

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN DERECHOS HUMANOS**

**ACCIONES TOMADAS POR EL PODER JUDICIAL PARA
ASEGURAR A LA POBLACION ADULTA MAYOR EL
DERECHO HUMANO AL ACCESO A LA JUSTICIA,
VALORADAS A TRAVÉS DE LA OPINION DE LAS
PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**

**Trabajo final de graduación para optar por el grado de Magíster
en Derechos Humanos**

Esther Núñez Callén

**San José
2009**

Gracias a Dios por darme la vida

y a la vida por darme tanto.

Gracias mamá por tu amor que me nutre y fortalece.

Gracias papá por compartir tu sabiduría.

Esto es para ustedes, como una pequeña muestra

del gran amor que les tengo.

RESUMEN

En este trabajo se describen las acciones que ha tomado el Poder Judicial para asegurar a la población adulta mayor el acceso a la justicia, para luego confrontarlas con las experiencias subjetivas de los adultos mayores.

ABSTRACT

This work describes the actions taken by the Judicial Branch to ensure senior citizens access to justice, and then compare them with the subjective experiences of senior citizens.

TABLA DE CONTENIDOS

	Página
Introducción	2
Objetivos de la investigación.....	7
Preguntas de investigación.....	7
Viabilidad de la investigación.....	8
Marco teórico.....	9
 Primer Capítulo. Acciones tomadas por el Poder Judicial para asegurar a la población Adulta Mayor el Derecho Humano al acceso a la justicia	 17
Relevancia del Derecho al Acceso a la Justicia.....	17
Acciones de nuestro Poder Judicial para garantizar el acceso a la Justicia para las personas adultas mayores.....	19
Contraloría de Servicios.....	20
Comisión de Accesibilidad.....	23
Secretaría Técnica de Género.....	24

	Página
Estatuto de la Justicia y Derechos de las	
Personas Usuarias del Sistema Judicial.....	26
Circulares de la Secretaría General de la Corte.....	27
Política de la Población Adulta Mayor del Poder	
Judicial.....	28
 Segundo Capítulo. Las acciones del Poder Judicial valoradas a	
través de la opinión de tres personas de la tercera edad.....	32
Entrevista en la Asociación Gerontológica de Curridabat.....	34
Entrevistas en el Asilo de Ancianos Alfredo y Delia	
González Flores (Heredia).....	38
Análisis de las entrevistas.....	44
 Tercer Capítulo. Confrontando las acciones del Poder Judicial	
con las experiencias subjetivas de los adultos mayores.....	47
Conclusiones.....	53
Fuentes.....	60

Anexo N° 1. Entrevista utilizada con los/as adultos/as mayores.....	69
Anexo N° 2. Entrevista utilizada con las encargadas de los asilos.....	71
Anexo N° 3. Fórmula de consentimiento informado.....	72

INTRODUCCIÓN

A partir de la década de los sesentas se empezó a observar un fenómeno que ha ido en aumento con el paso de los años: el envejecimiento de la población.

Tradicionalmente, la pirámide etaria de las sociedades tenía una forma triangular, con una amplia base conformada por lo más jóvenes y, en la cima, una pequeña zona correspondiente a las personas con más de 60 años.

El fenómeno del envejecimiento de la población está transformando la pirámide dándole una apariencia más cercana a un rectángulo, pues el segmento correspondiente a las personas de más de 60 años ha ido creciendo, mientras las tasas de natalidad están disminuyendo.

Hasta el momento Europa ha sido la más afectada por el envejecimiento de su población, por lo que es la pionera en el análisis y abordaje de este fenómeno. Sin embargo, las estadísticas demuestran que en los países en desarrollo el envejecimiento va a ocurrir mucho más rápido en el futuro cercano, con la diferencia de que cuentan con recursos mucho más limitados.

Costa Rica no es ajena a esta realidad. En el Décimo Tercer Informe sobre el Estado de la Nación, de noviembre del 2007 se explican las principales tendencias sobre el estado de la salud, señalando que:

La mortalidad infantil se mantuvo en niveles inferiores a 10 por mil nacidos (9,7) y la esperanza de vida siguió siendo una de las más elevadas en la historia del país, 79,0 años para ambos sexos (76,6 los hombres y 81,6 las mujeres). Llama la atención la caída que experimentó la tasa de fecundidad, y que dio lugar a un nuevo mínimo histórico, de 1,9 hijos por mujer. <http://www.estadonacion.or.cr/Info2007/Paginas/equidad.htm#vida>

Son justamente estos tres elementos los que explican la transformación de la distribución por edad de la población: 1. Disminución de la mortalidad infantil; 2. Aumento de la expectativa de vida; 3. Una tasa de fecundidad mucho menor. El desarrollo de la medicina, mejoras en la calidad de vida y una sociedad más exigente en tiempo y dinero son los causantes de estos cambios.

