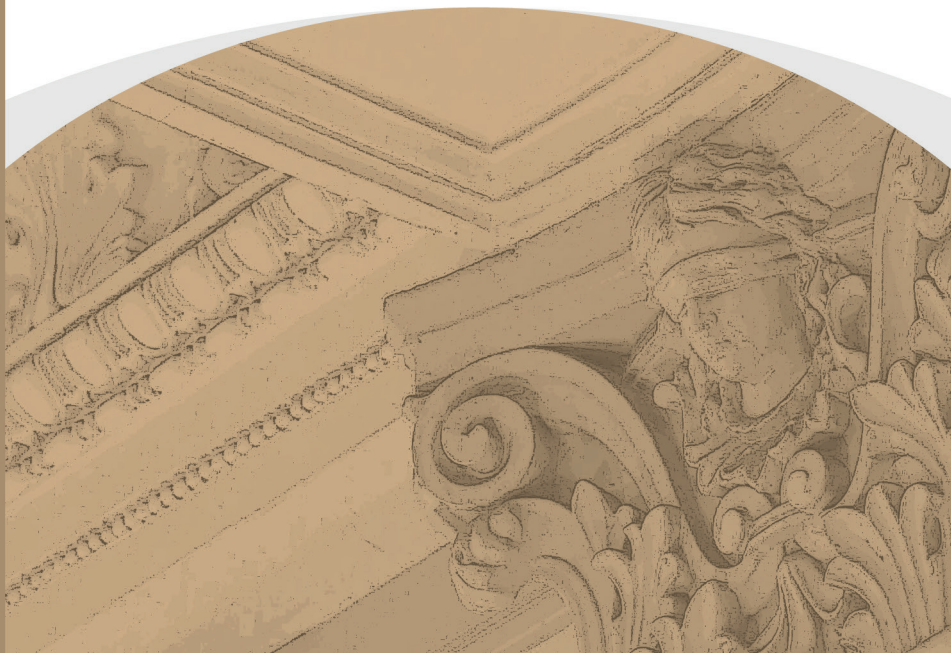
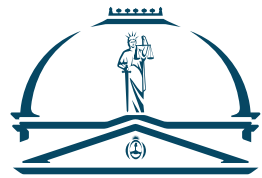
GUÍAS SCBA

Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas Mayores

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES





Presidente
Dr. Sergio Gabriel Torres

Vicepresidente
Dr. Daniel Fernando Soria

Ministros
Dr. Luis Esteban Genoud
Dra. Hilda Kogan



GUÍAS SCBA

Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas Mayores

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES



Índice

Introducción 9

I. Marco jurídico referencial 11

I.I. Las personas mayores, titulares de derechos 13
I.II. El principio de igualdad y no discriminación 16
I.III. La discriminación contra las personas mayores 16
I.IV. La discriminación múltiple 18
I.V. Medidas afirmativas, ajustes razonables y de procedimiento 19
I.VI. Acceso a la justicia 22

II. Identificación y alertas en los expedientes 27

III. Pautas y reglas de conducta recomendables 31

III.I. Promoción y protección de derechos 35
III.II. Accesibilidad 36
III.III. Debida atención 41
III.IV. Comunicación efectiva 46
III.V. Ajustes de procedimiento y prácticas 51
III.VI. Ajustes específicos 56

IV. Capacitaciones permanentes y conjuntas 61

V. Estadísticas y acciones de seguimiento 65

Introducción

La presente *Guía de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de las Personas Mayores* (aprobada por **Resolución SC 216/24**), fundada en el ordenamiento jurídico vigente, propone una serie de pautas y reglas de conductas recomendables para orientar la actuación de los operadores judiciales.

Su objetivo consiste en garantizar la tutela judicial continua y efectiva de las personas mayores y mejorar su acceso sustancial, de calidad y sobre bases igualitarias a la justicia, para asegurar el reconocimiento y pleno goce del ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

Así, a partir del repaso de ciertas herramientas conceptuales y la identificación de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que puedan padecer las personas mayores en los procesos judiciales y procedimientos administrativos, procura que sus operadores -mediante una actuación cohesionada y un abordaje circunstanciado- impulsen su eliminación a través del empleo de un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio de dichas personas, así como de la adopción de las medidas afirmativas, ajustes razonables, de procedimiento y simplificación de prácticas que sean necesarios en cada caso y en favor de aquellas, en función de su concreta situación y sus diversos grados de independencia y autonomía.

Por ello, esta *Guía* se encuentra dirigida a todos los agentes y funcionarios de la Administración de Justicia y del Ministerio Público provinciales, a los letrados, los auxiliares y a toda otra persona, cualquiera fuere su rol o área de desempeño, que

intervenga de cualquier modo en los procesos o trámites en los que -en el ámbito del Poder Judicial- participe una persona mayor, en cualquier materia y en cualquier etapa procesal, tanto en función jurisdiccional como administrativa ("operadores judiciales").

En forma adicional se elaborarán documentos explicativos de la presente *Guía*, empleando lenguaje claro y adaptado, para ser entregados a las personas mayores que se desempeñan como operadores judiciales y al público en general, con el objeto de brindarles información útil acerca de la misma, sus propósitos y alcances.

Finalmente, la Suprema Corte de Justicia y el Ministerio Público asumen la función de elaborar y mantener actualizadas estadísticas vinculadas al cumplimiento de los objetivos de esta *Guía* y someter a revisión periódica sus contenidos, a partir de las resultas de su implementación y los intercambios de experiencias que se vayan generando con los operadores judiciales y los destinatarios de la misma.



I.
Marco jurídico referencial

I.I.
Las personas mayores, titulares de derechos

Las personas mayores son sujetos de derechos, con plena capacidad de derecho y de ejercicio en todos los aspectos de su vida.

La primera, entendida como su aptitud para ser titulares de derechos y obligaciones, deviene inherente a toda persona y su limitación solo puede ser dispuesta por la ley respecto de hechos o actos jurídicos determinados[1], por lo que la edad avanzada, por sí misma, no constituye causal de incapacidad o restricción de la participación de las personas en los actos de la vida civil.

La segunda, entendida como su aptitud para ejercer por sí mismas sus derechos, debe presumirse siempre; por lo que sus limitaciones -que deben hallarse expresamente previstas por la ley o por una sentencia judicial- resultan de carácter excepcional y se imponen siempre en beneficio de la persona[2]. De manera que la edad avanzada, por sí misma, tampoco puede ser motivo para restringir la participación de las personas en los procedimientos tendientes a hacer valer sus derechos.

Ello así, pues -por principio- las personas mayores poseen plena independencia y autonomía individual, considerada esta última como la conjunción de su autodeterminación para la toma de decisiones sobre sus planes de vida en función de sus propias convicciones y deseos, y de su autorrealización

[1] Conf. art. 21, Código Civil y Comercial.

[2] Conf. arts. 22, 31 incs. a y b, Código Civil y Comercial.

para ejercer por sí mismas tales opciones aun cuando -para ello- puedan necesitar la ayuda de otras personas.

La Organización de las Naciones Unidas indica que dichas personas (i) deben poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y malos tratos físicos y mentales, (ii) recibiendo un trato digno, independientemente de su edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, (iii) debiendo ser valoradas independientemente de su contribución económica, (iv) y contar con acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado[3]. En el mismo sentido, la *Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*[4] *(Convención)* ha venido a poner foco en los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas mayores con el objeto de promover, proteger y asegurar su reconocimiento y el pleno goce de su ejercicio, en condiciones de igualdad, a fin de contribuir a la plena inclusión, integración y participación de aquellas en la sociedad, promoviendo un envejecimiento activo y saludable, esto es, la optimización de las oportunidades de su bienestar físico, mental y social, para permitirles participar y contribuir activamente en actividades sociales, culturales, económicas, cívicas y espirituales durante su vejez[5].

A tal fin, la *Convención* define como personas mayores a todas aquellas que hayan alcanzado los 60 años de edad, pudiendo la ley interna de los Estados Parte fijar una edad base menor

---

[3] Conf. ONU, Asamblea General, *"Principios de la Naciones Unidas en favor de las personas de edad"*, resol. 46/91, del 16/12/91.

[4] Aprobada por el Congreso nacional mediante Ley N° 27360 y con jerarquía constitucional a partir de la sanción de la Ley N° 27700.

