



Mecanismo Nacional de Promoción y Protección de los Derechos
de las Personas Adultas Mayores

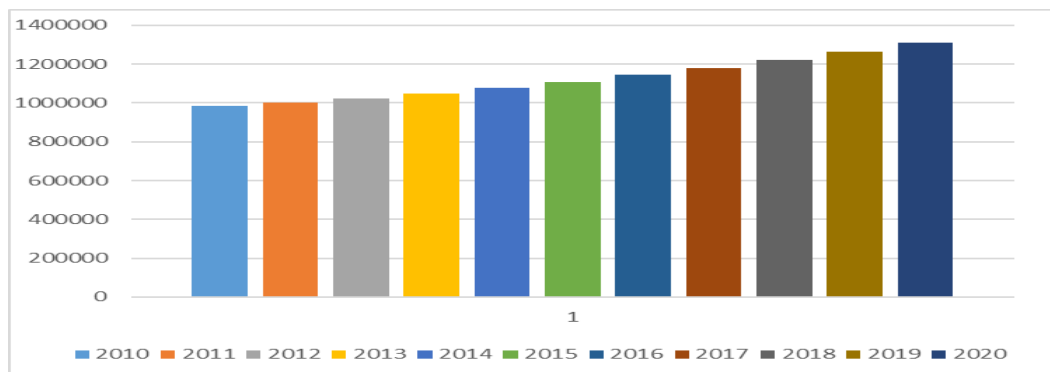
**PROTOCOLO DE ATENCION DE CASOS: MECANISMO NACIONAL DE
PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
ADULTAS MAYORES**

INTRODUCCIÓN

El mundo vive una época donde existe un alto índice de población envejecida, enfrentando el momento de mayor envejecimiento de la historia, fenómeno que avanza aceleradamente. Este proceso de cambio demográfico concibe hondas repercusiones en la sociedad, sobre todo en las personas adultas mayores, paralelamente, se plantean grandes desafíos para este grupo etario, en torno a su nivel de adaptabilidad social en relación a su entorno de vida con el fin de avanzar en el mejoramiento de su bienestar; resulta de gran trascendencia el derrumbar mitos en torno a la vejez, considerando que la población adulta mayor cada vez es más alta, en medio de los cambios complejos que precisan ser afrontados con premura y mucha creatividad.

El panorama mundial nos da cuenta que la población está envejeciendo de este proceso no está exento el Ecuador así lo demuestra, en la siguiente figura se evidencia que de acuerdo a las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el Ecuador al 2020 habría 1310.297 personas adultas mayores lo que constituye un crecimiento del 33% de este sector de la población desde el 2010.

Número de Personas Adultas Mayores por año



Fuente: INEC Proyecciones poblacionales censo 2010.

Elaboración propia

El artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la Defensoría del Pueblo, tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

La Constitución de la República, al respecto de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, en su artículo 35 manifiesta: “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o

antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”.

En el mismo sentido el artículo 11.2 *ibídem*, establece que el ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: “2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación”.

Bajo Resolución Defensorial Nro. 076-DPE-CGAJ-2019, del 9 de septiembre de 2019 se crea dentro de la estructura institucional de la Defensoría del Pueblo, el área de Gestión del Mecanismo de Promoción y Protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, cuya misión se orienta a “Velar por la plena vigencia de los derechos de las personas adultas mayores, a través de la generación e implementación de estrategias defensoriales, que permitan el ejercicio de sus derechos como parte de los grupos de atención prioritaria.” Este Mecanismo actúa conforme a las directrices de la Unidad de Gestión General de Prevención y Promoción de Derechos Humanos.

Pendiente

I. OBJETIVO PRINCIPAL

Establecer lineamientos para la atención de las peticiones que se presenten en la Defensoría del Pueblo cuyos titulares sean personas adultas mayores.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar oportunamente los casos de amenaza o vulneración de derechos de las personas adultas mayores, en los espacios tanto públicos como privados.
- Determinar las acciones que sean pertinentes para la identificación, trámite e intervención institucional.
- Implementar mecanismos de atención ágil, oportuna y con enfoque derechos humanos, para la denuncia, seguimiento y atención de las peticiones presentadas en la Defensoría del Pueblo.

III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo está orientado al personal de las áreas misionales de la matriz y de las delegaciones provinciales de la Defensoría del Pueblo, en el marco de las atribuciones y competencias para la atención de peticiones dirigidas a la protección y tutela de los derechos de las personas adultas mayores.

