

Ley para abordar el maltrato a personas mayores en Chile: evidencias, tratamiento normativo y desafíos inmediatos.

Jenny Lowick-Russell Avalos

Asistente Social, gerontóloga e investigadora en materias de discriminación, abuso y maltrato a personas mayores.

Han pasado más de 10 años desde que por primera vez estudios exploratorios chilenos pusieran en el tapete de la discusión pública la materia, constatando que el maltrato a personas mayores existía, que era un imperativo ético abordarlo y que, dentro de todas las medidas a adoptar, exigía un tratamiento normativo.

El 10 de marzo de 2010 se promulga en Chile la Ley N°20.427, que incluye el maltrato al adulto mayor en la legislación nacional. Este es un hito histórico largamente esperado por quienes han sido víctimas, por la comunidad de mayores organizada, por quienes deciden sobre políticas, planes y programas dirigidos a este grupo etéreo, y por quienes las operan y/o están en contacto directo y diario con personas mayores. Finalmente, esta ley se publica en el Diario Oficial el 18 de marzo de 2010, y desde entonces se entiende conocida por todos los habitantes de la República de Chile y, por ende, en condiciones de ser aplicada. Sin embargo, nuestro país no está preparado cabalmente para su operación, son variados los acuerdos y arreglos institucionales que deben ocurrir para evitar la burocracia excesiva, y la atención oportuna que esta materia requiere. Es urgente iniciar, entonces sobre la marcha, la discusión y acuerdos necesarios con las instancias pertinentes para dar respuesta oportuna, eficaz y eficiente a las situaciones de maltrato que afectan a las personas mayores.

I Evidencias.

Podemos encontrar, a lo menos, tres campos de evidencias que se complementan y que, para efectos prácticos, requieren ser revisados de manera particular:

- a) El envejecimiento poblacional en Chile constituye una realidad que ya no es posible desconocer. Sin duda es uno de los logros más importantes porque da cuenta del desarrollo del país, pero que al mismo tiempo contrae ciertos riesgos evidentes que son urgentes de abordar.***

En 2009 ya son más de 2 millones de personas que tienen 60 o más años (13% de la población), y en las últimas 3 décadas ha aumentado la expectativa de vida en 15 años. 1 de cada 10 personas mayores vive sola. Para el 2025, se espera que el 20% de la población sea adulta mayor superando al grupo de menores de 15 años, y para el 2050 1 de cada 4 personas en Chile tendrá más de 60 años. El envejecimiento de la vejez es un fenómeno instalado, ya el 15% de los mayores tienen más de 80 años y es el segmento que crece de manera más acelerada; en este tramo es donde se observa con mayor nitidez el aumento de enfermedades crónico degenerativas, se dificulta la autonomía y aumenta el riesgo de la dependencia¹. Para la atención de las enfermedades está la

¹ Forttes P., Massad C. y cols. (SENAMA) “Las Personas Mayores en Chile”, Julio 2009. www.senama.cl

medicina, la farmacología y el tratamiento. Pero la vivencia de la persona mayor que experimenta enfermedad es atendida por quienes la rodean, sean familiares o no que tiene a su cargo el cuidado.

Hoy en Chile, 1 de cada 4 personas mayores es dependiente, es decir, requiere de asistencia o ayuda humana significativa para desenvolverse cotidianamente, debido a la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual. Así lo reveló el Estudio Nacional de la Dependencia en las Personas Mayores². Los datos indican que existe una brecha importante entre la necesidad de cuidados y la presencia de cuidador en las 15 regiones que conforman el país. Además, constata que las mujeres son las que cuidan, que lo hacen por más de 12 horas diarias; 2 de cada 3 de ellas no han tomado vacaciones hace más de 5 años, no comparten el cuidado, se sienten solas, sobrepasadas, sobrecargadas³. Todo esto con los riesgos de maltrato que ello supone. Es común observar que cuidadoras de la comunidad (familiar o contratada) realizan este trabajo en el domicilio con abnegación, pero tampoco es desconocido que en Chile frente al cuidado de sus miembros mayores, las familias están literalmente solas, y que dadas las circunstancias sucumban y busquen con urgencia resolver el asunto mediante la internación de su familiar mayor en una residencia u hogar. Lo complejo es que en no pocas ocasiones se produce la institucionalización forzada o mediante engaño, con argumentos relacionados con el bien familiar⁴. La familia necesita una residencia, mientras que la persona mayor necesita cuidados de largo plazo.