[5] Conf. arts. 1 a 3, *Convención*.

o mayor, siempre que esta última no supere los 65 años[6], prerrogativa que nuestro país no ha ejercido a la fecha.

Ello así, aun cuando cabe reconocer que la edad representa un concepto multidimensional, en donde su aspecto cronológico (en base al calendario) ha de considerarse en forma complementaria con otros factores fisiológicos (los cambios en el cuerpo por el avance del tiempo) y sociales (en torno a las expectativas que se generan en los otros) que la vuelven un criterio clasificatorio dinámico y transitorio que conlleva la apreciación de su impacto diferenciado en cada una de las personas.

La *Convención* significa, por un lado, el reconocimiento de las personas mayores como plenos sujetos de derechos, con independencia y autonomía, y por otro, ser un instrumento fundamental para la tutela de sus derechos, promoviendo la eliminación de las prácticas discriminatorias en su contra.

[6] Conf. art. 2, *Convención*.

I.II.
El principio de igualdad y no discriminación

Constituye un claro propósito de la *Convención*, el fortalecimiento de los mecanismos e instrumentos que favorezcan que las personas mayores puedan ejercer sus derechos con independencia y autonomía, en igualdad de condiciones y sin discriminación.

En su artículo 5, dedicado a la "igualdad y no discriminación por razones de edad", se destaca que los Estados Parte deben desarrollar enfoques específicos en sus políticas, planes y legislaciones sobre envejecimiento y vejez "en relación con la persona mayor en condición de vulnerabilidad y aquellas que son víctimas de discriminación múltiple".

I.III.
La discriminación contra las personas mayores

Consciente de que la prohibición de la discriminación relacionada con la edad en la vejez se encuentra tutelada por la *Convención Americana sobre Derechos Humanos*[7], la *Convención* ratifica la misma[8] y define la *"discriminación por edad en la vejez"* como *"cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de*

[7] Conf. CIDH, caso "Poblete Vilches y otros vs. Chile", sent. del 8-III-2018, párrs. 122-125.

[8] Conf. art. 5, *Convención*.

los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada"[9].

Se observa así que la discriminación por edad en la vejez puede manifestarse a través de prácticas que de manera efectiva impliquen una violación a los derechos y libertades fundamentales de las personas mayores, pudiendo ser -tales acciones- impulsadas simbólicamente por prejuicios o estereotipos en contra de ellas, incorrectamente fundados en la pérdida general de capacidades, la incapacidad de adaptarse y aprender nuevas habilidades o, incluso, el interés de adaptarse y aprender[10].

De manera tal que luego de los 60 años, las personas pueden padecer una desventaja inmerecida para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás, debiendo determinarse tal desventaja en cada caso concreto y con relación a algún miembro de otro grupo social de comparación apropiada; de modo que una práctica discriminatoria por edad podría verificarse cuando fuera a darse o se haya dado un trato a una persona mayor de manera menos favorable que a otra persona, ya sea real o hipotética, de una edad distinta.

Con relación al acceso a la justicia se reconoce que la vejez, entendida como la última etapa de la vida de una persona en la que se conciben socialmente los cambios producidos en ella por el paso del tiempo, puede constituir una causa de

[9] Conf. art.2, *Convención*.

[10] Conf. ONU, Informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *"Criterios normativos y obligaciones en virtud del derecho internacional respecto de la promoción y la protección de los derechos humanos de las personas de edad"*, 2022, p. 5-6.

vulnerabilidad cuando la persona mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales y/o barreras producto del entorno económico y social, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia, con pleno respeto a su dignidad[11].

En consecuencia, en el ámbito de aplicación de la presente *Guía* se asume que las hipótesis de prácticas discriminatorias por edad podrían resultar del empleo de determinadas normas y/o prácticas procesales -en el trámite en el que intervenga una persona mayor- que por sus modos o efectos pudieran implicar una restricción basada en su edad para el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de sus derechos, en igualdad de condiciones con las demás.

I.IV.
La discriminación múltiple

Por demás, las personas mayores pueden enfrentarse a situaciones de discriminación múltiple, definida en la *Convención* como *"cualquier distinción, exclusión o restricción hacia la persona mayor* (que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de sus derechos humanos y libertades fundamentales) *fundada en dos o más factores de discriminación"*[12], por su posible adicional condición de mujer, padecer alguna discapacidad, poseer una determinada orientación sexual o identidad de género,

[11] Conf. *"100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad"*, 2018, Capítulo I, Sección 2.

[12] Conf. art. 2, *Convención*.

ser afrodescendiente, pertenecer a un pueblo indígena o tradicional, o a un grupo étnico, racial, nacional, lingüístico, religioso o rural, ser migrante, hallarse en situación de pobreza o marginación social, carecer de hogar, y/o encontrarse privada de la libertad, entre otros[13].

Estos factores pueden contribuir a que una persona mayor pueda encontrarse ante una situación concreta de discriminación y/o se agrave la misma; y suelen estar asimismo asociados con indicadores vinculados a sus condiciones físicas, cognitivas y sociales, como por ejemplo, que sufra alguna enfermedad que genere dependencia, que no pueda valerse por sí misma para desarrollar actividades básicas de la vida cotidiana, que tenga limitaciones para comprender indicaciones complejas u orientarse en tiempo y espacio, que presente dificultades de desplazamiento o marcha (deterioros psicofísicos) y/o deterioros sensoriales perceptivos (vista y audición), que carezca de red socio-familiar de contención o personas de confianza (dependencia afectiva), que viva en residencias de larga estadía, que padezca dependencia económica (por tener bajos recursos o alto poder adquisitivo), entre otros.

I.V.
Medidas afirmativas, ajustes razonables y de procedimiento

La *Convención* prevé la posibilidad de establecer distinciones y mecanismos de prevención, sanción y eliminación de las

[13] Conf. art. 5, *Convención*. También identificadas como causas de vulnerabilidad en las *"100 Reglas de Brasilia..."*, loc. cit.

prácticas discriminatorias en contra de las personas mayores, a fin de materializar el principio de igualdad y brindar una protección diferenciada, particular y reforzada para quienes la necesiten.

Para poder garantizar un trato igualitario a las personas mayores no basta con aplicar los mismos procedimientos y reglas que a las demás personas. Por el contrario, los Estados Parte deben adoptar disposiciones positivas (medidas afirmativas) para reducir o eliminar las barreras o causas que originan, facilitan o agravan la discriminación en contra de las personas mayores. Se trata de medidas que, durante un tiempo, conceden a las personas mayores un trato preferencial para ciertas cuestiones concretas en comparación con las demás, cuya legitimidad dimana de su necesidad para corregir las prácticas discriminatorias que aquellas padezcan[14].

Así, la *Convención* establece que *"tales medidas afirmativas no deberán conducir al mantenimiento de derechos separados para grupos distintos y no deberán perpetuarse más allá de un período razonable o después de alcanzado su objetivo"*[15].

A ellas se suman los ajustes razonables que constituyen modificaciones y adaptaciones necesarias -en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos)- que no importen una carga desproporcionada o indebida (deben cumplir con el principio de razonabilidad y los sub-principios de necesidad, adecuación y proporcionalidad en sentido estricto) y que se establezcan

[14] Conf. art. 4, ap. b, *Convención*.

[15] Conf. art, 4 *in fine, Convención*.

cuando se requieran en un caso particular, con la finalidad de garantizar a las personas mayores el reconocimiento y goce pleno del ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, sobre bases igualitarias.

La *Convención* refiere a los *"ajustes razonables"* cuando dispone que se realicen los arreglos necesarios para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas mayores, así como para asegurar su plena integración social, económica, educacional, política y cultural[16].

Un modo especial de ajuste razonable lo constituye el *"ajuste de procedimiento"*, que refiere a las modificaciones y adaptaciones necesarias que deban ser realizadas en el contexto del acceso a la justicia, en un caso determinado, para garantizar la participación efectiva y plena de las personas mayores involucradas en los trámites administrativos y/o judiciales, como sujetos procesales autónomos, en igualdad de condiciones con las demás.