IV.- MARCO NORMATIVO

- Constitución de la República del Ecuador. (2008)

- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores (Ratificación por el Ecuador en 2019)
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2019)
- Reglamento de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2020)
- Ley Orgánica del Servicio Público

<p style="text-align: center;">LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR DEL 2008 RECONOCE Y GARANTIZA LOS SIGUIENTES DERECHOS A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES:</p>	<p>-A no ser discriminados por ser personas adultas mayores (a partir de los 65 años) atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia.</p> <p>-La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.</p> <p>El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.</p> <p>-La jubilación universal</p> <p>-Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos</p> <p>-Exenciones en el régimen tributario</p> <p>-Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley</p> <p>-El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento</p> <p>-Derecho al voto, facultativo</p> <p>-Derechos a una vida libre de violencia en el ámbito público y privado.</p>
---	---

V.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **Envejecimiento.**

Cuando nos referimos al envejecimiento nos asiste la idea de un proceso evolutivo gradual que se despliega desde cuando nacemos, hasta cuando morimos, nos consiente atravesar continuas etapas con características específicas e interconectadas, marcada por el estilo de vida, factores ambientales y el contexto en el que hemos vivido este desarrollo humano corresponde al ciclo de vida.

Históricamente, la discusión sobre el envejecimiento ha estado excesivamente centrada en sus elementos negativos, como, por ejemplo, los altos costos que cada uno de ellos representa para el Estado en cuanto a prestaciones sociales como la salud, el pago de jubilaciones entre otros.

- **Definiciones de Envejecimiento.**

“El envejecimiento puede definirse como la suma de todos los cambios que se producen en el ser humano con el paso del tiempo y que conducen a un deterioro funcional y a la muerte.” (Alvarado & Salazar, 2014) Es decir que el envejecimiento forma parte de nuestro ciclo vital y es inevitable, durante este proceso nuestro sistema vital va teniendo fallas a medida que pasa el tiempo según el tipo de cuidado que se haya tenido en la adultez.

Según la Organización Mundial de la Salud, menciona que el envejecimiento es:

“Es el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y; en última instancia a la muerte.” (OMS. 2021)

Desde la sociología gerontológica trabaja este concepto con tres tipos distintos de definición, la primera definición es la vejez cronológica entendiendo que la edad es relevante para comprender ese proceso, la segunda definición es la vejez funcional como forma de ver cuando aparecen las limitaciones y discapacidades. Por último, la vejez entendida como parte del proceso de ciclo vital de las personas y que presentan características singulares. (Ávila, 2018).

Este proceso tiene varias definiciones, las mismas que concluyen en el deterioro biológico y físico de un individuo a causa de su edad. Este deterioro puede traer consigo problemas en la salud y enfermedades como alzhéimer, párkinson, deficiencia renal, problemas en el hígado, pérdida de visibilidad entre otros.

“No hay una edad determinada que convierta al individuo en un anciano o en una persona de edad avanzada. Tradicionalmente, la edad de 65 años se considera como el comienzo de la vejez.” (Besdine, 2019). A partir de los 65 años, una persona puede ser considerada como un adulto mayor, consigo también trae problemas sociales como la marginación y exclusión de este grupo tanto en el ámbito laboral como el social.

- **Envejecimiento Demográfico.**

“El envejecimiento demográfico se refiere a un cambio en la estructura por edades de una población, el cual está caracterizado por el incremento tanto relativo como absoluto de la población con 65 años o más.” (Vega, s.f.). Este cambio puede darse debido a varios factores, uno de ellos es la reducción de la natalidad debido a que las familias optan por tener menos hijos, lo que trae consigo la disminución de la población joven y que las personas adultas predominen en la sociedad.

Un claro ejemplo de este cambio demográfico se muestra en los países asiáticos como Corea del Sur, China y Japón. La economía va en aumento y los precios de los productos básicos para vivir, hacen replantear a los jóvenes de formar una familia, así también la demanda laboral y el tiempo que se requiere para estos.

La mayoría de los jóvenes prefiere disfrutar de su soltería fuera de responsabilidades, saben el gasto que conlleva criar un hijo. Es por esta razón que la tasa de natalidad disminuyó, en cambio el de vejez va en aumento. La población mayor predomina, lo que causa una mayor preocupación acerca del crecimiento y la transición de épocas.