El crecimiento de la población adulta mayor genera muchas inquietudes: ¿cómo se va a sostener una sociedad en que la población económicamente productiva es menor a la que se encuentra inactiva?, ¿van a soportar los sistemas de pensiones

por vejez la presión que esté cambio va a provocar?, ¿cómo se deben reestructurar los servicios médicos, educativos, de entretenimiento, etc. para crear una sociedad inclusiva a este grupo?

En general el reto es asegurar una sociedad que respete sus derechos, reconociendo sus características como grupo social. Esto es un reto no sólo por el aumento de esta población sino por los estereotipos con los que históricamente se ha estigmatizado al adulto mayor en las sociedades occidentales, relegándolo a un papel marginal. Por lo anterior, la población de la tercera edad puede ser considerada como un grupo vulnerable.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH) define a los grupos vulnerables como

... aquellos grupos o comunidades que, por circunstancias de pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad, se encuentran en una situación de mayor indefensión para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas. La vulnerabilidad coloca a quien la padece en una situación de desventaja en el ejercicio pleno de sus derechos y libertades.

<http://www.cndh.org.mx/losdh/losdh.htm>

No hay que olvidar que la doctrina de los derechos humanos ha tenido un gran desarrollo en la protección de los grupos vulnerables. En la denominada cuarta generación de los derechos humanos se ha llamado la atención hacia los actores y movimientos sociales con necesidades específicas que se veían excluidos bajo el manto de una igualdad formal. Al medir con la misma vara las necesidades de todas las personas sin tomar en cuenta sus diferencias se cae en una sociedad discriminatoria. Es por eso que, mediante el desarrollo de los derechos humanos de los grupos vulnerables, se busca una igualdad real, que ayude a disminuir las brechas en las posibilidades de los grupos más débiles.

Como se indicó anteriormente algunos de los tópicos más desarrollados con relación al envejecimiento de la población son el sistema de salud, de seguridad social e inclusive las áreas de educación y entretenimiento. Sin embargo, es muy poco lo que se ha dicho sobre el derecho humano al acceso a la justicia de la población adulta mayor.

Birgin y Kohen, en la introducción a la compilación “Acceso a la Justicia como Garantía de Igualdad” (2006) indican que

El acceso a la justicia es un derecho humano fundamental en un sistema democrático que tenga por objeto garantizar los derechos de todos por igual. Cuando otros derechos son violados, constituye la vía para reclamar su cumplimiento ante los Tribunales y garantizar la igualdad ante la ley.

Las personas adultas mayores pueden ver limitado su acceso a este derecho por múltiples razones, como lo son: la dificultad de traslado físico, incomprensión de los procedimientos, tratos despectivos por parte de los/as empleados/as judiciales, invisibilización de sus necesidades debido a la falta de estadísticas judiciales de variables etarias. Asegurar la inclusión del adulto mayor en el sistema de protección judicial es primordial para asegurar el respeto de sus derechos; sin embargo, es especialmente complejo debido a que dentro de no es grupo homogéneo, ya que reúne personas que difieren en su nivel educativo, económico, sexo, capacidades físicas y mentales, etnia, etc.

Debido a la falta de estudios en este tema en específico; así como el tiempo y recursos limitados, se hará un acercamiento cualitativo mediante una revisión general del trabajo que ha hecho el Poder Judicial para tomar en cuenta las necesidades de las personas de la tercera edad y, después, se procederá a aplicar una encuesta abierta a cuatro adultos mayores que hayan acudido al sistema judicial para reclamar un derecho. La intención de estas entrevistas es

conocer tanto las facilidades como las dificultades que tuvieron que pasar dentro del proceso judicial.

Objetivos de la investigación

1. Identificar y describir las acciones que ha tomado el Poder Judicial para asegurar a la población adulta mayor el acceso a la justicia.
2. Reconstruir y sistematizar las experiencias subjetivas de algunos/as adultos/as mayores que han tramitado procesos judiciales.
3. Confrontar las acciones del Poder Judicial con las experiencias subjetivas de los adultos mayores.
4. Establecer conclusiones y recomendaciones.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué acciones ha tomado el Poder Judicial para asegurar a la población adulta mayor el acceso a la justicia?

2. ¿Cuáles son las experiencias subjetivas de algunos/as adultos/as mayores que han tramitado procesos judiciales?
3. ¿Las acciones del Poder Judicial se ven reflejadas en las experiencias subjetivas de los adultos mayores?
4. ¿Cuáles son las conclusiones y recomendaciones?

Viabilidad de la investigación

Es importante tener presente que para esta investigación se cuenta con recursos humanos y de tiempo limitados. Por lo tanto, para asegurar la viabilidad de es necesario delimitar el área de estudio a unos cuantos sujetos y hacer una descripción general de las políticas del Poder Judicial. Siempre y cuando no se pretenda exceder estos límites, es factible llevar a cabo esta investigación.