A diferencia de los ajustes razonables, al establecer los ajustes de procedimiento cabe prescindir del requisito del carácter proporcionado de tales modificaciones o adaptaciones (examen de la relación entre el ajuste y la carga), pues el derecho de acceso a la justicia funciona como garantía para el disfrute y el ejercicio efectivos de todos los derechos[17].

La *Convención* alude a ellos cuando dispone llevar adelante los ajustes de los procedimientos en todos los procesos

---

[16] Conf. art. 4, *Convención*.

[17] Conf. *"Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre Igualdad y no discriminación de acuerdo con el art. 5 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad"*, ONU, párr. 35, A/HR/34/26, del 9/12/16.

judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas en que esté involucrada una persona mayor[18].

De este modo, debe tenerse presente que la discriminación por motivos de edad también podría ocurrir cuando se deniegan las medidas afirmativas y/o los ajustes razonables y/o de procedimiento que en cada caso fueren necesarios, tal como lo dispone expresamente la *Convención*.

I.VI.
Acceso a la justicia

Una consideración especial ha merecido en la *Convención* el reconocimiento de la *"protección judicial efectiva"* y del derecho de *"acceso a la justicia"* para las personas mayores[19].

Este último ha sido considerado un derecho fundamental autónomo, merecedor de una especial protección jurídica, por tener como fin mediato la tutela y el aseguramiento del goce pleno y ejercicio efectivo de los restantes derechos y libertades fundamentales.

En ese sentido, puede decirse que abarca tres planos o dimensiones: Por un lado, (i) el acceso al conocimiento de los derechos y los medios para su ejercicio pleno; por otro, (ii) el acceso a la justicia propiamente dicho, en tanto posibilidad de instar, ingresar y/o verse sometido al sistema jurisdiccional y participar efectivamente en él; así como (iii) la oportunidad de obtener un pronunciamiento judicial debidamente motivado en tiempo razonable.

---

[18] Conf. art. 31, *Convención*.

[19] Contemplados en sus artículos 3, inc. n y 31.

Es que la edad y la concreta situación que pueda atravesar una persona mayor en su vinculación con el sistema de justicia imponen un estándar específico y más exigente de la garantía de plazo razonable en que deben ser resueltos los asuntos judiciales que directa o indirectamente le conciernen, lo que conlleva a un tratamiento preferencial de tales casos y el cumplimiento del deber reforzado de celeridad en favor de la persona mayor[20].

Así, la *Convención* dispone que toda persona mayor tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter[21].

Por demás, establece que los Estados Parte deben asegurar que las personas mayores tengan acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, sin discriminación de ningún tipo[22].

Para ello, estos deben adoptar las medidas para prevenir, sancionar y erradicar las prácticas contrarias a la *Convención* e implementar medidas afirmativas y ajustes razonables

---

[20] Conf. CIDH. Caso "Muelle Flores vs. Perú", sent. del 6-III-2019, párrs. 157 y 162; Caso "Asociación Nacional de Cesantes y Jubilados de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (ANCEJUB-SUNAT) vs. Perú", sent. del 21-IX-2019, párrs. 128, 129, 148, 175, 184 a 187 y 206; Caso "Federación Nacional de Trabajadores Marítimos y Portuarios -FEMAPOR- vs. Perú", sent. del 1-II-2022, párrs. 83 y 110.

[21] Conf. art. 31, *Convención*.

[22] Conf. art. 31, *Convención*.

y/o de procedimiento, garantizando la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en los procesos en que intervenga, en cualquiera de sus etapas; así como promover la capacitación adecuada al personal de la Administración de Justicia[23].

Y luego, ampliando el objetivo a una *"toma de conciencia"* integral sobre toda la problemática, la *Convención* procura fomentar una *"actitud positiva hacia la vejez y un trato digno, respetuoso y considerado"*, así como *"evitar el lenguaje e imágenes estereotipadas sobre la vejez"*[24].

En definitiva se trata de la implementación de formas particulares y precisas de adecuación de los trámites y prácticas judiciales para facilitar las funciones efectivas de las personas mayores; así como flexibles y diversas a fin de proporcionar a cada una de ellas las adaptaciones que sean necesarias según su situación o condición. En la misma dirección, la *Constitución nacional* impone al Congreso legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos en ella y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad[25].

Paralelamente, la *Constitución provincial* estatuye que la Provincia debe asegurar la tutela judicial continua y efectiva, el acceso irrestricto a la justicia, la gratuidad de los trámites y la

[23] Conf. art. 31, *Convención*.

[24] Conf. art. 31, *Convención*.

[25] Conf. art 75, inc. 23, *Const. nacional*.

asistencia letrada a quienes carezcan de recursos suficientes y la inviolabilidad de la defensa de la persona y de sus derechos en todo procedimiento administrativo y judicial, debiendo todas las causas ser decididas en tiempo razonable[26].

Asimismo impone a las autoridades provinciales el deber de promover la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales de sus habitantes, a cuyo fin reconoce que la familia constituye el núcleo primario y fundamental de la sociedad, debiéndose establecer políticas que procuren su fortalecimiento y protección moral y material; así como que todas las personas mayores tienen derecho a la protección integral del Estado, debiendo la Provincia promover políticas asistenciales y de revalorización de su rol activo en la sociedad[27].

En consecuencia, reconociendo -como principio- la plena capacidad jurídica y procesal de toda persona mayor, así como su derecho a desarrollar una vida independiente y autónoma, con ejercicio de su autodeterminación y autorrealización hasta el máximo de sus posibilidades, cabe concluir que en los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos que tramiten en el ámbito de este Poder Judicial no solo debe proferirse un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio contra ella, sino asimismo tomar conciencia de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que obstaculizan su participación efectiva y plena en los procesos

---

[26] Conf. art 15, *Const. nacional,* en concordancia con lo consagrado por los arts. 8.1 y 25 de la *Convención Americana sobre Derechos Humanos,* en los términos previstos por los arts. 75 inc. 22 y 121 de la Carta Magna nacional.

[27] Conf. art 36, *Const. provincial*.

judiciales y administrativos, y adoptar las medidas afirmativas y/o realizar los ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que sean necesarios para asegurarle un adecuado acceso a la justicia mediante un enfoque diferenciado, preferencial, singular y especializado para la tutela efectiva y oportuna de sus derechos fundamentales.

La presente *Guía* procura abastecer dicho mandato constitucional y convencional.



II.
Identificación y alertas en los expedientes

Resulta pertinente que los operadores judiciales sean debidamente prevenidos sobre la participación, en los diversos procesos judiciales y/o actuaciones administrativas, de las personas mayores que puedan llegar a precisar alguna de las medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que se recomiendan en esta *Guía*, a fin de procurar la superación de las concretas barreras, asimetrías e inequidades de trato con las que puedan enfrentarse en cada caso.

Con este objetivo luce indispensable la identificación -mediante un sistema de alerta temprana- de las personas mayores que actúen en los diversos procesos judiciales y/o actuaciones administrativas. Para ello, los sistemas informáticos de gestión de expedientes judiciales y administrativos habrán de introducir un distintivo visible[28] de las personas mayores que participen en tales trámites (por ejemplo, a partir de una señalización específica mediante colores), pudiéndose establecer un rango de mayor acentuación (en la coloración) en los casos en que la persona mayor superase los 75 años de edad o pudiese encontrarse en riesgo su salud o su vida[29].

Dicha identificación habrá de comenzar cuando una persona mayor inicie su intervención en un proceso judicial y/o actuación administrativa (sea como parte, tercero, letrado, testigo, jurado y/o cualquier otra calidad), con el objeto de que cualquier operador judicial que fuere a interactuar con ella y acceda al portal de expedientes digitales pueda tomar inmediato conocimiento de tal circunstancia

[28] Conf. Regla 38 de las *"100 Reglas de Brasilia…", cit.*

[29] Conf. art. 31, *Convención*.

y garantizarle (i) un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio a través del ejercicio de las prácticas actitudinales recomendables, así como (ii) la implementación de las medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que en cada caso fuere necesario o conveniente, procurando evitar -de esta forma- situaciones de desconocimiento, duplicidad de trámites y/o intervenciones sobreabundantes.

