



ACCESO A LA JUSTICIA Y ATENCIÓN PRIORITARIA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES:

**Disposiciones normativas, jurisprudencia
constitucional, prácticas y
recomendaciones en Costa Rica**

Msc. Gustavo Fallas Vargas
Unidad de Asesoría Legal
CONAPAM
Costa Rica



Constitución Política de la República de Costa Rica:

Artículo 41.- Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias y daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.



“El artículo 41 de la C. P. reconoce claramente el «principio justicia», del cual deriva **el derecho de acudir al sistema institucional para la solución de los diferendos o conflictos de interés que surjan entre los habitantes del país, o bien entre ellos y la administración.** En perfecta consonancia con el desarrollo del derecho internacional de los derechos humanos, la norma constitucional refiere, además, que **la justicia debe ser administrada de manera celeré y oportuna –justicia pronta y cumplida-, reconociendo y positivizando así el contenido del principio de acceso a la justicia ...”**

*(V.S.C. No. 2011-012644 de las 15:03 hrs. del 21 de setiembre de 2011)
(La negrita no es del original)*

• *Magistrada Calzada Miranda, integrante de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.*



**“III.-(...) en sede administrativa también procede aplicar lo dispuesto en el artículo 41 de la Constitución Política(...) En cuanto a la justicia pronta, es evidente que la duración excesiva y no justificada de los procesos administrativos implica una clara violación a ese principio, pues los reclamos y recursos puestos a conocimiento de la Administración deben ser resueltos, por razones de seguridad jurídica, en plazos razonablemente cortos.
...”**

(V.S.C. No. 2008-006567 de las 16:19 minutos del 22 de abril de 2008) *(La negrita es propia)*



Constitución Política:

ARTÍCULO 51.- La familia, como elemento natural y fundamento de la sociedad, tiene derecho a la protección especial del Estado. **Igualmente tendrán derecho a esa protección** la madre, el niño, **el anciano** y el enfermo desvalido.

“III.- (...) Es evidente de acuerdo a la norma transcrita, el **deber dual** que tiene el Estado costarricense a) Por un la debe **producir un marco normativo adecuado** con el fin de brindar una protección especial para esos grupos de personas, lo cual constituye un verdadero derecho fundamental y b) **Respetar y hacer respetar** a través de las correspondientes dependencias administrativas y tribunales de justicia tales derechos. (V.S.C. # 2007-13584) *(La negrita no es del original)*



Protección Jurídica de las Personas Adultas Mayores

Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento



Ley Nº 7935



- **Derechos y Beneficios**
- **Deberes de la Sociedad y el Estado**
 - **Salud**
 - **Educación, Cultura**
 - **Deporte y Recreación**
 - **Vivienda**
 - **Trabajo**
- **Órgano Rector en materia de envejecimiento y vejez**
- **Procedimientos y Sanciones**
 - **(1999)**

Prácticas aplicables en el ámbito administrativo:



- Creación de ventanillas especiales, filas diferenciadas e infraestructura adecuada, para la atención prioritaria de las personas adultas mayores.
- Promoción y divulgación de la Ley creándose programas de capacitación conjuntos o separados por parte del CONAPAM y otras instituciones



- Talleres de sensibilización en los temas de envejecimiento y vejez a cargo de diferentes instituciones.
- Exoneración del pago de la tarifa del transporte público, con la sola presentación de la cédula de identidad, cédula de residencia (Ley No. 7936).
- Creación de programas por Colegios profesionales (Defensoría de la Persona Adulta Mayor).



- Creación del Área de Ciudadano de Oro con beneficios y prestaciones sociales dirigidos a las personas mayores de 65 años de edad.
- Curso de Atención Preferencial en servicio al cliente adulto mayor, capacitando a más de 5000 funcionarios de atención directa, en detección y abordaje de las necesidades especiales de las personas adultas mayores.