Sumado a lo anterior, es evidente la falta de dispositivos e instituciones de apoyo para la prevención y atención de la dependencia en Chile, más aún que puedan brindar cuidados de largo plazo. En la actualidad, aún no sabemos con precisión cuántas personas mayores se encuentran institucionalizadas. Los catastros y estudios disponibles en 2004 indicaban alrededor de 27.000 personas mayores posiblemente institucionalizadas en aproximadamente 1.668 residencias colectivas, de las cuales en esa época sólo 324 estaban reconocidos por la autoridad competente⁵. Es dable reconocer el avance en la acreditación, pero es aún tema pendiente la existencia de los mal llamados “hogares clandestinos”, porque de clandestinos tienen poco ya que son conocidos por la población, y dada la escasez de oferta al respecto las familias continúan recurriendo a ellos para resolver la necesidad de residencia. Aquí la cuestión central es el trato, y si ya se cuenta con reportes aislados de maltrato en instituciones reconocidas, ¿en qué condiciones y qué trato reciben las personas mayores que residen en aquellas no acreditadas?⁶.

b) Estereotipos negativos hacia los mayores, están a la base de la discriminación el abuso y el maltrato. Estos dificultan los procesos de cambio en las actitudes, opiniones y prácticas sustentadas en una imagen más cercana y humana del envejecer.

La mayor parte de las personas mayores en Chile es autovalente, desarrolla una vida independiente, tiene enfermedades que las sobrelleva adecuadamente, quiere y puede continuar

² SENAMA/INTA/MICRODATOS “Estudio Nacional de la Dependencia en las Personas Mayores”, marzo 2010. www.senama.cl

³ Ib.id.

⁴ WHO/INPEA “Missing Voices: views of older persons on elder abuse”. 2002. El estudio indica que las personas mayores desean quedarse hasta sus últimos días en su casa, con su gente, o junto a sus personas significativas. Consideraban que la institucionalización forzada, o mediante engaño o por el “bien de la familia” era una de las formas más severas de abandono o maltrato psicológico. Porque la falta de respeto, la indiferencia y el sentirse “dejados solos”, eran las formas de maltrato más perniciosas, que más les dolían.

⁵ Marín P.P, Guzmán J.M., Araya A. “Adulto Mayores institucionalizados en Chile: cómo saber cuántos son?”. Revista Médica Chile 2004; 132: 832-838.

⁶ Lowick-Russell, J. “Residencias de personas mayores: ¿una necesidad?”. IX Congreso Nacional de Geriatria y Gerontología. Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile. Santiago, 2005.

ejerciendo su sexualidad, comparte con su pareja, familiares o amigos, participa en organizaciones, se enamora y crea nuevas relaciones, tiene en mente realizar parte de sus sueños no concretados en épocas anteriores, algunos se ocupan del cuidado de nietos y buena parte son jefes de hogar que sustentan hijos, están preocupadas de sus ingresos cuyo monto y regularidad sea suficiente para vivir y tener buena calidad de vida, acceder a oportunidades de turismo, recreación, aprendizajes nuevos, entre otros. Todo esto, y quizás muchas otras aseveraciones más, significa que los viejos de hoy no guardan ninguna relación con las personas mayores de hace 20 años, cuando en la década de los 90' se incorpora en la agenda del Estado la temática de personas mayores.

A pesar de estas constataciones que se observan a diario persiste una imagen desvalorizada de las capacidades de los mayores. Empero al discurso, la discriminación se observa en cuestiones cotidianas, como por ejemplo la restricción horaria en días hábiles de semana para el uso de boleto de precio rebajado en el Metro de Santiago, como si las personas mayores sólo se desplazaran para realizar algún trámite y no tuvieran vida nocturna en días hábiles de la semana también. El cuidado de nietos, labor tan ansiada por generaciones anteriores ha ido desplazándose por el interés de las mujeres mayores de ocupar su tiempo en otras actividades para su desarrollo personal; lo complejo es que aún las hijas e hijos no logran comprender qué puede ser más importante para sus madres que estar con sus nietos, y se les olvida que las madres también son mujeres, con oportunidades más amplias que hace 20 años atrás.

