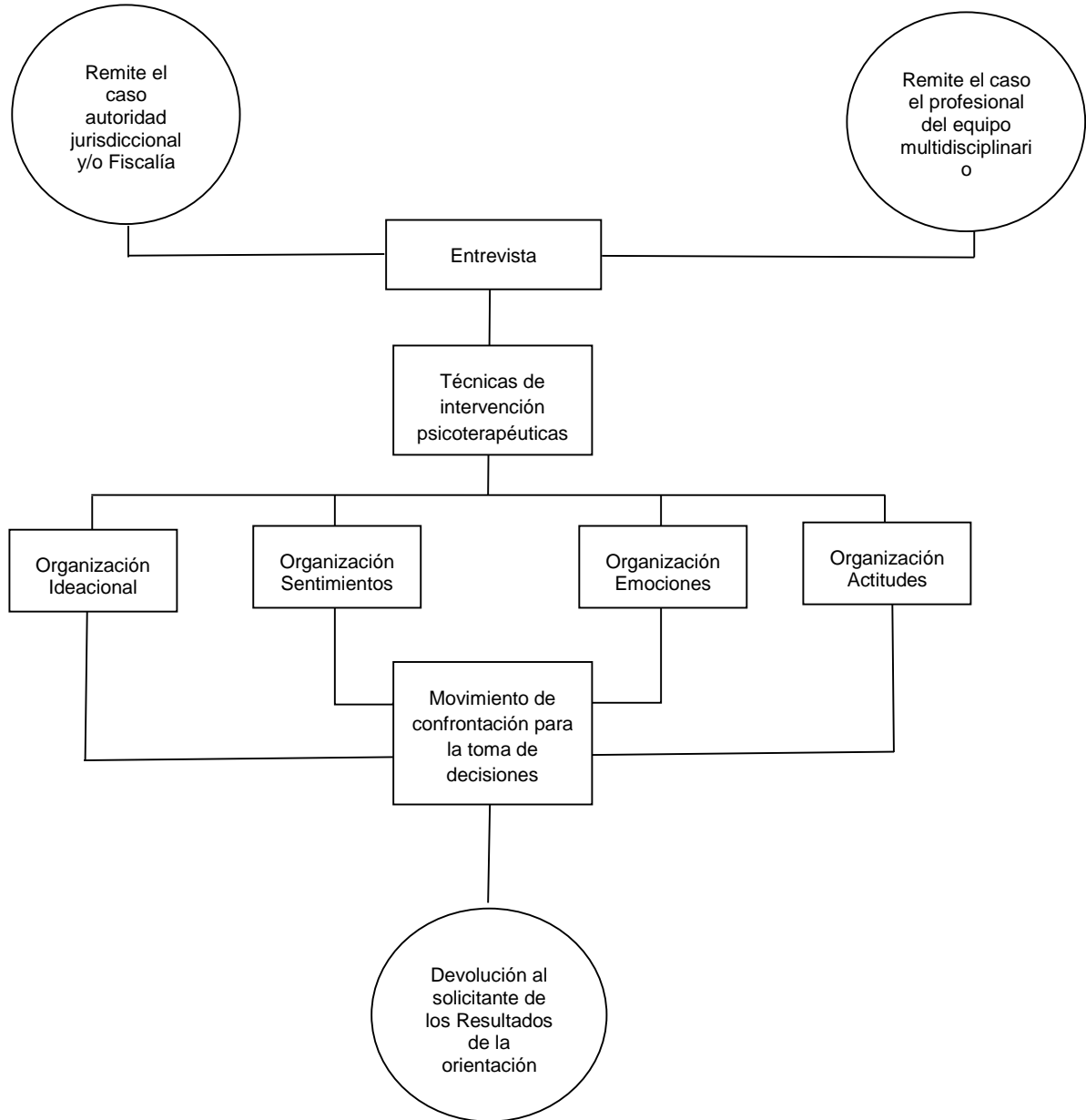


### Diagrama N° 3 Procedimiento del Trabajador Social Trabajo de Campo

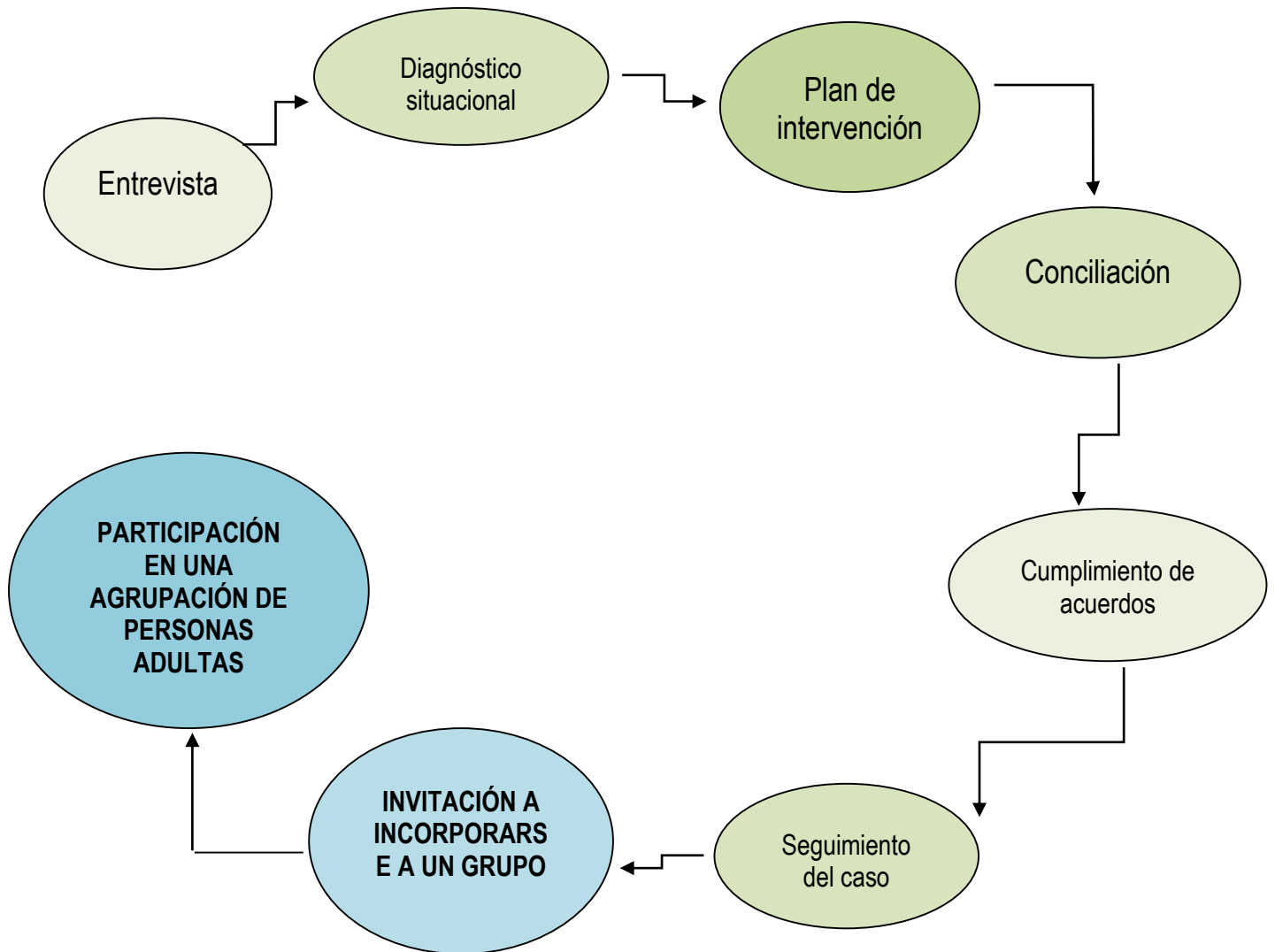





**Diagrama N° 4**  
**Procedimiento del Psicólogo/a**  
**Intervención Terapéutica**



**Diagrama Nº 5**  
**Integración en Grupos u Organizaciones de Personas Adultas Mayores**



## INSTRUMENTOS UTILIZADOS POR EL SERVICIO PSICO-SOCIO-LEGAL DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES – UPAM