Marco Teórico

Existe gran cantidad de literatura en relación a la atención médica del adulto mayor y, en menor cantidad, sobre el fenómeno de envejecimiento de la sociedad y los derechos de las personas de la tercera edad.

Algunas de las investigaciones que se pueden mencionar son:

Chamorro y Sánchez (1990) realizaron un estudio titulado "Funcionamiento Técnico Administrativo de los Centros de Cuidado Diurno para los Ciudadanos de la Tercera Edad", cuyo objetivo primordial fue analizar los procesos técnicos administrativos que intervienen en el funcionamiento de los Centros Diurnos para identificar los obstáculos internos y externos.

Pérez (1990) en el proyecto "Recreación y terapia ocupacional, una alternativa para el reforzamiento psicosocial de la persona adulta mayor institucionalizada en el Asilo Carlos María Ulloa", plantea como objetivo brindar a las personas mayores una alternativa ocupacional que propicie el desarrollo psicosocial en el medio ambiente institucional. Concluye que la persona mayor maneja muchos

estereotipos razón por la cual se limita a realizar únicamente actividades en las cuales se considera útil.

Con y otros (1991) realizan una investigación sobre las metodologías aplicadas para el logro de la participación comunitaria en programas gerontológicos. El mayor aporte que brinda esta investigación reside en la división del concepto de participación en dos partes: participación no institucionalizada y participación institucionalizada, esta última promovida por instituciones mediante la intervención de un agente externo en la ejecución de programas y proyectos. Esta participación es utilizada como estrategia estatal y se requiere que sea activa, consciente, responsable, deliberada y sostenida.

Chavarría y otros (1992) realizaron un “Análisis comparativo de los Centros Diurnos de atención de ancianos en el Gran Área Metropolitana y propuesta de un modelo de organización”. Los autores establecen que los reglamentos internos existentes en un centro de atención a las personas adultas mayores son de gran relevancia pues tiene repercusiones en los aspectos de relaciones humanas, administración, actividades sociales y culturales. Otro aspecto importante, es que es necesario fortalecer la capacitación del personal que labora en estos centros y que brindan atención a la población adulta mayor.

Loáiciga (1993) realizó un estudio titulado “Condiciones psicosociales vinculadas a la atención institucional de los ancianos”. En él se demuestra la importancia de los centros de atención integral para mejorar las condiciones de vida de dicho sector poblacional, a pesar de que el hogar familiar es la condición óptima, existen en muchos casos razones socioeconómicas familiares de peso para la institucionalización.

Guzmán (1993) en su práctica dirigida en el Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores. El principal aporte que brinda esta investigación consiste en concebir a la persona adulta mayor desde una perspectiva integral que rescate todas las dimensiones que lo conforman, sin dejar de lado el desarrollo de actividades que potencien su autonomía, iniciativa, reconocimiento, individualidad y autoestima.

López y Herrera (1994) realizan una práctica basada en la capacitación para la atención a las personas mayores del Hogar Hortensia Rodríguez de Bolaños. Esta práctica se da debido a la falta de capacitación que presenta la población voluntaria y administrativa para una atención activa de la población adulta mayor.

Bermúdez y otros (1996) realizan una propuesta de un modelo de capacitación para los administradores de los Centros Diurnos de atención al anciano. Se busca elaborar la propuesta de capacitación administrativa que sirva como un recurso para que los encargados puedan cumplir con su función, la cual es indispensable para el logro de una atención eficaz e integral de la persona adulta mayor y que incide en su calidad de vida.

Barros (1996) en su artículo: “Nivel de Bienestar y proceso de envejecimiento”, rescata: Una política que asegure un buen nivel de bienestar para la persona adulta mayor, debe considerar no sólo el mejoramiento de las condiciones económico – sociales, sino que también debe modificar la forma en como las personas adultas mayores enfrentan su envejecer y el apoyo que pueden recibir de otros.

Barrantes y otros (1998) en su investigación sobre los “Factores Protectores con relación a la Calidad de Vida de los Adultos Mayores en un estudio cualitativo dentro del Grupo Acción”, plantean que existen componentes propios y externos que permiten a los adultos mayores una realización personal, aunque los factores personales se aplican parcialmente en la medida en que los adultos mayores participan, desarrollan y mantienen los factores protectores y una adecuada calidad de vida.

Morales (1998) realiza una investigación en la cual relaciona la participación con la actividad física y la recreación. El autor plantea que la actividad física es un modo de emplear sanamente el tiempo libre, mejorar la salud y la autoestima.

Méndez (1998) efectuó la investigación denominada “Calidad de vida de las personas mayores residentes en el Hogar para Ancianos “Alfredo y Delia González Flores”. Señala la salud y la atención para la salud como componente de la calidad de vida de las personas que residen en el Hogar. Asimismo brinda un importante aporte al plantearse que la crisis de autonomía, la crisis de pertenencia e identidad deben ser resultados para facilitar la integridad de las personas del Hogar para Ancianos.