Es quizás entre las generaciones más jóvenes donde persiste con mayor énfasis una imagen muy diferente a lo que significa ser viejo hoy en día. Un estudio realizado sobre imágenes de la vejez en los jóvenes en Chile⁷, indica que el 62% de los jóvenes califica a las personas mayores como “enfermizos”, 66% como “frágiles”, 52% “marginadas”, un 59% consideró a los adultos mayores como personas “socialmente desvaloradas”, un 47% los considera “dependientes”, y el 50% los califica de “sexualmente no activos”. A lo menos 1 de cada 3 jóvenes considera a las personas mayores como “ciudadanos pasivos” e “improductivos”. Esta imagen de ser viejo, claramente indica que el envejecimiento no es considerado como un proceso y que la vejez no es un estado al que los jóvenes chilenos quisieran llegar.

Lo importante de este asunto es que la imagen que se configura sobre las personas mayores, es la base de la manera en que se orienta la acción, la estructura de oportunidades, la innovación, la posición social que ocupan en la comunidad, las actitudes y el trato que se les brinda. La persistencia de imágenes sobre la vejez como las señaladas anteriormente son las que perpetúan acciones cotidianas consideradas “normales”, pero que no resultan ser sino expresiones del abuso, maltrato y discriminación.

c) Contamos con datos, pero aún insuficientes en nuestro país. La preocupación por establecer la magnitud y frecuencia de este fenómeno han dejado bajo el telón la importancia de profundizar sobre su naturaleza. Mientras los estudios cuantitativos nos indican a “cuántos afecta” y “qué hacer”, los estudios cualitativos nos indican el “cómo”.

- A fines de los 90, estudios exploratorios chilenos, indicaban que 1 de cada 3 personas mayores había sido víctima de algún tipo de maltrato; los tipos de maltrato más frecuentes eran el psicológico, físico, negligencia o abandono y patrimonial. La separación de los tipos de

⁷ Observatorio de la Vejez y el Envejecimiento, Proyecto Anillos de Ciencias Sociales (CONICYT – Banco Mundial), Programa de Magíster en Antropología y Desarrollo, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. “Presentación: Estudio sobre las Imágenes de los jóvenes universitarios sobre la vejez y el envejecimiento”. 2006.

maltrato es sólo una medida ilustrativa: sobre el 20% de los casos reportados sufrían 2 o más tipos de maltrato. Que afectaba tanto a personas mayores dependientes como a autovalentes, con cierta incidencia mayor en las mujeres que en hombres, y lo que cambia para cada uno de los casos son los tipos de maltrato que les afectan y la severidad. Sobre el 60% de los casos no denunciaban, y entre aquellos que sí lo hacían, la percepción de utilidad era “poco útil” o “inútil” en más de la mitad de los casos.

- La sistematización anual que realiza Carabineros de Chile de denuncias por violencia desde 1994, indica que del 100% de las denuncias por violencia intrafamiliar, las de personas mayores se han mantenido en los últimos 10 años en un rango inferior al 1%.
- Entre los años 2005 y 2006 el número de personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar aumento en un 16%. 1 de cada 5 personas mayores es víctima de maltrato físico y/o psicológico (Ministerio Interior; 2007).
- La Primera Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales del Ministerio del Interior (2008), señala que un 19,8% de los mayores ha sido víctima de violencia psicológica y/o física. Dentro de este grupo, el 86% se ha visto afectado por violencia psicológica exclusivamente y que un 8.6% simultáneamente ha experimentado violencia psicológica y física tanto leve como grave. La persona involucrada en ejercer la violencia son: cuidador/a principal, pareja, hijas/os, hermanos/cuñados y nietos. Los principales factores de riesgo asociados a los episodios de violencia son la mala relación con el cuidador (62,8%), el consumo de alcohol por parte de algún miembro de la familia (11,9%) y el no contar con apoyo de otros miembros del grupo familiar (20,4%). En tanto sus principales consecuencias implican que las víctimas presentan más problemas de salud mental asociados a la depresión, y que el 49% de las personas mayores que han sufrido violencia física ha quedado con lesiones, tales como: rasguños, moretones, cortes o heridas.
- Sobre el maltrato societario o estructural, telón de fondo de todas las formas de maltrato a personas mayores en otros ámbitos, se refiere a la “falta de políticas y recursos sociales y de salud, mal ejercicio e incumplimiento de leyes existentes, y presencia de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen de la persona mayor, que resultan en perjuicio de su persona y no permiten la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de sus potencialidades. Se expresan socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social”⁸. La expresión máxima de este tipo de maltrato se observa en aquellos en situación de calle, homeless o transeúntes como les llaman en otros países. Los datos registran que el 26.6% de las personas en situación de calle son adultos mayores, y las principales razones que se señalan para encontrarse en esta condición: 1 de cada 4 mayores “por razones económicas”, 1 de cada 3 por problemas de salud física y/o mental y 1 de cada 2 señalan razones familiares⁹.