Prácticas y recomendaciones en el ámbito judicial:



El **Poder Judicial** de la República de Costa Rica cuenta con una **Comisión de Accesibilidad** creada en el año 2005, integrada por representantes del ámbito jurisdiccional, auxiliar de justicia y administrativo. A partir del año 2007, esta Comisión crea **subcomisiones ad-hoc** para atender a cada una de las **poblaciones en estado de vulnerabilidad**, entre ellas, la población adulta mayor.



La Corte Plena en la sesión número 17-2008 de 26 de mayo de 2008 aprueba las **Reglas de Brasilia**, constituyéndose en un **compromiso institucional del Poder Judicial** en Costa Rica.

Se concreta en una serie de **recomendaciones y buenas prácticas en el ámbito judicial** que coadyuvan en el ejercicio del derecho de acceso a la justicia y atención prioritaria de las personas adultas mayores.



COMISIÓN
DE
ACCESIBILIDAD

- **Visibilizar las barreras y obstáculos.**
- **Lograr el acceso efectivo a la justicia de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, y entre ellos las personas adultas mayores.**
- **Promover acciones y políticas públicas.**

Objetivos

Políticas de Acceso la Justicia

- **Establecer líneas de acción para todos los ámbitos que conforman el Poder Judicial.**
- **Identificar y erradicar obstáculos, dando especial atención al acceso a los servicios y las decisiones judiciales.**
- **Garantizar el acceso a la justicia a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, entre ellos las personas adultas mayores.**
- **Establecer responsables para el seguimiento y cumplimiento de las políticas.**



Situación antes de la Política

- Problemas: Invisibilización, ausencia de estadísticas, información sobre necesidades de la Población, falta de capacitación y sensibilización del personal judicial, ausencia de herramientas y acciones para brindar un servicio preferente a la población adulta mayor,
- El trato a la persona adulta mayor y el trámite del expediente judicial era el mismo que se brindaba al resto de la sociedad.
- Cantidad de quejas y denuncias de personas adultas mayores contra despachos judiciales, por obstáculos para acceder la Justicia y exceso de trámites para recibir algún servicio o la denuncia de maltratos o abusos en cuanto al servicio.