Calderón y otros (1999) realizaron un seminario de graduación con el fin de elaborar un estudio de factibilidad de instalación de un Centro Diurno de atención integral a adultos y adultas mayores de la Gran Área Metropolitana.

Barquero (1999) en su artículo “Recursos para la persona adulta mayor institucionalizada” destaca que en el país existe un total de 4.214 ancianos institucionalizados en Centros Diurnos, Albergues y Hogares, lo que vendría a ser un 1.45% de la población total adulta mayor.

Arias y Jiménez (1999) realizaron una investigación en la cual se plantea un proyecto de intervención orientado a fortalecer las redes de apoyo formales (instituciones públicas y privadas) e informales (vecinos, amigos y familiares) existentes en el distrito central de Buenos Aires, Puntarenas, para concretar una opción específica para las personas adultas mayores que les permita mantenerse integradas a la sociedad.

Bonilla (1999) en su artículo: “Bienestar y salud al envejecer”, enfatiza que el bienestar es un estado de satisfacción pleno e integral que permite hacerle frente a las dificultades de la vida. Dicho bienestar permite aceptar y saber llevar los cambios y tolerar la inestabilidad y los estados transitorios.

Ramírez (1999) visualiza la participación de esta población vinculada con la expresión artística (folklore, cine, literatura, pintura) y expone diferentes enfoques que explican la importancia del arte en la vida de las personas mayores, ya que constituye una forma de derribar mitos que los aprisionan, de construir ilusiones y de participar en la vida de la comunidad.

Rojas (1999) en su investigación sobre “Calidad de Vida y autonomía en Personas Mayores”, indica que generalmente la calidad de vida en este grupo de población se restringe al aspecto físico en función de lo que la persona es capaz de hacer, excluyendo la expresión plena de lo que la persona piensa y opina desde una perspectiva integral.

Alvarado (1999) en su investigación titulada “Calidad de vida y necesidades del Adulto Mayor en la Zona Bananera: Un estudio en el cantón de Matina” señala que el aspecto económico y de vivienda constituyen las principales necesidades para la satisfacción de las necesidades de las personas mayores, por lo que al no encontrarse éstas satisfechas, no se puede contar con una buena calidad de vida. Menciona que las necesidades de una persona mayor en una zona urbana varían en comparación con una de la zona rural.

Escobar (2001) realizó la investigación “Comparación de la Calidad de vida y acondicionamiento físico al ingreso del Programa y al finalizar la Fase II de los Adultos Mayores con diagnóstico de cardiopatía isquémica del Programa de Rehabilitación Cardíaco del Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes”.

Como se puede observar la investigación relativa al adulto mayor gira, en gran medida, alrededor de sus necesidades médicas, lo cual deja grandes espacios vacíos que son campo fértil para la investigación.

**PRIMER CAPITULO. ACCIONES TOMADAS POR EL PODER JUDICIAL PARA
ASEGURAR A LA POBLACION ADULTA MAYOR EL DERECHO HUMANO AL
ACCESO A LA JUSTICIA**

Relevancia del Derecho al Acceso a la Justicia.

Previo a entrar a analizar las acciones concretas llevadas a cabo por el Poder Judicial es importante llamar la atención sobre la importancia del Derecho al Acceso a la Justicia, especialmente cuando se trata de personas que pertenecen a algún grupo social vulnerable como es el caso de las personas adultas mayores.

La ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, publicada en noviembre de 1999, establece los derechos y beneficios para las personas de 65 años y más, en relación a la salud, educación, participación, recreación, vivienda, seguridad social y trabajo, así como las sanciones para aquellas personas o instituciones que violen sus derechos.

Para la efectiva aplicación de esta ley, así como de toda la normativa nacional, la función que cumple nuestro Poder Judicial es de vital importancia, pues es el encargado no sólo de resolver las disputas entre los/as ciudadanos/as, sino de restablecer los derechos que han sido conculcados, así que aún cuando normalmente no se enumere el derecho al acceso a la justicia como uno de los derechos humanos, coincido con el siguiente argumento de Birgin y Kohen, quienes consideran:

El acceso a la justicia como un derecho humano fundamental en un sistema democrático que tenga por objeto garantizar los derechos de todos por igual. Cuando otros derechos son violados, constituye la vía para reclamar su cumplimiento ante los tribunales y garantizar la igualdad ante la ley. (Birgin y Kohen, 2006, p. 1).

El acceso a la justicia para ejercer los derechos y defender las libertades es el principal derecho – el más importante de los derechos humanos – en un sistema legal moderno e igualitario que tenga por objeto garantizar, y no simplemente proclamar, los derechos de todos. Así lo considera la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos al establecer que los estados tienen el deber de organizar el aparato gubernamental y todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, para asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos. Si una persona pretende ejercer los derechos humanos. Si una persona pretende ejercer los derechos que las convenciones le garantizan y, por su posición económica, está imposibilitada de pagar la asistencia legal o cubrir los costos del proceso, queda discriminada y colocada en condiciones de desigualdad ante la ley. (Birgin y Kohen, 2006, p. 2).