Para ello será preciso (i) que la persona mayor se identifique y ella y/o su representante judicial soliciten la implementación de alguna medida afirmativa y/o ajuste razonable y/o de procedimiento y/o práctica que estimen necesario en el caso concreto y/o (ii) que un operador judicial -luego de evaluar su concreta situación en el caso- considere necesario el establecimiento de alguna de dichas medidas y/o ajustes en su beneficio, oportunidad en la que solicitará a la persona mayor su conformidad y mayores precisiones sobre ellas.

En este sentido, la intervención y colaboración de los letrados y/o representantes judiciales de la persona mayor resultan fundamentales para que, en la primera oportunidad procesal posible, incluso cuando la persona adquiera los 60 años en el curso del proceso o procedimiento, esta pueda identificarse y proponer las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que necesite, las que podrán ser modificadas y/o actualizadas en cualquier otra ulterior instancia en que se precise.



III.
Pautas y reglas de conducta recomendables

Los titulares de los órganos jurisdiccionales o dependencias administrativas del Poder Judicial, ante cada actuación que involucre a una persona mayor, serán los responsables de (i) observar y garantizar el trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio contra la persona a través del ejercicio de las prácticas actitudinales recomendables, por parte de los operadores judiciales intervinientes, así como de (ii) evaluar, disponer y organizar las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas necesarios en cada caso.

A tal fin, dichos titulares de las oficinas judiciales que intervengan y/o ante las cuales se radiquen esas causas habrán de (i) instar la identificación de la persona mayor en los sistemas informáticos de gestión, (ii) evaluar su situación en el caso concreto, y -de corresponder- (iii) introducir -en una funcionalidad informática diseñada a tal fin, como podría ser un recuadro digital- las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas (y sus modificaciones y/o actualizaciones) que finalmente dispongan en favor de aquella.

En tal labor, los operadores judiciales deben acudir a todas las herramientas disponibles al tiempo de constatar la concreta situación de discriminación por motivos de edad que pueda padecer una persona en función de las barreras, asimetrías e inequidades de trato ante cada trámite judicial y/o administrativo en los que deba intervenir, debiendo abstenerse de incurrir en actitudes formalistas, asumiendo -por el contrario- un rol alerta y activo para garantizar su efectivo acceso a la justicia en condiciones de igualdad.

En tal sentido ha de tenerse presente que no todas las personas son iguales, por lo que para poder brindarles una

protección específica será preciso atender a la concreta situación de cada una, considerando su edad junto a sus restantes elementos biológicos, fisiológicos, sociales, culturales, geográficos y ambientales; esto es, sus concretas capacidades funcionales y su entorno, y cómo estos pueden impactar en cada caso concreto para erigirse en barreras, asimetrías o inequidades de trato procesal en su perjuicio, dando origen a una posible práctica discriminatoria en su contra.

En los casos en que fuere necesario, el titular de la oficina judicial, en resguardo del debido proceso, debería dictar las resoluciones pertinentes dirigidas a la implementación de dichas medidas.

Así, en esta *Guía* se proponen una serie de pautas y reglas de conductas recomendables para orientar la actuación de los operadores judiciales, sin perjuicio de la eventual procedencia de otras medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas y/o herramientas cuya implementación pudiese promoverse según la concreta situación de cada persona mayor interviniente, con el objeto de garantizar su efectivo acceso a la justicia sobre bases igualitarias.

III.I.
Promoción y protección de derechos[30]

Difusión, orientación, información y promoción de derechos

Los operadores judiciales, en coordinación con las áreas de capacitación pertinentes de la Suprema Corte, el Ministerio Público y los Colegios de la Abogacía, procurarán realizar actividades periódicas de orientación, información, toma de conciencia y promoción de los derechos fundamentales de las personas mayores, así como de divulgación de los conflictos socio-jurídicos más frecuentes que las involucran.

Las acciones periódicas de difusión de los derechos de las personas mayores deberían incluir la provisión de material adaptado con información sobre las redes de asistencia jurídica disponibles en las distintas localidades (Recursero)[31].

Protección de derechos

Cuando se constate que una persona mayor resulte víctima de abuso, aislamiento, abandono, sujeciones físicas prolongadas, alojamiento involuntario, hacinamiento, expulsiones de la comunidad, negación de nutrición, infantilización, tratamientos médicos inadecuados o desproporcionados, y/o toda práctica que constituya malos tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que atenten

[30] Conf. arts. 3 incs. a y o, 4 inc. g, 7, 8 inc. a, 9 inc. b, 14 y 32, *Convención*; asimismo, Reglas 16, 26, 27 y 87 de las *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit.

[31] Ínterin, resulta recomendable dar publicidad a la app *"mi seguridad"* para que cualquier denuncia de un presunto delito ingrese directamente a una Fiscalía.

contra su seguridad e integridad[32], se deberá denunciar dicha situación ante la dependencia competente de turno perteneciente al Ministerio Público.

En la medida de las respectivas competencias funcionales, se establecerán acciones preventivas y periódicas de visitas institucionales tendientes al monitoreo de las condiciones en que las personas mayores se encuentran alojadas en instituciones y/o residencias de larga estadía y/o establecimientos carcelarios.

III.II.
Accesibilidad

Infraestructura adecuada y reducción de barreras arquitectónicas[33]

La atención a las personas mayores requiere de un entorno cómodo, accesible, seguro y tranquilo[34].

En este sentido, el Poder Judicial ratifica su compromiso para la implementación, en la medida de las posibilidades institucionales y los recursos disponibles, de las obras pertinentes que permitan el acceso, desplazamiento efectivo y libre circulación de las personas mayores por todas las oficinas y edificios judiciales a través de la eliminación de los obstáculos y barreras de acceso físico a los mismos.

---

[32] Conf. art. 4 inc. a, *Convención*.

[33] Conf. art. 26 de la *Convención*; asimismo, Regla 77 de las *"100 Reglas de Brasilia"*, cit.

[34] Conf. Regla 66 de las de las *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit.

Lo expuesto exige la optimización de espacios y recursos existentes, así como la incorporación de nuevos dispositivos, la colocación de rampas de acceso, barandas y cintas antideslizantes, pasillos adecuados al desplazamiento de las personas mayores y sus acompañantes y/o apoyos, ascensores para acceder a pisos superiores, baños y mostradores accesibles, paredes con colores que faciliten la ubicación, el empleo de pictogramas y señalización actualizada, clara y adaptada por escala, en lugar visible de cada dependencia judicial, guías audiovisuales para la orientación de los espacios físicos y asientos disponibles para su debida atención.

Se procurará que los espacios adaptados de las oficinas a las que comparezcan las personas mayores, y especialmente las salas de audiencias, sean accesibles, sin obstáculos para su ingreso y movilidad, se encuentren apartados del ruido, de posibles distracciones y/o interrupciones, con ubicación, iluminación, sonorización, conectividad, equipamientos, climatización y demás requerimientos adecuados.

Entornos

El derecho a la accesibilidad comprende el deber de ajustar el entorno para que las personas mayores puedan gozar de la mayor independencia posible, a efectos de que participen plenamente en todas las actuaciones del trámite en que intervenga, en igualdad de condiciones con las demás.

Cuando deba celebrarse una actuación de forma presencial en la que vaya a participar una persona mayor, debería planificarse con anticipación la cantidad de asistentes y considerar la posible participación de apoyos, intérpretes y/o familiares, así como organizar el espacio para que todos los intervinientes puedan acomodarse.

En función de las necesidades de la persona mayor, se sugiere que los operadores judiciales puedan proporcionarle una descripción previa sobre la disposición del edificio, la oficina y la sala en la que vaya a llevarse a cabo la actuación, para que ella pueda prevenirse sobre cómo arribar a la misma, y quiénes serán las personas que estarán presentes.

Cuando deba celebrarse una actuación a distancia en un entorno virtual en la que vaya a participar una persona mayor, resulta aconsejable anticipar las indicaciones e información sobre los requerimientos y las formas de empleo del medio tecnológico, para que la misma pueda tener una adecuada preparación y participación efectiva en el acto.

Canales comunicacionales abiertos

Las oficinas judiciales podrían establecer canales comunicacionales directos y abiertos durante el horario judicial, para la consulta personal por parte de las personas mayores. Podría incluso fijarse un horario de atención preferente para ellas, con sostenimiento de la modalidad presencial.

Se recomienda, asimismo, que en los casos en que estén involucradas personas mayores, se brinde su atención a través de operadores judiciales especialmente designados, a fin de construir un vínculo de conocimiento, confianza y fluidez que facilite el seguimiento y la solución de la problemática planteada, resguardando su intimidad.