Declaración de la Política de Accesibilidad

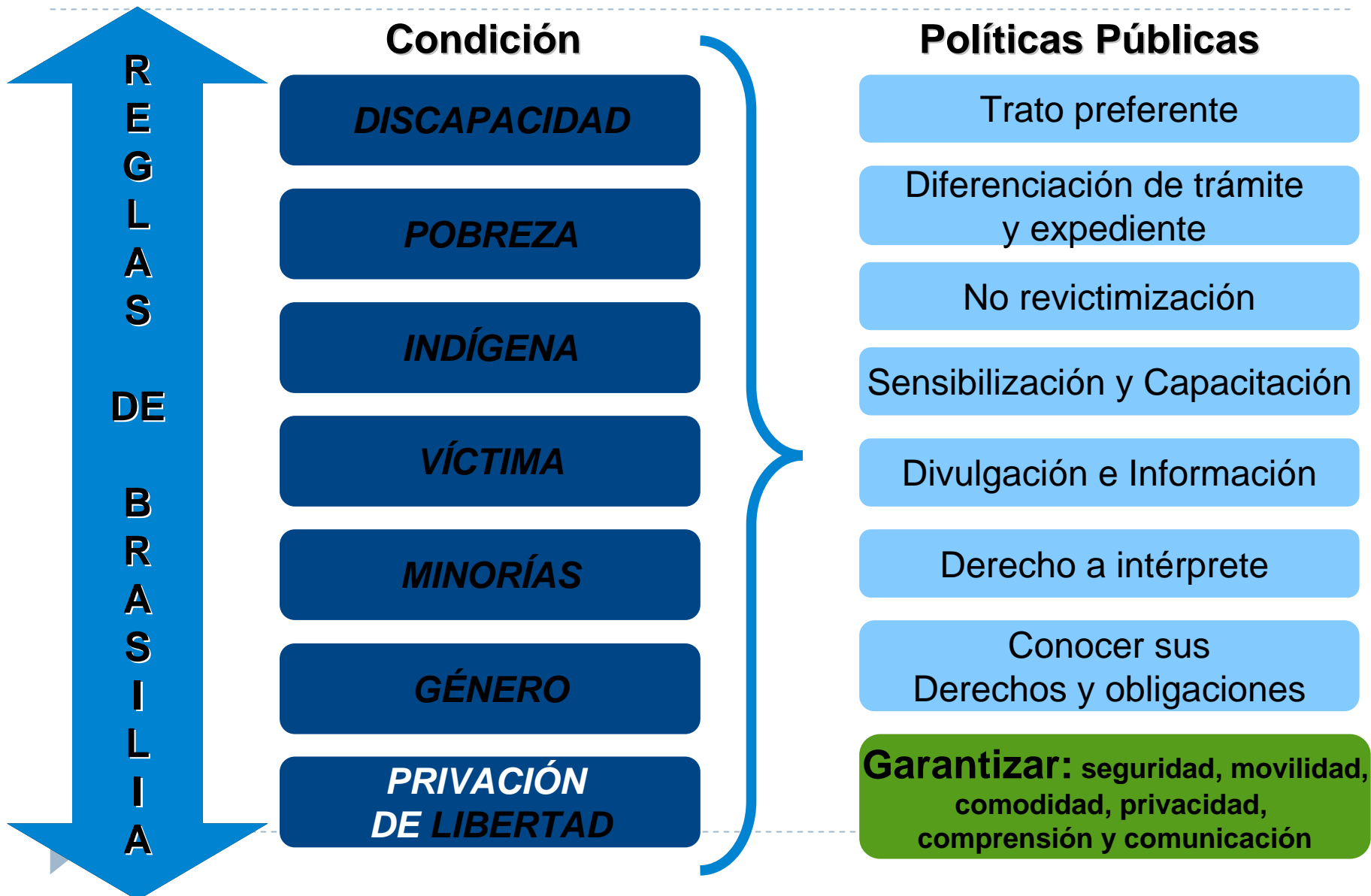
- Aprobación por parte del Consejo Superior de la Política Pública para garantizar el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores, en sesión N° 27-2008, artículo XLVI. (lineamientos de acatamiento general obligatorio para todos los ámbitos del Poder Judicial).
- La política contribuye a la implementación de buenas prácticas que dan un valor agregado a los lineamientos generales que permiten luego ser utilizados como modelo de réplica al resto de oficinas y despachos judiciales.