Es por lo anterior, que es de vital importancia que el Poder Judicial desarrolle mecanismos idóneos para asegurar el efectivo acceso de la justicia a todos los grupos sociales, tomando en cuenta sus necesidades particulares. Los/as funcionarios/as del este poder estatal son conscientes de esta necesidad y con el pasar de los años han ido llevando a cabo diferentes acciones en este sentido.

Acciones de nuestro Poder Judicial para garantizar el acceso a la Justicia para las personas adultas mayores

Durante muchos años, quienes conformaban el Poder Judicial asumieron una posición en la cual se centraba la atención en la institución en su carácter de poder y el juez se convertía en una figura cuasi-divina. Pero, a partir del 2000, se empiezan a notar acciones específicas dirigidas a cambiar esta concepción por una en que la persona se volviera el centro y se entendiera a la institución como un servicio que se debía brindar con igualdad, calidad y humanidad, así como promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación.

Entre las acciones realizadas con este fin, se encuentran la creación de la Contraloría de Servicios, de la Secretaría de Género y la conformación de una Comisión de Accesibilidad.

Contraloría de Servicios

El 28 de agosto del 2000, se creó la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, cuyo objetivo principal es:

Contribuir a que en la prestación del servicio público, el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución. (Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial).

Algunas de las labores que ha realizado la Contraloría en busca de lograr un mejor servicio son:

- Oficinas de atención a los/as usuarios/as en 15 zonas del país, en las que se atienden consulta y quejas sobre los servicios del Poder Judicial.
- Creación de Comisiones de Usuarios en cada uno de los Circuitos Judiciales en que tienen presencia. Estas comisiones están conformadas por representantes del Poder Judicial, los abogados litigantes, Colegio de Abogados, la Defensoría de los Habitantes, la Procuraduría General de la República, municipalidad de la región, INAMU, PANI y representantes de poblaciones indígenas donde las hay. Como

podemos observar, estas comisiones le dan presencia a la población general en las decisiones sobre las acciones del Poder Judicial, así como la posibilidad de presentar inquietudes y buscar soluciones viables.

- Buzones de Sugerencia ubicados en todos los Circuitos Judicial para que cualquier persona pueda presentar sugerencias e inquietudes. Los/as funcionarios/as de la Contraloría de Servicios están obligados a darle respuesta a cada una de las boletas presentadas indicando las acciones que se llevaron a cabo para implementar las sugerencias o, en caso de no ser viables, explicar por qué no se pueden llevar a cabo.
- Establecimiento de una línea gratuita 800 que brinda información sobre el Poder Judicial (horarios, ubicación, requisitos para iniciar el proceso), depósitos de Pensiones Alimentarias, información procesal (no de fondo) sobre los expedientes judiciales, recepción de quejas, etc.
- Presentación de recomendaciones ante el Consejo Superior. Entre estas, una de vital importancia para este trabajo:

1) La propuesta de la “Política para garantizar el Adecuado Acceso a la Justicia de la Población Adulta Mayor”. Esta se hizo obligatoria para los/as empleados/as judiciales cuando el Consejo Superior, en sesión N° 27-2008, celebrada el 15 de abril del 2008, artículo XLVI, dispuso que los despachos judiciales debían adecuar los servicios brindan a las necesidades especiales de la población Adulta Mayor, a través de la aplicación de esta política. Esta política garantiza los siguientes derechos a los adultos mayores:

a. Formular e implementar una política para adecuar los servicios que se brindan conforme la especificidad etárea y necesidades particulares de la persona adulta mayor usuaria. Para ello establece que se diferencien los expedientes judiciales de personas adultas mayores con otro color; que en caso de dificultades para la movilidad del adulto mayor el Juez se traslade a su lugar de residencia; que se les dé un trato preferencial en los despachos judiciales.

b. Sensibilizar a la población judicial de manera que el personal esté capacitado y comprometido para prestar una atención personalizada al adulto mayor.

- c. Implementar una estrategia de información sobre los servicios, trámites y procedimientos judiciales dirigidos a la persona adulta mayor.

Comisión de Accesibilidad

El Consejo Superior en sesión del 10 de octubre del 2001 artículo XVI, aprobó varias políticas en materia de discapacidad y designó una Comisión de Accesibilidad como la encargada de asegurar su cumplimiento. Su misión es: “Asesorar y apoyar imparcialmente la prevención y resolución de problemas en materia de discapacidad dentro del Poder Judicial”; y su visión: “Garantizar el acceso a una administración de justicia pronta y cumplida en igualdad de condiciones para los usuarios y las usuarias con discapacidad y un ambiente laboral accesible para todo el personal del Poder Judicial”.