Medios de comunicación

Al dirigirse a una persona mayor debería emplearse el medio de comunicación adecuado a sus posibilidades cognitivas y físicas que garantice sus posibilidades de comprensión.

A tal fin se recomienda que en todos los casos se consulte con la persona mayor el método, modo, medio y/o formato por el cual requiere o prefiere comunicarse, no dando por supuesto preferencias o modalidades.

Cuando la modalidad sea escrita, se sugiere la utilización de lenguaje claro y adaptado, en formato de fácil lectura y comprensión, con caracteres de mayor tamaño (macrotipos), con un buen contraste de color con el fondo de pantalla, eliminando datos innecesarios y empleando líneas con no más de ochenta caracteres para evitar la fatiga visual. Cuando la modalidad sea oral, telefónica o por mensajería de audio, se aconseja que los operadores judiciales generen mensajes con tono potente, voz clara y pausada.

En la medida de las posibilidades institucionales y los recursos disponibles, resulta de utilidad servirse adicionalmente de mecanismos de apoyo y/o asistencia técnicos y/o de otra índole que fueren precisos para la facilitación de la comunicación con la persona mayor que deba intervenir en cada actuación, según sus concretas necesidades y requerimientos.

Superación de la brecha digital

Los sistemas informáticos de gestión de expedientes deberían incluir y adaptar las funcionalidades pertinentes para sortear las posibles dificultades que su empleo pueda presentar a las personas mayores, de modo que estas puedan -con los sistemas de apoyo necesarios- percibir, entender, navegar e interactuar con el contenido e información de aquellos[35]. En

[35] Conf. arts. 1 y 3 Ley N° 15409.

este sentido, en la medida de las posibilidades institucionales y los recursos disponibles, el Poder Judicial instalará y/o adaptará los dispositivos tecnológicos y los sistemas informáticos para garantizar el acceso personal de las personas mayores a los sistemas de consultas y de gestión de causas judiciales y administrativas y a las guías audiovisuales para orientación sobre los diversos tipos de procesos.

Asimismo se recomienda que los operadores judiciales brinden asistencia a las personas mayores que se acerquen a consultar el estado de sus trámites en los módulos digitales de consulta local ubicados en las dependencias. Cuando las circunstancias lo justifiquen, podría entregarse a la persona mayor, el registro de las piezas que solicitare de sus actuaciones judiciales y/o administrativas; así como, excepcionalmente, por resolución fundada y de conformidad con lo dispuesto por la reglamentación vigente[36], autorizarla a presentar escritos y/o documentación en soporte papel.

Movilidad y transporte, eventualmente actuaciones en dependencia judicial local o en residencia

Cuando una persona mayor deba intervenir en una diligencia judicial y/o administrativa en un ámbito distinto al de su residencia, los operadores judiciales (especialmente sus letrados y/o representantes judiciales) procurarán coordinarse para garantizar su asistencia a la misma. Si las circunstancias lo aconsejan podría requerirse que la persona mayor sea trasladada a la sede correspondiente por medio de los vehículos oficiales que estuviesen disponibles.

---

[36] Conf. SCBA, Acuerdo N° 4013 *"Reglamento para las presentaciones y las notificaciones por medios electrónicos"* y las normas que lo modifiquen y/o reemplacen.

Si la persona mayor residiese en una localidad alejada geográficamente de la dependencia a la que deba comparecer y tuviese algún impedimento para concurrir a la misma, dicha actuación podría realizarse -de corresponder- en (o desde) la oficina judicial cercana que estuviese disponible a tal fin en (o desde) su residencia, sea de forma presencial o a distancia en entorno virtual, en cuyos casos deberán resguardarse las garantías procesales para todas las partes.

III.III.
Debida atención[37]

Atención preferente

En la atención a una persona mayor debería actuarse con aptitud y competencia, realizando una labor puntual, diligente y correcta. En tal sentido, corresponde dar prioridad a la atención de las personas mayores en todas las dependencias, procurando evitar esperas innecesarias.

Las oficinas judiciales con atención al público han de contar con una señalización visible que informe sobre la atención preferente en favor de las personas mayores, en lugares en los que el público en general pueda tomar conocimiento inmediato.

Preparación del primer contacto

Cada vez que un operador judicial deba tomar contacto por primera vez con una persona mayor debería recabar

[37] Conf. arts. 3 inc. k, 9 primer párrafo e inc. f, 32 inc. b de la *Convención*; asimismo, Reglas 2, 26, 38, 42, 50, 51 a 56 de las *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit.

datos sobre su contexto social y sus modos habituales de comunicación, con el objeto de poder anticipar sus concretas necesidades de atención, para identificar y distinguir aquellas áreas en las que la persona ha de precisar ayuda, de otras en las que ha de gozar de plena autonomía e independencia.

A tal fin, el operador judicial debería consultar las medidas y/o ajustes que ya se hubiesen establecido en favor de la persona mayor en los sistemas informáticos de gestión de expedientes judiciales y/o administrativos, sin perjuicio de poder solicitarle información actualizada sobre los modos que podrían resultar necesarios para mantener una comunicación efectiva con ella, las medidas y/o ajustes adicionales que podría precisar en función de la concreta atención y/o actuación a realizar y sobre su preferencia por la fecha y el horario más adecuado para ella, en función de su situación actual.

En forma previa a la celebración de cualquier atención y/o actuación se recomienda a los operadores judiciales recordar a las personas mayores que entre sus derechos se encuentra el de estar acompañada en todo momento por los apoyos con que cuenta habitualmente.

Tiempos de atención y/o actuación, preaviso y puntualidad

Resulta recomendable desarrollar una adecuada gestión del tiempo en función de los requerimientos de la persona mayor. La configuración y el ritmo de cada atención y/o actuación podría generar presión y ansiedad indebidas en algunas de ellas, por lo que podría resultar preciso que se implementen las adecuaciones necesarias para su bienestar y participación efectiva.

En ese sentido, el horario y la duración de cada atención y/o actuación debería fijarse en función de las necesidades específicas de la persona mayor, pudiendo establecerse los recesos que precise.

Cuando deba intervenir personalmente en una atención y/o actuación, podría dársele un preaviso mediante una comunicación efectiva y adaptada el día hábil inmediato anterior a los fines de recordarle su realización; así como garantizarse su comienzo puntual, para que la persona espere el menor tiempo posible para el comienzo de la misma[38].

Espacio de diálogo e interacción individual

En el marco del debido proceso y con el conocimiento de los letrados, se sugiere como regla general fomentar un espacio de diálogo e interacción individual y personal directo entre la persona mayor y los operadores judiciales, en todas las instancias y especialmente con anterioridad a la toma de cualquier decisión que pudiese afectarla.

Cuando la persona acuda acompañada podría facilitarse una doble instancia de diálogo: una inicial a solas con la persona mayor para tomar conocimiento directo de su situación; y otra posterior que incluya a la persona de su confianza, para que la asista si aquella así lo desea.

Representación judicial especializada y comprometida

Los letrados y/o representantes judiciales de las partes, incluidos los representantes del Ministerio Público han

[38] El llamado a viva voz para el inicio de la entrevista o audiencia debería ser suplido o adaptado a las concretas condiciones o situación de la persona.

de intermediar y colaborar con los restantes operadores judiciales de modo que, a partir de la primera oportunidad procesal posible, la persona mayor interviniente pueda identificarse y proponer las concretas medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que, en cada caso, fuere necesario o conveniente implementar en su beneficio.

Resulta recomendable que los letrados y/o representantes judiciales de las partes posean un conocimiento suficiente sobre las distintas barreras, asimetrías e inequidades de trato que puedan padecer las personas mayores en los procesos judiciales y/o administrativos, sobre sus diversos niveles de autonomía e independencia, así como sobre un adecuado uso del lenguaje y terminología apropiados.

Toma de contacto, presentación, descripción del entorno y explicación previa del objeto y expectativa de cada atención y/o actuación

Al tomar contacto con una persona mayor, todo operador judicial debería comenzar por presentarse e identificarse (nombre y función) a fin de brindarle tranquilidad y un trato personalizado. A su vez, consultarle expresamente si necesita ayuda, de qué tipo; como también observar sus condiciones psicofísicas para adecuar la atención y/o actuación a su situación particular.