Aspectos que incorpora la Política



Presidencia
República de Costa Rica

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO



• Documentos emitidos

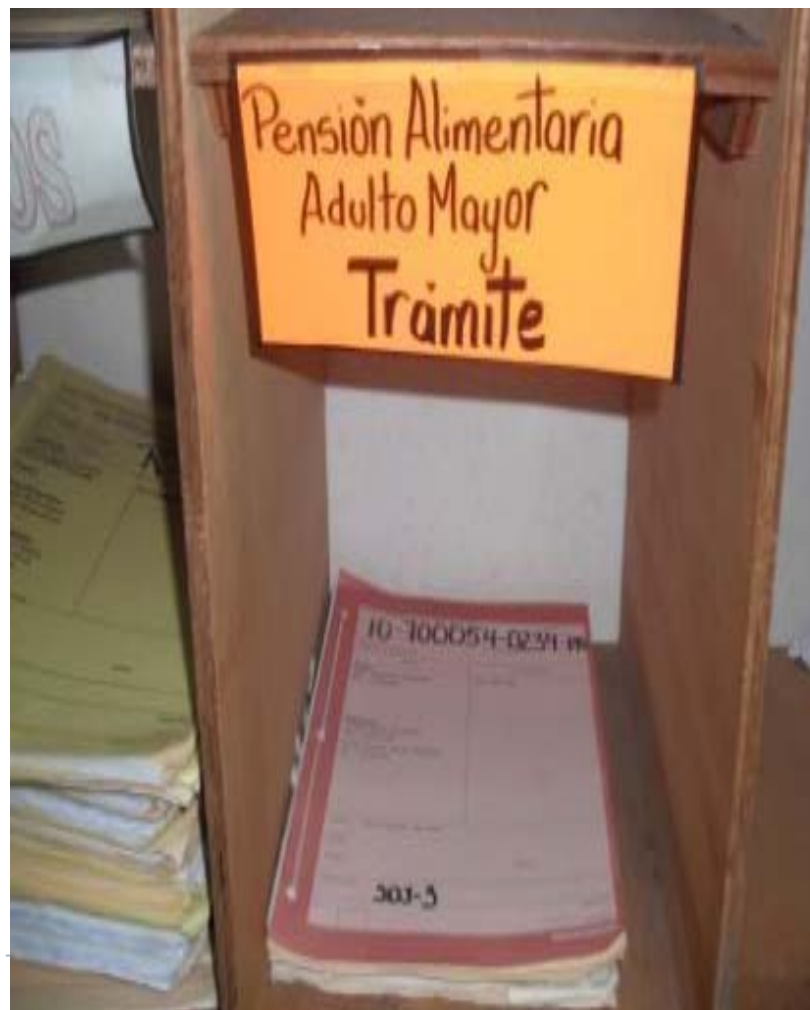
- **Consejo Superior, sesión N° 27-2008, del 15 de abril del 2008.**
- **Circular N° 61-08 del 7 de mayo de 2008.**
- **Circular N° 01-09 del 8 de enero de 2009.**
- **Circular N° 05-09 del 16 de enero de 2009.**
- **Circular N° 11-09 del 5 de febrero de 2009.**
- **Circular N° 37-09 del 13 de abril de 2009**



Política para la Atención de la Población Adulta Mayor (PAM)

- **Carátula color MARRÓN**

- **Casilla especial.**





✓ **Atención
PREFERENTE a la
persona adulta
mayor y al trámite
del proceso.**



De requerirse, las diligencias se trasladan al sitio donde reside o se encuentra la persona adulta mayor.