La Comisión de Accesibilidad impulsa una propuesta elaborada por la Contraloría de Servicios con el objetivo de obtener un conjunto de buenas prácticas que aseguren el acceso a la justicia de la población adulta mayor, entre los productos que se esperan obtener se citan los siguientes: diseño de un protocolo de atención, desarrollo de indicadores para medir el servicio, formulación de una

política y directriz para la ejecución de un plan de atención a la persona adulta mayor y diseño de un programa de capacitación.

Secretaría Técnica de Género

La Secretaría Técnica de Género fue creada en el 2002, la cual:

... promueve, orienta, fortalece y monitorea los procesos de cambio tendientes a impulsar una política de género transversal en la organización interna del Poder Judicial y en el servicio brindado, que sea considerado en toda acción institucional que se emprenda y que asegure el acceso a la justicia sin discriminación alguna. (Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Secretaría Técnica de Género).

Esta oficina ha realizado muchas acciones, investigaciones y talleres para lograr transversalizar la teoría de género, lo cual implica lograr una sociedad inclusiva para todos los grupos sociales. Entre ellas, una de las más relevantes para este trabajo es el proyecto “Reglas de Acceso a la Justicia y Tutela Efectiva de Derechos de las Poblaciones en Condiciones de Vulnerabilidad en Costa Rica”, cuyo documento preliminar fue publicado en junio del 2007. La versión final fue conocida en la XIV Cumbre Judicial de Presidentes de Iberoamérica que se

celebró en el 2008, siendo uno de sus objetivos la aprobación de un “Estatuto de acceso a la justicia de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad”.

Para realizar este documento se delegó en varias comisiones del Poder Judicial, la tarea de realizar estudios de la situación actual para el acceso a la justicia de un grupo específico y luego se hizo una compilación de todos ellos. Las poblaciones vulnerables incluidas fueron: mujeres, menores de edad, indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad y migrantes.

En relación a las personas adultas mayores se encontró que, a pesar de existir una variedad de leyes y circulares dirigidas a proteger a las personas adultas:

... a lo interno del Poder Judicial, no existe una política permanente para proporcionar una información jurídica básica a las personas vulnerables, la divulgación de los derechos reconocidos a esta población se efectúa muchas veces cuando un usuario/a adulto/a mayor denuncia el mal funcionamiento de los Tribunales sin que necesariamente conozca sus derechos y los servicios que las oficinas judiciales le pueden brindar.

Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial

La Corte Plena en sesión número 39 del 20 de octubre de 2004, aprobó el Estatuto. Algunos de los derechos establecidos en este Estatuto son:

- 1) Derecho a la información sobre las leyes nacionales, el proceso judicial y el Poder Judicial.
- 2) Derecho a la transparencia judicial.
- 3) Derecho a la justicia comprensible.
- 4) Derecho a la puntualidad y a la razonabilidad de los actos judiciales.
- 5) Se incluyen varias previsiones para el acceso a la justicia de las poblaciones vulnerables y se enumeran a los indígenas, los menores de edad, las mujeres y las personas con discapacidad. No se hace referencia a los adultos mayores.
- 6) Derecho a la independencia e imparcialidad judicial.
- 7) Establece sanciones en caso de incumplimiento de estas reglas.

Circulares de la Secretaría General de la Corte

La Secretaría General de la Corte a solicitud del Consejo Superior ha emitido las siguientes circulares relacionadas con el tema de acceso a la justicia de la población adulta mayor.

Circular N°138-2003. Dirigida a todos los despachos judiciales. Sobre la atención prioritaria que se le debe brindar a la personas de las tercera edad y portadoras del carné ciudadano de oro que se presenten en los despachos y oficinas judiciales.

Circular N°37-2004. Dirigida a los Jefes del Departamento de Servicios Generales y las Unidades, Subunidades y Oficinas Administrativas Regionales. Coordinación entre despacho judiciales que se encuentren en un mismo edificio, para brindar atención a personas con discapacidad en la primera planta, lo cual en la práctica se ha hecho extensivo a las personas adultas mayores que presentan dificultades para movilizarse.

Circular N°101-05. Dirigida a todos las autoridades judiciales del país. Obligación de dar un trato preferencial a poblaciones de usuarios en condición de vulnerabilidad, incluyendo a los adultos mayores.

Circular N° 182-05. Dirigida a todos los despachos judiciales del país. Obligación de brindar un trato preferencial, asegurar un acceso equitativo a los servicios y el ejercicio de sus derechos a poblaciones de usuarios vulnerables, entre ellas a las personas adultas mayores.

Política de la Población Adulta Mayor del Poder Judicial

A principios de abril del 2009, el Consejo Superior del Poder Judicial estableció varios lineamientos, de acatamiento obligatorio en todos los despachos judiciales, para que tomen en cuenta las necesidades especiales de las personas adultas mayores y así garantizar su acceso a la justicia. El proyecto fue elaborado por la Contraloría de Servicios y avalado por la Comisión de Accesibilidad e incluye una labor de sensibilización de jueces/as y personal auxiliar de las diferentes materias.