Asimismo se recomienda que el operador judicial interviniente pueda -en su caso- realizar una descripción del entorno físico en el que habrá de desarrollarse la atención y/o actuación y explicar en lenguaje claro y adaptado el contenido, eventual desarrollo y finalidad del acto a cumplimentar, sus participantes (partes, testigos, letrados u otros) y la

expectativa de su actuación, a fin de facilitar su comprensión y evitar situaciones de confusión, sorpresa o tensión, siempre en el marco de las reglas del debido proceso.

Trato digno

En cada atención y/o actuación en que intervenga una persona mayor debería proferírsele un trato digno, considerado y no discriminatorio, que a su vez sea personalizado, natural, cordial, amable, sereno, paciente, neutral y respetuoso de su edad y capacidad, dirigido a lograr una comprensión empática de su situación y necesidades, con reconocimiento de su individualidad, brindándole seguridad y confianza, garantizando su privacidad y la confidencialidad de la conversación.

Información clara y completa, eventual reiteración

En toda atención y/o actuación que involucre a una persona mayor, resulta preciso suministrarle información clara, actualizada, comprensible y completa sobre el acto procesal, proceso judicial y/o trámite administrativo en que participe, las formas y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico gratuito, los tipos de apoyos o asistencia que puede recibir y las organizaciones a las cuales dirigirse; todo ello en modo, formato y lenguaje accesibles y adecuados a su situación.

La información debería poder proporcionarse en todo momento (al inicio del proceso y durante su tramitación), pudiendo reiterarse las veces que fuere necesario.

Cierre de la atención y/o actuación y sumario por medio adecuado

Al término de cada atención y/o actuación en que hubiere participado una persona mayor, cuando fuere preciso y luego de su conformidad sobre el contenido de la misma, podría entregársele un resumen final -adaptado y por medio adecuado- que consigne los datos esenciales del expediente, el lugar y la fecha, la identidad del operador judicial que intervino, los datos de la atención y/o actuación que la persona debiera recordar, las comunicaciones, instrucciones y/o requerimientos destinados a ella y los medios por los cuales aquella pueda volver a comunicarse (si el contacto fuese telefónico, suministrar los datos del número completo con los días y horarios de atención).

III.IV.
Comunicación efectiva

Lenguaje claro y adaptado[39]

En todos los casos, al dirigirse a una persona mayor, se debería emplear un lenguaje claro, adaptado, natural, amable, respetuoso, cortés, en volumen apropiado, no discriminatorio y centrado en sus posibilidades de comprensión.

Se recomienda consultar siempre a la persona mayor si entendió el mensaje que se le intentó transmitir. En caso negativo se procurará repetir el mensaje construyendo las frases de manera más sencilla, con palabras de similar significado.

[39] Conf. arts. 1, 2, 3 y 5, Ley N° 15184.

En el mismo sentido cabe promover la simplificación de formularios, una redacción adaptada de toda decisión (sobre sus fundamentos, razones y parte resolutoria) y/o comunicación destinadas a una persona mayor, así como toda otra medida conducente para reducir sus posibles dificultades de comprensión[40].

Términos y actitudes aconsejables

Al interactuar con una persona mayor resulta recomendable que los operadores judiciales eviten todo gesto, tono, palabra o actitud que pueda limitar sus expresiones, así como que se abstengan de ejercer cualquier tipo de invasión de su espacio corporal sin su expreso consentimiento.

En ese sentido deviene asimismo aconsejable que se abstengan de gesticular y/o hablar rápido, emplear lenguaje infantilizado o condescendiente, protector-paternal, ambiguo y/o controlador, figurado o metafórico, discriminatorio respecto de su condición, peyorativo y/o utilizar diminutivos; tampoco incurrir en reiteradas interrupciones, sobreactuaciones, generalizaciones, prejuicios, estereotipos o exclusiones, no expresar términos técnicos innecesarios ni proferir expresiones dirigidas a desacreditar sus relatos.

En la medida de las necesidades comunicacionales de la persona mayor se sugiere el empleo de frases cortas y asertivas que representen ideas unitarias, con preferencia por estructuras sintácticas simples (sujeto, verbo y complementos)

---

[40] Se propone la profundización y puesta a disposición entre las personas mayores, en formato papel, del Glosario básico de conceptos judiciales en Lenguaje Claro del Instituto de Estudios Judiciales de la SCBA, con la explicación usual de los términos jurídicos más empleados, según los tipos de procesos en los que intervengan.

y terminología literal, sencilla, objetiva y accesible a su concreta situación, procurando evitar las abstracciones, metáforas complejas, vaguedades, ambigüedades, cargas emotivas y valoraciones, así como la elaboración de frases con sujetos indefinidos, tácitos, infinitivos, participios o gerundios.

Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes podría resultar útil recurrir a la escritura; y si son varias las personas que van a intervenir en la conversación podrían colocarse en círculo ya que ello facilita la buena predisposición para todos los participantes.

En los interrogatorios, según las necesidades comunicaciones de la persona mayor, deberían emplearse preguntas breves, precisas, concisas y sencillas, procurando evitar las dobles negaciones y preguntas compuestas, y darse -en lo posible- una instrucción a la vez. Asimismo se sugiere encontrar alternativas a las preguntas hipotéticas o complejas, proporcionar tiempo adicional para responder y permitir descansos cada vez que resulte necesario.

Escucha activa

Al entablarse una comunicación con una persona mayor corresponde mantener una escucha atenta de sus expresiones, una actitud de plena predisposición sin realizar otras actividades en simultáneo, procurando detectar su problemática jurídicamente relevante a través de sus propias manifestaciones y la genuina expresión de sus intereses, sin abrir juicios prematuros ni distraerse.

En el momento de ejercer la escucha activa se sugiere que los operadores judiciales dirijan la atención directamente a la persona, hablándole de frente, en forma clara y pausada,

acudiendo a estrategias de facilitación de la comunicación en función de las concretas dificultades que pueda padecer (físicas, sensoriales, mentales o intelectuales), evitando dirigir la mirada y la voz al eventual acompañante, procurando que este no ejerza una influencia indebida sobre ella.

Asimismo deviene recomendable prestar atención a las características de su discurso o modo de expresión, permaneciendo fiel al mismo, considerándolo como una unidad, sin reinterpretar sus manifestaciones, respetando los turnos de conversación, los tiempos y formas de expresión, las pausas y los silencios, aceptando posibles olvidos y brindando las aclaraciones y/o explicaciones adicionales que fuere menester.

Es importante brindarle una atención personalizada, generar su confianza, tranquilidad y seguridad, desde un trato amable, respetuoso, claro y predispuesto, facilitador del diálogo abierto y garantizando que pueda ejercer una participación activa y expresarse libremente, que se sienta escuchada, que sus expresiones sean oídas sin subestimación ni prejuicios y, luego, debidamente tomadas en cuenta al momento de decidir sobre los asuntos que la atañen.

Por demás resulta esencial la comprensión empática sobre la trama conceptual, necesidades y deseos expresados por la persona mayor (lo que dice, cómo lo dice y para qué lo dice), atendiendo a los elementos verbales, no verbales y para-verbales (su gestualidad y corporalidad).

Comprensión efectiva

En cada atención y/o actuación en la que participe una persona mayor debe procurarse que -en lo posible- ella logre

alcanzar una comprensión efectiva de su objeto y resultados, así como constatarse que su propósito sea alcanzado.

A tal fin cabe inicialmente observar las posibilidades comunicacionales de la persona mayor, respetar sus modos de comunicación y sus tiempos de comprensión, conducir la conversación sin interrupciones y respetando los turnos, realizar las preguntas pertinentes y efectuar las repeticiones y las aclaraciones que sean necesarias, ejercer el parafraseo al repetir una respuesta y/o indicación, emplear o solicitar ejemplos para ayudar a la comprensión.

Por otro lado verificar dicha comprensión con la ayuda de sus posibles apoyos, expresar los posibles significados, fines, alcances y consecuencias de sus dichos y/o acciones para facilitar la toma de una decisión, evitar la intervención de valoraciones personales en la reproducción de las manifestaciones de la persona, diferenciar sus expresiones literales de las creencias o interpretaciones sobre ellas, y efectuar -al término- preguntas simples acerca de lo que ha entendido sobre lo ocurrido.