II En la búsqueda de acciones para la prevención y atención del maltrato a personas mayores en Chile.

Podrían enumerarse variadas y múltiples acciones realizadas por un sin fin de organismos y personas preocupadas por la situación de maltrato a personas mayores en Chile, que inclusive datan desde hace más de dos décadas. Los esfuerzos particulares de universidades, fundaciones, corporaciones, organizaciones de mayores, políticos y del aparato estatal han permitido que el

⁸ SENAMA “Guía de prevención del maltrato en personas mayores”. 2007. www.senama.cl

⁹ MIDEPLAN “Habitando la Calle. Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle”, octubre 2005.

tratamiento sobre esta materia avance en Chile. Quizás no al ritmo que este urgente tema requiere, pero con medidas que han demostrado sustentabilidad en el tiempo. Existen algunas acciones que deben constituir plataforma de medidas a continuar y perfeccionar en el futuro, y que junto a la promulgación de la reciente ley servirán de base de lo que el país y el Estado requiere para prevenir, atender, reparar y erradicar el maltrato a personas mayores. Por mencionar algunas:

- Fono Mayor SENAMA, línea telefónica nacional y gratuita, creada en junio de 2007 que, junto a modalidad presencial a través de OIRS, ha recepcionado y atendido a la fecha más de 10.000 consultas. En 2009, 27% de los casos se trataban de abuso patrimonial
- Programa Vínculos, para personas mayores que viven solas y en situación de vulnerabilidad social. Ha incorporado a más de 24.000 personas entre 2006 y 2009.
- Programas especiales para personas mayores instalados en servicios de atención primaria de salud en todo el país: Control del Adulto Mayor, programa postrados (complemento de la medida 6B). Casi el 87% de las personas mayores en Chile están adscritas al sistema público de salud.
- Instalación del Programa de vivienda. Viviendas individuales(reconversión del 2% de viviendas Construcción de Establecimientos de Cuidados de Largo Plazo para personas mayores y Condominios, y (stock), con modelos de operación y programas de apoyo psicosocial.
- Campañas de buen trato a personas mayores en todas las regiones del país, a través de seminarios, conferencias, materiales de difusión, talleres de capacitación, marchas, conmemoración del Día Internacional de la Toma de Conciencia del Abuso y maltrato en la Vejez, entre otros, propiciadas por el aparato estatal (SENAMA, Ministerio de Salud, JUNJI, SERNAM), escuelas, universidades públicas y privadas (Universidad del Bío-Bío, Universidad Católica del Maule, Universidad de Chile, entre otras), fundaciones y corporaciones (Cáritas, CEC, Fundación Las Rosas, Hogar de Cristo, entre otras).
- 2005-2007: SENAMA ya en 2003 encarga estudio “Maltrato al adulto mayor en Chile, antecedentes y propuestas para su tratamiento legal”. Convoca Mesa de trabajo interinstitucional que establece acuerdos para la definición y tipificación del maltrato a personas mayores en Chile (físico, sexual, psicológico, patrimonial, negligencia, abandono, maltrato estructural o societario). Propone lineamientos para el Proyecto de Ley contra el maltrato a personas mayores en Chile.