Según un comunicado del Departamento de Prensa del Poder Judicial (www.poder_judicial.go.cr/accesibilidad/documentos/noticias/pdf/poder_judicial_de_costa_rica_aprueba_politicas_en_beneficio_de_adulto_mayor.pdf), entre las políticas están:

1. Formular e implementar una política para adecuar los servicios que se brindan conforme la especificidad etárea y necesidades particulares de la persona adulta mayor usuaria. Esto incluye

- a. Utilizar una carátula con color distinto en los expedientes judiciales en los cuales figure como parte una persona adulta mayor, en materias como: laboral, violencia doméstica, familia y pensiones alimentarias.
 - b. Cuando haya imposibilidad de que la persona adulta mayor se movilice hasta el juzgado, el juez/a trasladará la realización de la diligencia al sitio donde se encuentra la persona adulta mayor.
 - c. Dar trato preferencial para la atención a los/as adultos/as mayores en los despachos judiciales.
 - d. Habilitar una casilla especial para el trámite ágil de los expedientes judiciales en que intervenga una persona adulta mayor.
2. Sensibilizar a la población judicial que permitan disponer de personal capacitado y comprometido para prestar una atención personalizada al adulto mayor. Para se programarán cursos de capacitación sobre
- a. La atención preferencial a la persona adulta mayor,
 - b. El derecho a la información de la persona adulta,
 - c. Servicio público de calidad,

d. Violencia doméstica y violencia sexual.

3. Implementar una estrategia de información sobre los servicios, trámites y procedimientos judiciales dirigidos a la persona adulta mayor, la cual estará a cargo del Departamento de Prensa y la Contraloría de Servicios.

Además, se establece que el Departamento de Tecnología de la Información, deberá elaborar un sitio dentro de la página Web de la Comisión de Accesibilidad, que contenga logros en las acciones dirigidas a la población adulta mayor, como: acuerdos del Consejo Superior, acuerdos de la Comisión de Accesibilidad, jurisprudencia de la Sala Constitucional, buenas prácticas implementadas en oficinas judiciales para el acceso de la población adulta mayor, entre otros.

SEGUNDO CAPITULO. LAS ACCIONES DEL PODER JUDICIAL VALORADAS A TRAVÉS DE LA OPINION DE TRES PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

Se solicitó a la Contraloría de Servicios que suministrara los nombres de algunas personas adultas mayores que han llevado procesos judiciales. Remitieron una lista con 10 nombres, con el compromiso de que los datos fueran manejados en forma confidencial. Por tratarse de personas que han presentado quejas ante la Contraloría de Servicios, se esperaba que tuvieran en común algún tipo de molestia en relación a sus procesos judiciales, lo cual debía ser considerado a la hora de hacer el análisis de las entrevistas.

Sin embargo, surgió un problema inesperado: la base de datos de la Contraloría estaba desactualizada, por lo que en los números de teléfono no fue posible localizar a las y los usuarios. Varias de las personas adultas mayores no tenían un teléfono propio, sino que daban uno para mensajes, mientras el juicio estaba en trámite; una vez concluido el proceso judicial dejaban de llegar al lugar del cual dieron el teléfono (esto apunta a dificultades para una comunicación rápida). En otro caso la persona estaba muy enferma. Había además casos en que no contestaban el teléfono o éste estaba fuera de servicio.

¿Por qué razón los datos de la Contraloría de Servicios estaban desactualizados? Una Auxiliar de la Contraloría de Servicios explicó que por un tiempo, hace alrededor de un año, se había girado la directriz de consultar a las personas el rango de edad en que se ubicaban, con la intención de responder a las necesidades específicas de cada grupo etario. Sin embargo, a la mayoría de las personas les molestaba dar alguna información sobre su edad, por lo que no se continuó consultando sobre este aspecto.

Ante este inconveniente se solicitó autorización en dos asilos de ancianos: la Asociación Gerontológica de Curridabat y el Asilo de Ancianos Alfredo y Delia González Flores (Heredia), para consultar a sus residentes si alguno/a de ellos/as querían colaborar con la entrevista. Finalmente, se localizaron a tres personas adultas mayores que estuvieron de acuerdo en participar en esta investigación.

En el anexo n° 1 se encuentra la entrevista que se utilizó con los/as adultas mayores, en el n° 2 está la entrevista que se utilizó con las personas encargadas de los asilos y en el n° 3 la fórmula de consentimiento informado que firmaron los/as adultos/as mayores entrevistados/as.

El resultado de estas entrevistas no representan porcentaje alguno (alto o bajo) de mala o buena atención. Es una auscultación de fallas o errores; no es representativo, pero eso no es lo importante, pues es visibilizar la experiencia de algunas personas adultas mayores al tener que acercarse al Poder Judicial.