Otro factor que influye en el envejecimiento demográfico, es el desempleo, la falta de empleo dentro de un país hace que las personas jóvenes migren en busca de nuevas oportunidades, dejando a los adultos mayores como población en general.

- **Enfoques de Envejecimiento.**

El envejecimiento es mirado desde varios enfoques sin embargo los que han sido tomados principalmente en cuenta para la toma de decisiones en las políticas públicas es el enfoque biopsicosocial, es decir los enfoques: fisiológico, psicológico y social.

- **Enfoque Fisiológico.**

El envejecimiento fisiológico, corresponde a la pérdida gradual del sistema funcional afectando el equilibrio general, agranda las posibilidades de soportar enfermedades, provocando severamente la calidad de vida de las personas adultas.

Desde este enfoque el envejecimiento es visto como una serie de cambios que ocurren dentro del cuerpo humano luego de la adultez. “Un ejemplo muy significativo lo encontramos en la disminución de la fuerza física que se produce con la edad.” (Valdebenito, 2017. Pág. 18).

Las personas mayores están limitada a hacer varias actividades como correr, cargar cosas pesadas estar en constante actividad física esto debido a la sensibilidad de su organismo, tanto, externo como interno. Los cambios se pueden dar en las áreas sensoriales y fisiológicos.

Los cambios físicos externos notables, radican en el cambio del color de su cabello, las arrugas en la piel y la deformación del sistema óseo. En cuanto a los cambios internos, surgen un sin fin de problemas relacionados con cada uno de los órganos, por ejemplo, los problemas renales, gastritis, empobrecimiento de la visión, sordera, problemas cognitivos entre otros.

Por estas razones, esta población es considerada “vulnerable”, debido a que necesitan un trato especial ya que su organismo es delicado y necesita tiempo para ser tratado.

- **Enfoque Psicológico.**

Por otro lado, el enfoque psicológico muestra el panorama desde lo psicológico. Según la teoría de Erickson el ser humano pasa por ocho estadios, las mismas que se presentan a lo largo de la vida, desde el nacimiento hasta la vejez. “Otro de los rasgos fundamentales de la teoría de Erikson es que cada una de las etapas se ven determinadas por un conflicto que permite el desarrollo individual. Cuando la persona logra resolver cada uno de los conflictos, crece psicológicamente.” (Regader, 2021)

La vejez se ubica en el estadio de integridad vs desconfianza, aquí la persona adulta mayor de 60 años, deja de ser funcional para la sociedad, entra en crisis de no saber qué hacer, así también tiene el suficiente conocimiento como para guiar a las nuevas generaciones.

El desdén de ser viejo y no saber que viene luego de eso, causa en las personas adultas mayores tristezas a su vez tienen que pasar por varias pérdidas, sean de amigos cercanos, familiares y diversos problemas de las cuales son espectadores.

- **Enfoque Social.**

En el ámbito social el envejecimiento es visto como un paro de las actividades debido a su avanzada edad, las personas que han trabajado a lo largo de su vida, pueden disfrutar de la jubilación y reorganizar su vida. Sin embargo, la sociedad se hace de la vista gorda a las personas que no gozan este privilegio. Las personas adultas mayores son aisladas y marginadas debido a que no aportan.

Esto trae consigo el abandono, el desentendimiento y la poca empatía con el trato hacia este grupo. Es importante recordar que “no todos envejecen de la misma manera, ni al mismo ritmo, depende de condiciones y calidad de vida.” (Baca & Vega, 2018). El valor social que gana un adulto mayor dentro de la sociedad es de sabiduría y conocimiento considerando su edad.

- **Personas adultas mayores en Ecuador**

El vocablo Tercera Edad era referido para las personas de avanzada edad, lo cual es equivalente anciano u otros términos peyorativos que lo discriminaban a través de la historia. En el año 1992 en Ecuador se empezó a utilizar el término Adulto Mayor en lugar de tercera edad para las personas que han cumplido los sesenta y cinco años, de este modo se forja respeto y protección ante los derechos constitucionales que los ampara.

VI.- ATENCIÓN DE CASOS.