III Tratamiento Normativo.

La tentación de crear instrumentos legales específicos para personas mayores es enorme, sobre todo cuando la historia previa da cuenta de que los instrumentos ya existentes no logran responder a las necesidades específicas de esta población en materias de violencia. No obstante, es necesario considerar que cada vez que se crean leyes específicas para determinados grupos se va creando una suerte de segregacionismo que, aún cuando es positivo, no deja de ser sino otra forma de discriminación. Y la intención última siempre debe ser que las personas mayores se encuentren en igualdad de condiciones frente a la sociedad, ¿cómo hacerlo?. Lo ideal es equipar con figuras eficientes las leyes existentes, modificándolas no en su sentido estructural sino agregando en el fondo de la ley a las personas mayores, explicitando en ellas a las personas de 60 o más años como grupo integrante, y cuyos procedimientos se ajusten a las características específicas de esta población. Junto a lo anterior, se debe sumar la oportunidad, el momento político y la agenda

pública, como algunos de los elementos que inciden y determinan la decisión técnica y posibilidades del tipo de tratamiento normativo que se dará al maltrato a personas mayores.

Fueron dos años y cinco meses que duró el proceso, desde la presentación del proyecto de ley hasta su publicación en el diario oficial:

- En octubre de 2007, Presidenta de la República de Chile, S.E. Michelle Bachelet Jéria envía al Congreso el Proyecto de Ley.
- 08 de marzo de 2010 el Proyecto de Ley es aprobado por unanimidad en la Cámara de Diputados, y es promulgado por la Presidenta de la República el 10 de marzo de 2010.
- 18 de marzo de 2010 fue publicada la Ley N°20.427 en el Diario Oficial, y se entiende conocida por todos los habitantes de la República.
- La Ley 20.427 introduce modificaciones en 3 cuerpos legales: La Ley de Violencia Intrafamiliar, la Ley que creó los Tribunales de Familia, y el el Código Penal.

Ley N° 20.427, que incluye el Maltrato al Adulto Mayor en la Legislación Nacional.

¿Qué se modificó o incluyó?

incluyó al adulto mayor como sujeto vulnerable especial en la Ley N° 20.066 de Violencia Intrafamiliar, modificando el Artículo 3°, inciso 1°:

“**Artículo 3°.-** Prevención y Asistencia. El Estado adoptará políticas orientadas a prevenir la violencia intrafamiliar, en especial contra la mujer, **los adultos mayores** y los niños, y a prestar asistencia a las víctimas”.

Se incorpora el vocablo “adulto mayor” en el Artículo 5° de la Ley de Violencia Intrafamiliar, específicamente en su inciso 2°:

Artículo 5°, Inciso 2° “ También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, discapacitada o **adulto mayor** o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.”

¿QUÉ EFECTOS TIENE AHORA?

Se establece expresamente que las personas mayores son sujetos de políticas de prevención de violencia que el Estado debe adoptar.

- ✓ Incorporar en los planes y programas de estudio contenidos destinados a modificar las conductas de maltrato hacia las personas mayores.
- ✓ Desarrollar planes de capacitación orientados a los funcionarios públicos relacionados con la aplicación de la ley de VIF.
- ✓ Desarrollar políticas y programas de seguridad pública para prevenir y erradicar la violencia intrafamiliar ejercida contra mayores.
- ✓ Favorecer iniciativas de la sociedad civil para el logro de los objetivos de la ley de VIF.
- ✓ Crear y mantener sistemas de información y registros estadísticos relacionados con la violencia intrafamiliar ejercida contra mayores.

Se reconoce el maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de una persona mayor.

Sanciona a quien ejerza el maltrato a un mayor autovalente o con dependencia y que lo tenga bajo su cuidado, sea cónyuge, conviviente, o pariente consanguíneo o por afinidad en toda la línea recta (hijos, nietos, bisnietos) o en la colateral (hermanos, primos) hasta el tercer grado inclusive.

Se sancionará, dependiendo de la gravedad, desde multa en dinero, prohibición de acercarse a víctima, abandonar hogar común, hasta cárcel (61 a 540 días) cuando se trate de maltrato habitual.

¿Qué se modificó o incluyó?