Manifestación de la voluntad e incidencia de la opinión de la persona mayor

Los operadores judiciales deben buscar y priorizar que la persona mayor manifieste personalmente su voluntad, por cualquier medio que desee, respetando su autonomía personal y su independencia para la toma de las decisiones que la afecten, así como otorgar a dicha opinión el carácter de guía principal para la toma de decisiones a su respecto.

Se recomienda dejar constancia expresa de los dichos de la persona mayor de manera literal. Las decisiones que recaigan

en los expedientes en los que intervenga una persona mayor, siempre que las características del trámite lo permitan, deberían incluir una explicación sobre la manera en que su opinión ha sido tenida en cuenta.

III.V.
Ajustes de procedimiento y prácticas

Celeridad reforzada, economía procesal y concentración de los actos procesales

Los procesos en los que intervenga una persona mayor como parte o tercero gozan de la aplicación reforzada y preferente de los principios de celeridad y economía procesal para su tramitación, resolución y ejecución. Los operadores judiciales deben establecer las medidas conducentes para evitar retrasos en la tramitación de tales procesos y procedimientos, garantizando su pronta resolución, así como la ejecución rápida de lo decidido.

En oportunidad de requerirse la presencia de una persona mayor en la sede de una oficina judicial, corresponde concentrar en el mismo día y lugar la mayor cantidad posible de actos procesales en los que deba participar personalmente, procurándose evitar comparecencias reiteradas y/o innecesarias.

Trámite preferente y prioritario

Los operadores judiciales deben realizar sus intervenciones en los procesos que involucren a una persona mayor procurando evitar que el transcurso del tiempo pueda llegar a frustrar sus reclamos, de conformidad con el estándar

específico y reforzado de la garantía de plazo razonable en que corresponde sean resueltos los asuntos judiciales que directa o indirectamente le conciernen.

Para ello cabe brindar un trato preferente al despacho, tramitación, resolución y ejecución de las decisiones de los procesos y procedimientos en los que intervenga como parte o tercero una persona mayor, en todas las instancias.

Por demás resulta especialmente prioritario el despacho, tramitación, resolución y ejecución de las causas cuando la cuestión a resolver tenga un impacto significativo en la salud o la vida de la persona mayor, cuando se presenten situaciones en que pudiese mediar maltrato, negligencia, violencia, sujeción, abandono o dependencia, o se encuentre privada de la libertad y/o proceda su prisión domiciliaria[41].

Agenda prioritaria de audiencias y pericias

Cuando se estime necesario en función de las circunstancias de cada caso, o cuando la persona mayor haya superado los 75 años, corresponde fijar una agenda prioritaria para las audiencias y/o realización de pericias en las que deba intervenir.

Promoción de mecanismos alternativos de resolución de controversia[42]

Cuando se considere oportuno y sin que ello implique suspender el curso de los trámites en los que intervenga una persona mayor como parte o tercero, debería promoverse

---

[41] Conf. arts. 13 y 31, *Convención*.

[42] Conf. art. 31 inc. a de la *Convención*; asimismo Reglas 43 a 47 de las *"100 Reglas de Brasilia..."*, cit.

la implementación de medios alternativos de resolución de conflictos que puedan acelerar el tiempo de respuesta efectiva.

Preferencia por las actuaciones orales

En lo posible debería disponerse en forma preferente y adaptada, la oralidad de toda atención y/o actuación en las que intervenga una persona mayor, sea bajo la modalidad presencial o a distancia en entorno virtual.

Participación de intérprete, familiar, apoyo o referente de confianza

Ante cada atención y/o actuación en la que una persona mayor deba intervenir personalmente, podría permitírsele participar acompañada de un intérprete, familiar, orientador, facilitador, allegado, sistema de apoyo y/o referente emocional de su confianza que ella elija, quien podría apostarse a su lado e intervenir cuando fuere necesario para ofrecer sugerencias sobre cómo comunicarse con la persona de forma más efectiva. En tal caso, los operadores judiciales deberían reafirmar el papel de apoyo de dicha persona, asegurar que no desempeñe una injerencia superior a la permitida por su rol, no afecte su independencia de opinión, ni perjudique la naturaleza y finalidad del acto en cuestión.

Asimismo debería permitirse a la persona mayor incorporar cualquier otro sistema de apoyo que facilite su concurrencia y comunicación, como perros de asistencia[43], sillas adaptadas, equipamiento técnico y/o cualquier medio y/o formato que le sirva para facilitar su desenvolvimiento y manifestar su voluntad.

[43] Conf. art. 1, Ley N° 15409.

Resguardo de la intimidad y grabación de actos procesales

Cabe proporcionar un espacio físico de escucha personal, privada y directa, que garantice que la persona mayor pueda expresarse libremente.

Asimismo, con el consentimiento de la persona mayor y dentro de las reglas del debido proceso, podría disponerse la videograbación en salas con CCTV (circuito cerrado de televisión[44]) y el seguimiento remoto de la declaración testimonial o toda atención y/o actuación oral en la que ella deba intervenir, con el objeto de permitir su reproducción sin necesidad de volver a citarla cuando ello pudiese razonablemente conllevar a su posible victimización.

Actuación interdisciplinaria por profesionales especializados

Resulta propicio promover la intervención de operadores judiciales especialmente capacitados en el trato orientado hacia las personas mayores, así como trabajar con enfoques interdisciplinario y gerontológico en la tramitación, resolución y ejecución de las cuestiones atinentes a la preservación de la autonomía y calidad de vida de la persona mayor.

En tal sentido resulta recomendable que todos los operadores judiciales alcancen un conocimiento aceptable sobre las distintas barreras, asimetrías e inequidades de trato que puedan padecer las personas mayores en los procesos judiciales y/o administrativos, sobre sus diversos niveles de autonomía e independencia, así como sobre un adecuado uso del lenguaje y terminología apropiados.

---

[44] Conf. Res. SC N° 903/12 y su actualización por la Comisión creada al efecto por Res. Pres. SSJ 116/23.

Reconducción de los trámites

Dentro de sus ámbitos competenciales funcionales y respetando las reglas del debido proceso, los operadores judiciales podrán brindar información a la persona mayor sobre el modo de subsanar los defectos de sus denuncias y/o solicitudes.

Cuando los operadores judiciales adviertan que una persona mayor pudiera resultar víctima de una práctica discriminatoria en su contra o que pudiese mediar un conflicto de intereses con sus representantes y/o apoyos de confianza, podrían realizar las gestiones conducentes a los fines de reconducir el trámite y/o dar intervención a los profesionales competentes para la adecuada tutela de sus derechos fundamentales, pudiendo solicitar o disponer la reprogramación de cualquier atención y/o actuación pendiente y/o la suspensión del trámite por el menor tiempo posible.

Coordinación intrainstitucional y cooperación interinstitucional

En los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos en los que intervenga una persona mayor, resulta aconsejable para todos los operadores judiciales el empleo de los medios necesarios para lograr un trabajo coordinado y dirigido a garantizar el efectivo acceso a la justicia y la tutela más eficiente de los derechos fundamentales de las personas mayores.

Con la misma finalidad podría asimismo disponerse un abordaje integral y una actuación en red que incluya a los restantes operadores de la sociedad civil (vgr. a representantes de los diversos organismos públicos nacionales, provinciales o municipales, profesionales en general, sus colegios y

agrupaciones, sindicatos y obras sociales, organizaciones no gubernamentales, entre otros)[45].

Trabajo en red familiar y social

Cuando las circunstancias lo aconsejen podría adicionalmente promoverse la intervención de los familiares, vecinos, apoyos y/o referentes de confianza de la persona mayor con el objeto de que su problemática pueda ser abordada mediante un trabajo en red, fomentando la autonomía de las personas, el contacto con sus familiares y procurando involucrar en su asistencia y cuidado, a las personas de su familia extensa o afín que tuvieren mayor empatía con ellas.