Se debe observar que en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en su artículo 6, se determina las atribuciones defensoriales, en la Resolución defensorial 047, en su artículo 28, ya se encuentran determinados los tipos de trámites defensoriales, para atender los diferentes casos que se presenten en territorio, en la que se determina:

- Criterios generales para la actuación defensorial.
- Procesos de intervención
- Seguimiento

El personal de la Defensoría del Pueblo, al brindar la atención a las personas adultas mayores:

- Identificarse de manera clara antes de iniciar la atención
- Preguntar a la persona que acude a solicitar nuestros servicios, su nombre y establecer una escucha activa a sus requerimientos.
- Utilizar un lenguaje adecuado
- Focalizar la atención en sus planteamientos
- No tratar a la persona como si no pudiera entender la información suministrada.
- Proporcionar la información de forma clara y pausada, utilizando las herramientas o estrategias adecuadas para una efectiva comunicación.

En los casos de personas adultas mayores, la actuación es de manera inmediata, y para poder determinar la violación a sus derechos hay casos en los que se debe actuar en coordinación con otras instituciones, para poder tener elementos que abalen y nos permitan realizar un trabajo defensorial eficiente, tal es el caso de:

- - Informes psicológicos (MSP, MIES, MM)
- - Informes médicos (MSP)
- - Informes sociales (MIES)
- - Requerimiento ordenado por juez o jueza, o por alguna institución pública o privada.
- - Fotos, videos, o relatos de personas que demuestren la condición en que se encuentra la persona afectada.

Ruta de Atención en caso de la no atribución de la DPE.

Policía comunitaria más próxima	Asistirá en casos de emergencia o le orientarán hacia los servicios que necesites.
Unidad de Salud más próximo	Le atenderán si necesita atención en salud o le orientarán hacia los servicios que necesites
Llamar al 911	Articulan servicios como salud, policía, bomberos, policía metropolitana etc. dependiendo de la situación de emergencia
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial (Junta Parroquial).-	Orientan en la búsqueda de servicios en función a su necesidad, intervienen cuando las entidades no cumplen con sus

	servicios o no dan una buena atención.
Si necesita asesoramiento legal, patrocinio o ayuda de un abogado y no tiene recursos	Acudir a la Defensoría Pública, servicio que dispone de abogados que le brindarán su ayuda de forma gratuita; o a un Consultorio Jurídico gratuito, de la localidad
Centros de Equidad y Justicia (en el DMQ)	Son servicios municipales que tienen profesionales de trabajo social, psicología y legal, quienes le atenderán u orientarán hacia los servicios que necesites
en caso de violencia en el espacio público, o frente a la presunción de estafa o engaño	Denunciar en las Unidades Judiciales Penales.
En caso de violencia en la familia	Dirigirse a las unidades de Violencia Contra la Mujer y la familia para poner la denuncia y solicitar medidas de protección.
En caso de negación de servicios o acceso a subvenciones	Denunciar ante la autoridad superior de esta dependencia o acuda a la Defensoría del Pueblo para denunciar o interponer una acción de Protección ante cualquier Juez.
Si estas en un sector rural	Acudir a una de las siguientes instancias: - Un Juez multicompetente. - Fiscalía más cercana. - Oficinas del GAD Parroquial (Junta Parroquial). - Llamar al ECU 911 o a la policía comunitaria.
Si hay reclamos referente a Bonos	La Defensorio del Pueblo no es competente para la atención de estos requerimientos, la institución que atiende estos casos es el MIES, por lo que se debe direccionar o acompañar a la persona

	adulta mayor al balcón de servicios en donde se atenderá la consulta o requerimiento del interesado
--	---

En los casos de las personas adultas mayores se tiene que observar factores que pueden estar inmersos en vulneraciones de derechos, que pueden convertirse en un delito o una contravención:

- **Es delito** cuando la agresión recibida causa heridas, lesiones o golpes que generen incapacidad (no pueda hacer sus actividades de la vida diaria), por un tiempo mayor a tres días o cuando se ha vulnerado otros derechos tipificados en el COIP tales como extorsión, estafa, explotación sexual y otros. En este caso se debe **DENUNCIAR** en la Fiscalía.
- Es una **contravención** cuando el daño provocado no causa incapacidad física por más de tres días o cuando se ve amenazado o vulnerado otros derechos, tales como el acceso a la salud, la vivienda, la alimentación, al trabajo, al seguro social entre otros. En este caso procede **DENUNCIAR** en **UNA** de las siguientes instancias:
- **Unidad de Violencia contra la mujer y la Familia – UVMF**, cuando el hecho es dentro de la familia; cuando es fuera de la misma puedes acudir a cualquier Juez Interponiendo una acción de protección o también acudir a la Defensoría Pública. Dictan medidas de protección y en el caso de los jueces sancionan la contravención.
- **En las zonas rurales:** Juzgados multicompetentes dictan medidas de protección y juzgan.
- **Tenencia Política:** están obligadas a dar medidas administrativas (en las zonas rurales).
- **Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos.-** Son las encargadas de conocer y resolver los casos de vulneración de derechos de las personas adultas mayores en su respectiva jurisdicción, para lo cual adoptaran las medidas administrativas de protección de derechos establecidas en el Reglamento de la LOPAM.