 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA <b>MINISTERIO DE JUSTICIA</b> Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	<b>FORMULARIO:</b> <b>R.E.P.A.M.</b> <b>Registro de Atención a Personas Adultas Mayores</b>	Nombre de la Institución:		<b>No. Caso</b>
		Hora:		
		Fecha:		

### I. Datos Generales de la Persona Adulta Mayor:

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	Sexo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Fecha de Nacimiento	C.I.	Edad	La víctima sufre algún tipo de discapacidad
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estado Civil: <input type="radio"/> Casado (a) <input type="radio"/> Divorciado (a) <input type="radio"/> Viudo (a) <input type="radio"/> Soltero (a)			
Otro.....			
Domicilio: ..... Con quien .....			
vive.....Teléfono.....			
Zona/Comunidad.....Otro.....			
teléfono.....			
Es migrante Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> De donde proviene?.....			

### II. Actividad Laboral de la Persona Adulta Mayor (solo SI la Persona Adulta Mayor trabaja por cuenta ajena)

Actividad laboral	Dirección habitual del trabajo	Horario
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Horas de trabajo por día	Remuneración mensual aproximada	Teléfono
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



### b) Datos del Denunciante

Anónimo <input type="checkbox"/>	La misma víctima		
Persona natural <input type="checkbox"/>	Primer Apellido <input type="text"/>	Segundo Apellido <input type="text"/>	Nombres <input type="text"/>
	Sexo M <input type="radio"/> F <input type="radio"/>		
	Edad <input type="text"/>	C.I. <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>
	Dirección domicilio (comunidad) <input type="text"/>		
	Relación/Parentesco <input type="text"/>	Dirección de trabajo <input type="text"/>	Ocupación <input type="text"/>
Persona jurídica <input type="checkbox"/>	Institución <input type="text"/>	Dirección <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>
	Nombre del funcionario/trabajador <input type="text"/>		

### c) Datos del denunciado (a)

Persona natural <input type="checkbox"/>	<b>A.</b> Primer Apellido <input type="text"/>	Segundo Apellido <input type="text"/>	Nombres <input type="text"/>
	Sexo M <input type="radio"/> F <input type="radio"/>		
	Edad <input type="text"/>	C.I. <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>
	Dirección domicilio (comunidad) <input type="text"/>		
	Relación/Parentesco <input type="text"/>	Dirección de trabajo <input type="text"/>	Ocupación <input type="text"/>
	<b>B.</b> Primer Apellido <input type="text"/>	Segundo Apellido <input type="text"/>	Nombres <input type="text"/>
	Sexo M <input type="radio"/> F <input type="radio"/>		
	Edad <input type="text"/>	C.I. <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>
	Dirección domicilio (comunidad) <input type="text"/>		
	Relación/Parentesco <input type="text"/>	Dirección de trabajo <input type="text"/>	Ocupación <input type="text"/>



**d) Descripción de la Denuncia**

**e) Grupo familiar de la Persona Adulta Mayor**

N°	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres	Parentesco	Edad	Grado de Instrucción	Ocupación	Dirección	Teléfono

**f) Croquis del domicilio o lugar de referencia**

	Nombre..... ..... ..... .....  Firma o huella digital Denunciante  C.I..... .....
	Firma y sello funcionario

**g) Seguimiento del Caso**

Caso						
.....						
No.	Fecha	Acción realizada	Fecha resultado	Resultado obtenido	Nombre del/la funcionario(a) que realizó la acción	Anexo digital

**h) Estado final de la intervención de la Institución**

Resuelto     ¿Cómo?.....

No resuelto     ¿Por qué?.....

Derivado a otra institución     ¿Por qué?.....

Derivado y en seguimiento legal    Institución.....

Derivado y en seguimiento psicosocial    Institución.....

Derivado y resuelto en otra institución    Institución.....

Derivado a otra institución y no resuelto    Institución.....

Abandonado por la víctima - ¿Qué paso?.....

.....

Resuelto mediante conciliación según justicia indígena originaria

Fecha:.....  
  
 Sello y firma del responsable del funcionario