Se interviene el artículo 7° de la Ley de Violencia Intrafamiliar referido a “situaciones de riesgo” y se agrega, en su inciso 3°, la siguiente oración final, nueva:

"Se considerará especialmente como situación de riesgo inminente el hecho de que un adulto mayor, dueño o poseedor, a cualquier título, de un inmueble que ocupa para residir, sea expulsado de él, relegado a sectores secundarios o se le restrinja o limite su desplazamiento al interior de ese bien raíz, por algunos de los parientes señalados en el artículo 5°."

¿QUÉ EFECTOS TIENE AHORA?

Tribunal debe tomar medidas de protección o cautelares, con el sólo mérito de la denuncia, ante situaciones de riesgo de violencia intrafamiliar aún cuando no se hayan llevado a cabo.

Se incluye el abuso patrimonial como situación de riesgo inminente, explicitando justamente las situaciones por las que son abusadas las personas mayores.

¿Qué se modificó o incluyó?

Se agregaron 2 nuevos párrafos en el Artículo 92°, N°8, de la Ley N°19.968 que creó los Tribunales de Familia:

“ Tratándose de adultos mayores en situación de abandono, el tribunal podrá decretar la internación del afectado en alguno de los hogares o instituciones reconocidos por la autoridad competente.

Para estos efectos, se entenderá por situación de abandono el desamparo que afecte a un adulto mayor que requiera cuidados”.

¿QUÉ EFECTOS TIENE AHORA?

Ante estas situaciones los tribunales de Familia se declaraban incompetentes. Ahora la Ley les dota de facultad especial para tomar medidas cautelares de protección en favor de persona mayor dependiente que se encuentra en situación de abandono.

Mantener actualizadas bases de datos y catastros sobre hogares e instituciones de larga estadía acreditadas.

¿Qué se modificó o incluyó?

Se modifica el artículo 489 del Código Penal, que eximía de responsabilidad criminal por hurto, defraudación o daño, a quienes respecto de una persona mayor, fueran sus parientes consanguíneos en línea recta (hijos, nietos) y colateral (hermanos, primos), así como los afines y cónyuges.

¿QUÉ EFECTOS TIENE AHORA?

Reconoce como delito y penaliza el abuso patrimonial a personas mayores, que es ejercida por familiares.

Ya no existe excusa legal absolutoria cuando cualquier pariente, sin la voluntad de la persona mayor y con el ánimo de lucrarse, daña o se apropia mediante hurto o engaño, de sus bienes y posesiones.

IV Desafíos- temas inmediatos.

- Difusión y conocimiento sobre la Ley N°20.427 en servicios del Estado, la sociedad civil, y las propias personas mayores, considerando que derecho que no se conoce, no se ejerce.
- Rescatar el conocimiento y aprendizajes de experiencias y buenas prácticas instaladas a nivel local, provincial y/o regional sobre la materia
- Coordinación interinstitucional entre servicios sociales, de salud y jurídicos disponibles, para la atención y resolución, implementación de programas de prevención, acompañamiento y reparación.
- Definir actores, roles, funciones y facultades de organismos y personal vinculado a materias de violencia, maltrato y abuso, así como también establecer procedimientos, protocolos, instrumentos y sistema de registros.
- Brecha importante de posible demanda y oferta de cupos ELEAM, centros hospitalarios y otros dispositivos para medidas de protección permanente y temporal.
- Soporte técnico en Mediación.
- Capacitación a personal del aparato público:
 - de OIRS, Ministerio Público, Fiscalía, Consejeros Técnicos, Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, SERNAM, SENAMA, Corporación de Asistencia Judicial.
 - Carabineros de Chile, Seguridad Ciudadana, Policía de Investigaciones.
 - Ministerio de Salud, servicios de urgencia, de atención primaria y secundaria, instituto médico legal.
- Adaptar espacios en Tribunales, Corporaciones de Asistencia Judicial, clínicas jurídicas, evitando barreras arquitectónicas, para brindar apoyo psicosocial en la atención, contención, y acompañamiento.
- Incorporar el maltrato estructural y la cultura del buen trato como tema de campaña permanente en diferentes niveles y contextos.

Junio, 2010.