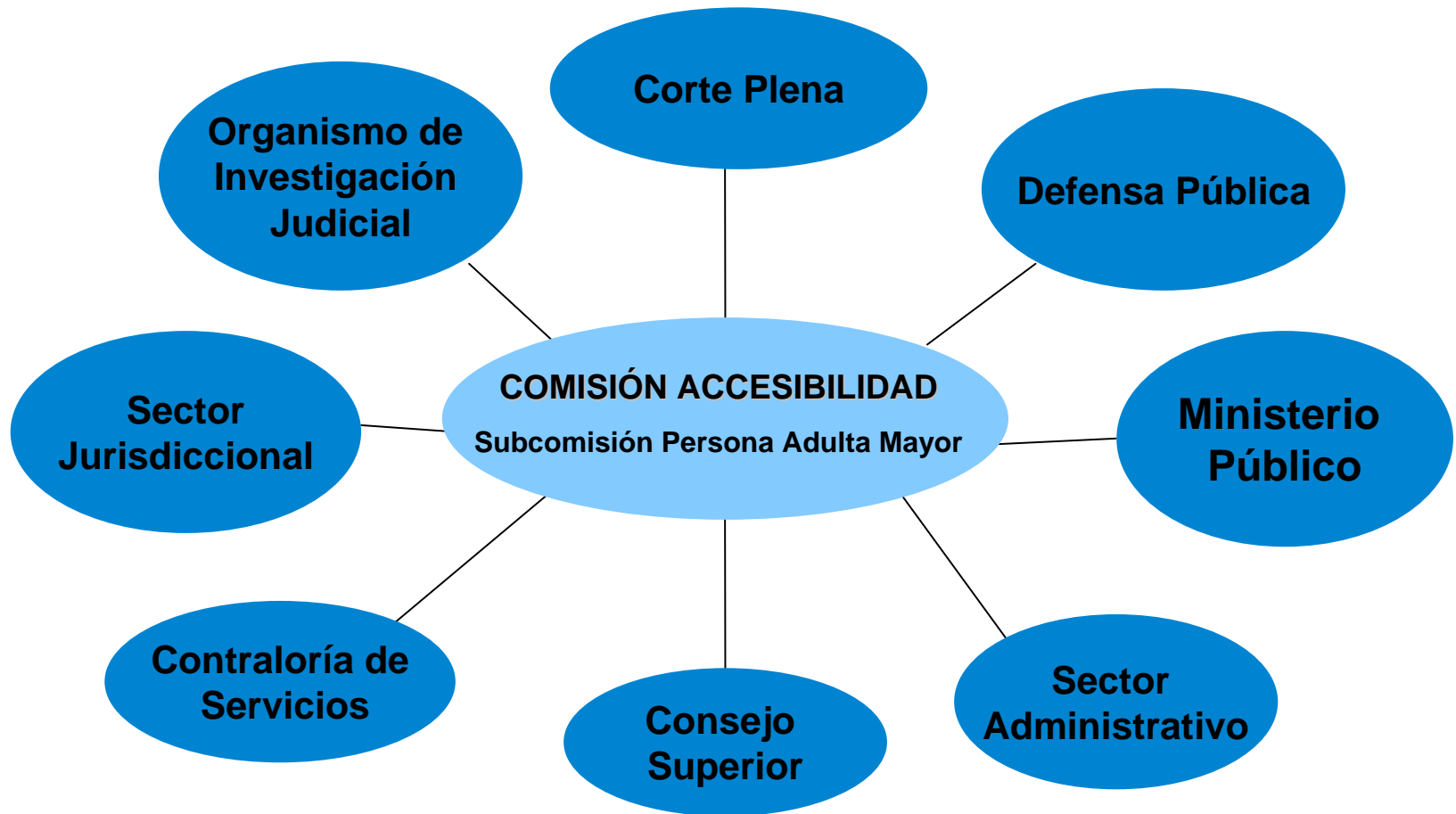


Esfuerzos comunes a lo interno del Poder Judicial para implementar la Política



Presidencia
República de Costa Rica

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO



Contraloría de Servicios habilita la línea 800-800-3000

- ✓ Dirigido a las personas adultas mayores, sus familiares o personeros de instituciones que velan por sus derechos.
- ✓ Consultas de trámites y procedimientos para formular adecuada y oportunamente las denuncias y demandas en casos de abuso físico, maltrato, negligencias y otros.





PERSONA ADULTA MAYOR

- ▶ El **Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales** y el **Sistema de Gestión en Línea Escritorio Virtual**, ya identifican los asuntos en los que interviene al menos una **PERSONA ADULTA MAYOR**, por medio de un indicador color marrón, de acuerdo a la política de género del Poder Judicial.

Se identifican desde los **INTERVINIENTES** tomando la información del campo **FECHA NACIMIENTO**, y por medio de un cálculo se determina la edad del interviniente.

Nombre y Apellidos:	YTRYTRY
Etnia:	05 ... otro
Estado Civil:	5 ... Viudo/a
Fecha Nacimiento:	15/06/1935
Nacionalidad:	040 ... COSTA RICA
Nombre del padre	



Datos Generales de la Carpeta

Carpeta: **ADULTO MAYOR**

N.E.: 70-000001-0163-CA
Materia: **FAMILIA**

Responsables:
Nombre: **Lorena María M...**
Formado: 27.02.2009

Datos Generales:
Clase: **COMPARTIR PATRIA POSESAD**

Datos de Seguimiento:
Procedimiento: **ABREVIADO**
Fase: **1. DEMANDA**
Estado: **DEMANTE**
Sub-Estado: **1.81. Señalamientos**