III.VI.
Ajustes específicos

Oficiosidad en medidas de resguardo, protección y salvaguardias[46]

Cuando se advierta que una persona mayor pueda ser víctima de delitos, maltrato, abusos patrimoniales u otras vulneraciones a sus derechos fundamentales, los operadores judiciales deberían disponer en forma urgente y oficiosa las medidas de resguardo, protección y salvaguardias que

[45] Se propone la puesta en funcionamiento de mesas locales interjurisdiccionales para la atención de la problemática de las personas mayores, que incluyan a los operadores judiciales, representantes provinciales de los ministerios de salud y desarrollo social, las direcciones municipales de la tercera edad, la policía, las salas locales de primeros auxilios y las residencias de larga estadía.

[46] Conf. arts. 4 inc. a y 9, *Convención*.

sean necesarias en beneficio de aquella, sin perjuicio de la derivación de la competencia funcional para el conocimiento de tales situaciones.

Citaciones y notificaciones[47]

Cada vez que se deba realizar una citación y/o notificación personal a una persona mayor, los operadores judiciales deberían identificar el formato de comunicación más adecuado que asegure que la persona pueda acceder a su contenido y comprenderlo, en condiciones de igualdad. El tipo y la modalidad de la citación y/o notificación personal que deba hacérsele debería contener los ajustes razonables necesarios para cada caso.

Cuando la notificación deba ser remitida en soporte papel, incluso cuando la persona mayor asuma la calidad de testigo, se debería indicar con lenguaje claro y adaptado, en formato de fácil lectura y comprensión, en caligrafía y tamaño legibles, con buen contraste y sin iniciales: (i) el objeto del acto que se comunica y (ii) qué se espera de su parte, resaltándose -en su caso- la (iii) fecha, el (iv) horario, la (v) dependencia a la que está siendo citada, su (vi) domicilio y teléfono, así como (vii) si debe concurrir a la misma acompañada con un/a abogado/a de su confianza, (viii) aclarándose si el patrocinio es voluntario u obligatorio según el acto de que se trate y dónde obtener el patrocinio letrado gratuito, con indicación de la dependencia, sus horarios de atención, domicilio y teléfono, (ix) así como informarle su derecho de asistir acompañada con una persona de su confianza.

[47] Conf. Res. SC N° 2025/21.

Se sugiere que -en lo posible- se eviten expresiones y/o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Cuando la persona mayor se encuentre con movilidad reducida y/o alojada en una institución o en una residencia que no constituya su domicilio se podrá complementar cualquier comunicación personal escrita que deba efectuársele mediante una adicional comunicación personalizada (a través de una llamada o videollamada telefónica u otro medio que se estime adecuado).

Podría ocurrir que los operadores judiciales encargados de efectuar una comunicación personal se encuentren en el acto de efectivizar la misma con que esta es una persona mayor, en cuyo caso deben hallarse capacitados para, adicionalmente, poder explicarle en lenguaje claro y adaptado, el objeto y contenido de la misma, incluso requiriendo la compañía de una persona de su confianza.

Asimismo, los operadores judiciales encargados de efectuar una comunicación personal deben registrar de manera explícita en el acta respectiva cuando la comunicación hubiera sido destinada y/o recibida por una persona mayor, con el propósito de que se promuevan inmediatamente las medidas y/o ajustes necesarios en el trámite en cuestión.

Práctica anticipada de medidas de prueba

Corresponde promover la práctica anticipada de las medidas de prueba o el anticipo extraordinario de prueba en las que deba intervenir una persona mayor, según lo exijan las circunstancias, en cuyo caso deberán resguardarse las

garantías procesales para todas las partes, a los fines de evitar posibles nulidades[48].

Pericias

Las pericias que sean realizadas sobre una persona mayor deberían llevarse a cabo procurando evitar duplicidades y reiteraciones innecesarias, propiciándose su concentración para permitir dictámenes completos, exhaustivos y con abordaje interdisciplinario, de ser ello necesario.

Testigos

Cuando una persona mayor deba ser testigo en un proceso judicial y/o procedimiento administrativo, la parte que lo proponga debería poner dicha circunstancia en conocimiento de los operadores judiciales intervinientes en la primera oportunidad procesal posible y proponer la implementación de las medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas que fueran necesarios para asegurar su participación efectiva, en igualdad de condiciones con las demás.

Jurados

Cuando una persona mayor haya sido seleccionada como jurado por las partes[49], dentro de las posibilidades institucionales, los operadores judiciales deberían implementar los ajustes razonables y/o de procedimiento que fueran necesarios a fin de que ella pueda ejercer su rol de

[48] Conf. art. 326, Código Procesal Civil y Comercial; art. 274, Código Procesal Penal.

[49] Conf. art. 338 quater, inc. 5 primer párrafo, Código Procesal Penal.

manera efectiva y en igualdad de condiciones que las demás.

Por demás, cuando el juicio sea celebrado bajo la modalidad de "juicio por jurados" se recomienda que el juez técnico -al momento de impartir las instrucciones iniciales[50] y ante la participación en el desarrollo del debate de una persona mayor, sea como imputada, víctima, testigo, letrada y/u otra calidad- haga saber al jurado que dentro de la importancia de su rol debe incluirse el ejercicio de un trato digno, respetuoso, considerado y no discriminatorio, la escucha activa y la comprensión efectiva, así como el empleo de las pautas y reglas de conducta recomendadas en la presente *Guía* que se consideren necesarias.

Ejecución de sentencias y actos administrativos

Durante el proceso de ejecución de sentencias o de actos administrativos en las causas en las que intervenga una persona mayor debería ponderarse el riesgo a la salud y vida de esta para disponer medidas efectivas de tutela de sus derechos fundamentales, así como mecanismos más expeditivos para efectuar el seguimiento y garantizar el cumplimiento de las decisiones que la afecten directamente, de manera accesible, completa, perfecta, integral y sin demora indebidas[51].

---

[50] Conf. arts. 338 quater, inc. 5 segundo párrafo, 354 y 371 bis, Código Procesal Penal.

[51] Conf. CIDH, Caso "Muelle Flores vs. Perú", cit., párrs. 126, 140, 157 y 162; asimismo, Caso "Mejía Idrovo vs. Ecuador", sent. del 5-VI-2011, párr. 105; Caso "Comunidad Garífuna de Punta Piedra y sus miembros vs. Honduras", sent. del 8-X-2015, párr. 244.



IV.
Capacitaciones permanentes y conjuntas

Las áreas de capacitación pertinentes de la Suprema Corte de Justicia y del Ministerio Público organizarán talleres de formación y capacitación orientados (i) al reconocimiento de las barreras, asimetrías e inequidades de trato que afectan a las personas mayores en el ámbito judicial, (ii) a la sensibilización, optimización y perfeccionamiento de su atención, y (iii) a la práctica sobre la adopción de medidas afirmativas y/o ajustes razonables y/o de procedimiento y/o prácticas necesarias y convenientes para garantizar la tutela judicial efectiva de las personas mayores y mejorar su acceso a la justicia para que los operadores judiciales, incluidos los letrados, asistan a ellos de manera periódica y conjunta.

Asimismo las áreas mencionadas realizarán talleres de formación y capacitación destinados a las personas mayores y orientados a la difusión de sus derechos y al empleo accesible y amigable de los sistemas informáticos de gestión de expedientes.

Se invita a las áreas de capacitación de los Colegios de la Abogacía provincial a impulsar semejantes iniciativas.



V.
Estadísticas y acciones de seguimiento

A través de las distintas funcionalidades de los sistemas informáticos de gestión de expedientes, la Suprema Corte de Justicia y el Ministerio Público elaborarán y mantendrán actualizadas estadísticas sobre los expedientes en los que intervengan personas mayores (como partes, terceros, letrados, testigos, jurados y/o cualquier otra calidad) con el objeto de medir el cumplimiento de los objetivos de esta *Guía*.

Asimismo, a fin de optimizar su empleo, se someterán a revisión periódica los contenidos de la presente *Guía*, a partir de los resultados de su implementación y los intercambios de experiencias que se vayan generando con los operadores judiciales y los destinatarios últimos de la misma. A tal fin se establecerán carriles institucionales de recepción de requerimientos, solicitudes y denuncias.

Acceso digital a la colección
Guías de Buenas Prácticas Judiciales SCBA

guias.scba.gov.ar

Subsecretaría de
Comunicación y Medios

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

@SCBAOFICIAL

WWW.SCBA.GOV.AR



PODER JUDICIAL

PROVINCIA DE BUENOS AIRES