Atentamente,

Dra. Mónica Gavilanes

Directora Nacional del Mecanismo de Promoción y Protección de los Derechos de Personas Adultas Mayores.

Referencias bibliográficas

- Ávila, N. (2018). *Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592018000200087
- Alvarado, A. & Salazar, A. (2014). *Análisis del concepto de envejecimiento*. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2014000200002
- Baca, M. & Vega, E. (2018). *El envejecimiento desde un enfoque de determinantes sociales*. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/ops_oms_maria_edith_baca.pdf
- Besdine, R. (2019). *Introducción al envejecimiento*. Obtenido de: <https://www.msmanuals.com/es-ec/hogar/salud-de-las-personas-de-edad-avanzada/envejecimiento-del-organismo/introducci%C3%B3n-al-envejecimiento>
- Cano, J. (1993). *Los Estereotipos sociales: el proceso de perpetuación a través de la memoria selectiva*. Recuperado de: <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/19911996/S/1/S1001901.pdf>
- Cuideo. (2022). *Edadismo: conceptos erróneos de a vejez*. Recuperado de: <https://cuideo.com/blog/edadismo-conceptos-erroneos-vejez/>
- Chande, R. & Gonzáles, C. (2008). *Discriminación en las edades avanzadas en México*. Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252008000100003#:~:text=En%20el%20caso%20de%20la,las%20especificidades%20de%20la%20discriminaci%C3%B3n.
- ECUADOR EN CIFRAS. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- FIAPAM. (2013). *Mitos, realidades y prejuicios hacia la vejez*. Recuperado de: <https://fiapam.org/mitos-realidades-y-prejuicios-hacia-la-vejez/#:~:text=El%20proceso%20de%20envejecer%20y,que%20pierden%20su%20sexualidad%2C%20que>
- Gonzáles, B. (1999). *Los estereotipos como factor de socialización en el género*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/158/15801212.pdf>
- Hernández, P. (2022). *¿Qué es estereotipo social?* Recuperado de: <https://www.cinconoticias.com/estereotipos-sociales/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Losada, A. (2004). *Edadismo: consecuencia de los estereotipos del prejuicio y la discriminación en la atención a las personas mayores*. Obtenido de: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/losada-edadismo-01.pdf>
- Museo y Tolerancia (2022). *Estereotipos y prejuicios*. Recuperado de: https://www.myt.org.mx/tolerancia_url/estereotipo-prejuicio

- OMS. (2021). *Envejecimiento: edadismo*. Extraído de: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism>
- ONU (2009). Declaración de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/43-discriminacion-dh.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Envejecimiento y Salud*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Desde%20un%20punto%20de%20vista,%C3%BA%20ultima%20instancia%20a%20la%20muerte>
- Pablo. (2020). *El edadismo*. Recuperado de: <https://www.depencare.com/edadismo-en-personas-mayores>
- Prevert, A, Navarro, O. & Bogalska, E. (2012). *La discriminación social desde una perspectiva psicociológica*. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922012000100002
- Regader, B. (2021). *La teoría del desarrollo psicosocial de Erik Erickson*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-del-desarrollo-psicosocial-erikson>
- Suria, R. (2010). Estereotipos y prejuicios. Obtenido de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14289/1/TEMA%205.%20ESTEREOTIPOS%20Y%20PREJUICIOS..pdf>
- Valdebenito, M. (2017). “*ACTIVIDAD FISICA Y CALIDAD DE VIDA EN ADULTOS MAYORES DE TOMÉ*”. Recuperado de: <http://repositoriodigital.ucsc.cl/bitstream/handle/25022009/1315/Mario%20Andres%20Valdebenito%20Mardones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toledo, E. (2018). *El derecho a la no discriminación*. Recuperado de: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/21-Discriminacion-DH.pdf>
- Vega, D. (s.f). *Envejecimiento demográfico y el futuro de México*. Recuperado de: <https://www.ugto.mx/eugreka/contribuciones/152-envejecimiento-demografico-y-el-futuro-de-mexico>