Valor O.T.:
Número: **Cindy Fariña e Molina**
Tipo Cuarta: **NO PROCEDE**

Atención
El expediente tiene al menos un adulto mayor

Aceptar

CONSULTA GENERAL DE CARPETA ELECTRÓNICA** ADULTO MAYOR **

70-000001-0163-CA
Carpeta Física

Datos Contables: No. Expediente: **27.02.2009 3.000.0000**

Datos de Seguimiento:
Materiales: **10-000**

70-000001-0163-CA Notificación Fallida
10-000 Expediente tiene un Adulto Mayor ****

Partes del Caso:

Nombre	Tip. Asignat.	Tip. Asignat.	Identificación	DEMANDADO (S)	DEMANDANTE (S)
ANA (PRUEBA)	ADJUD.	REUBERTA	8900380213	SI	SI
OTRO (PRUEBA)	OTRO (PRUEBA)	INCOMPLETAMENTE	8100000748	SI	SI
INSTRUCO (PRUEBA)	ADJUD.	PRUEBA	8100000002	ACTOR (S)	NO

Registros Encuentrados: 3

Atención

Atención: Usted esta atendiendo a una persona ADULTA MAYOR. Nuestra Institución ha tomado como política la atención preferencial a este grupo de personas, por lo que se le debe de tratar de forma especial. Gracias.

Aceptar

Carné de Atención a las Personas Usuarias Adulta Mayor


- Todos los despachos y oficinas judiciales del país.
- Su entrega a las personas usuarias adultas mayores.
- Carné de color de la carátula del expediente (marrón).
- **Se consigna**
- Frente: número de expediente.
Dorso: nombre del Despacho, número de teléfono, fax y correo electrónico



PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE COSTA RICA

CARNÉ DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

NÚMERO ÚNICO DE EXPEDIENTE:



NOMBRE DEL DESPACHO:

TELÉFONO: _____

FAX: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

El Poder Judicial se preocupa por aplicar la política de acceso a la justicia para las personas adultas mayores, por lo tanto, usted es una persona merecedora de un trato preferencial.

DIVULGACIÓN DE LAS MEJORAS AL SISTEMA DE GESTION

Consejo Superior, sesión N° 31-11 celebrada el 5 de abril del año 2011, artículo LVI, acuerda:

- Hacer del conocimiento del CONAPM y del Colegio de Abogados/as, con el fin de que divulguen la política de la Persona Adulta Mayor y promuevan la importancia de incorporar en los procesos judiciales los datos necesarios para que los mismos sean ingresados en el sistema de los procesos de esa población y facilitar la aplicación de la política pública dispuesta para esa población.
 - Solicitar a la Contraloría de Servicios que en coordinación con el Departamento de Prensa y Comunicación, informen a todos los centros de atención de adultos, sobre las políticas y que se diseñen afiches con el fin de que sean colocados en todos los despachos o entradas de edificios sobre la atención preferente de esta población.
-





P
R
T
O
C
O
L
O
S

D
E

A
T
E
N
C
I
O
N

A VÍCTIMAS EN LOS JUZGADOS
DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

A VÍCTIMAS MAYORES Y MENORES DE EDAD
DE DELITOS RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA DOMÉSTICA
COMETIDOS POR PERSONAS MAYORES DE EDAD

A VÍCTIMAS MAYORES Y MENORES DE EDAD
DE DELITOS SEXUALES Y EXPLOTACIÓN COMERCIAL
COMETIDOS POR PERSONAS MAYORES DE EDAD

RECOMENDACIONES EN COMÚN DE LOS PROTOCOLOS

Entre sus Principios están:

Acceso a la Justicia a todas las personas, sin discriminación por razones de género, **edad**, religión, nacionalidad, etnia o cualquier otro factor.

Recomendaciones para la Atención de Personas Adultas Mayores víctima de delitos sexuales y violencia intrafamiliar en los procesos judiciales:

- Coordinar el desplazamiento a las diligencias, cuando las circunstancias y condiciones físicas de la persona adulta mayor así lo requiera.
- Atender las necesidades especiales que requieran.
- Ofrecer información accesible, comprensible y oportuna.
- Asegurar que el espacio donde va ser atendido(a) sea accesible.
- Solicitar, en caso que se requiera, ajustes en el proceso.
- Permitir que venga acompañada por una persona de confianza durante la diligencia.



CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE BRASILIA



Presidencia
República de Costa Rica

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO

“GRUPO DE TRABAJO” de la Comisión de Seguimiento de las “Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad”, elaboran cuestionario para analizar cumplimiento de su aplicación; entre las poblaciones vulnerables que se consideran están las personas adultas mayores.

D. PERSONAS ADULTAS MAYORES ¹

1. ¿Se ha establecido una política institucional para facilitar el acceso a la justicia a la Persona Adulta Mayor? Si () No ()

Regla 2, 25, 26, 27, 38, 50, 77

2. ¿Se ha realizado alguna acción que permita distinguir los expedientes en los que participan Personas Adultas Mayores, con el fin de brindarles una atención preferencial?

Por color ()

Electrónicamente ()

Por medio de algún distintivo ()

Otros. Explique _____

Regla 2, 33, 38, 50

3. ¿Cuentan los sistemas tecnológicos con mejoras o adaptaciones que faciliten detectar si interviene una Persona Adulta Mayor?

Regla 38, 93, 95

4. ¿Se solicita a los/as abogados/as litigantes, que incorporen en sus escritos el número de cédula o indiquen la fecha de nacimiento de las partes, para que se identifique fácilmente cuando son Personas Adultas Mayores?

Regla 38

¹ Preguntas elaboradas por el grupo conformado por Lupita Chávez (coordinadora), Alejandra Monge y Rodrigo Jiménez.

5. ¿Se cubre de alguna manera, con la información mencionada en el punto anterior a la población extranjera?

Regla 13, 33, 50

6. Cite cuánta Población Adulta Mayor existe en relación con la población total.

Regla 33, 38,

7. Cite la cantidad de Personas Adultas Mayores que se atienden por despacho.

Regla 33, 38,

8. Cite la cantidad de “buenas prácticas” realizadas a favor de la Población Adulta Mayor.

Regla 76, 96 y 97

9. Cite el porcentaje de normativa especial para Personas Adultas Mayores.

Regla 33, 34, 35, 40, 41, 58, 62, 68, 72

Matriz para recolección de información en los despachos judiciales, referente a la persona adulta mayor



Matriz para la Recolección de Información en Relación con la Aplicación de la Política para la Persona Adulta Mayor

Juzgado o Despacho	Expediente	Sexo		Edad al iniciar el proceso	Expedientes activos en casilla especial en el que se encuentran	Expedientes Resueltos	Expedientes archivados (explicar razón)	Audiencias in situ para realizar actos judiciales	Síntesis de la duración del proceso					Síntesis de la Situación antes y después de la aplicación de la PAM
		Masculino	Femenino						1. Fecha de ingreso	2. Fecha de traslado	3. Fecha de evacuación de la prueba	4. Audiencia Oral	5. Sentencia	
				De 65 a 70 años										
				De 71 a 85 años										
				De 86 a 90 años										
				De 90 en adelante										



Síntesis antes y después de la aplicación de la Política

- Facilidad para contabilizar los expedientes que corresponden a personas adultas mayores.
 - Utilización de la casilla especial genera un efecto visual para agilizar el trámite.
 - Se ha promovido la celeridad los procesos y la sensibilización del personal.
 - Se facilita la elaboración de estadísticas y motiva a brindar un trato preferencial.
 - Mayor conciencia, el personal del despacho se desplaza y no a la inversa.
 - Atención in situ.
-



RETOS DEL PAÍS

- 1.- Continuar con los procesos de sensibilización en el tema del envejecimiento y la vejez, así como el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores.
- 2.- Seguir con los procesos de divulgación de la Ley y empoderamiento del tema con la población adulta mayor del país.
- 3.- Crear una política de acceso a la justicia en sede administrativa (protocolos de atención interinstitucionales).
- 4.- Emitir legislación especial (asistencia legal gratuita)