Entrevista en la Asociación Gerontológica de Curridabat

El 05 de mayo del 2009, se visitó la Asociación Gerontológica de Curridabat. La señora Dora Calvo Muñoz, administradora del lugar indicó que, antes de ser remitidos ahí, la mayoría de las personas que se encuentran en la institución vivían en situaciones de indigencia, maltrato físico, abuso psicológico y abandono. A la Asociación son traídos por la policía, la CONAPAM y/o vecinos.

Hay un total de cincuenta adultos/as mayores/as, treinta institucionalizados en forma permanente y veinte que se encuentran solamente durante el día. Ellos/as sufragan parcialmente sus gastos (mediante la pensión de régimen no contributivo), el resto lo subsidia el Estado.

En general tienen una débil o inexistente relación con su familia, escolaridad baja, sin ingresos y todos son mayores de 65, llegando hasta 100 años. Además de las múltiples enfermedades físicas, algunos/as presentan enfermedades psiquiátricas como la esquizofrenia y la bipolaridad. Además, la mayoría sufre frecuentemente de depresión.

Cuando alguna de las personas adultas mayores es parte en un proceso judicial, la Asociación les ayuda llevándolas a los despachos, recibiendo las notificaciones por fax y guardando una copia del expediente judicial. También, en algunos casos, el doctor de la institución las remite a psicólogos para superar el trauma de la situación que generó el inicio del proceso. La Asociación no da ayuda en relación al fondo del proceso, ni brinda de asesoría legal.

Entrevista a OCG. OCG es una mujer de 83 años de hablar pausado y lúcido. Según relata durante toda su vida realizó “cualquier trabajo que saliera”, limpiar casas, hacer empanadas, planchar ajeno. Ahora sufre varias enfermedades, en especial constantes mareos.

Tiene dos hijas y un hijo, todos mayores de edad. Dos de ellos viven en sus propios hogares y una de las hijas vivía con ella. Esta última la maltrataba

constantemente y la tenía en estado de abandono. Al respecto, la administradora había comentado que cuando fueron a buscarla a la casa, por una denuncia que interpuso el hijo, la encontraron en una cama, sucia, con quemaduras de cigarrillos y las marcas de una plancha caliente en su brazo.

OCG menciona que su hija la trataba muy mal, pero sin entrar en mayores detalles, ella es consciente de que la denuncia la puso su hijo y que llegaron a buscarla integrantes del O.I.J. y funcionarios de la Asociación. OCG recuerda que las personas del O.I.J. la trataron con amabilidad, tomaron fotos del lugar, así como de ella y la llevaron a un despacho judicial (no sabe precisar cuál) donde la atendieron rápidamente pues se sentía muy enferma y débil.

Posteriormente, su hijo la llevó al asilo y tanto él, como la hija que no vivía con ella, la visitan cada cierto tiempo. Es su hijo el que hace todas las diligencias en el despacho judicial. Ella no sabe en cuál Juzgado se tramita el caso, sólo sabe que es en Hatillo. Por las circunstancias que dan pie al proceso judicial, probablemente se trata del Juzgado Penal o el Juzgado de Violencia Doméstica.

OCG agregó que tuvo que ir a una audiencia al juzgado, donde el juez la trató bien, acortando la diligencia para que ella se pudiera retirar ya que se encontraba

enferma. Explicó que no tuvo problemas con la infraestructura del despacho, le fue posible desplazarse con comodidad y no tuvo que esperar mucho para el inicio de la audiencia.

Según manifiesta ya se resolvió el caso por agresión, con una sentencia favorable para ella, en la que se indicaba que su hija debía desalojar la vivienda para que OCG pudiera retornar a vivir ahí. Sin embargo, su hija no ha cumplido con la sentencia judicial, por lo que su hijo está haciendo los trámites para iniciar un nuevo proceso para desalojarla (probablemente una ejecución de sentencia).

Para este nuevo proceso su hijo va a solicitar la ayuda de la Defensoría de la Mujer, pues él carece de conocimientos legales, ni cuenta con la capacidad económica para pagar asesoría legal.

En general la opinión que le merece el Poder Judicial es positiva. El trato humano ha sido el adecuado, las diligencias que requerían su presencia en el despacho se realizaron ágilmente y la accesibilidad a los edificios era la adecuada. La única disconformidad se refiere a la lentitud del proceso, pues éste inició desde hace más de dos años y ella todavía está a la espera de poder regresar a su casa.

Entrevistas en el Asilo de Ancianos Alfredo y Delia González Flores (Heredia)

El 08 de mayo del 2009, se entrevistó a una mujer y un hombre, ambos de la tercera edad, quienes se encuentran institucionalizados en el Asilo de Ancianos Alfredo y Delia González Flores, en Heredia. Una semana antes se había conversado con la que entonces era la Trabajadora Social del asilo, Victoria González (para la fecha en que se hicieron las entrevistas ya no seguía laborando para la institución).

La señora González explicó que tienen una población de 75 personas adultas mayores (hay algunas menores de 65 que se encuentran ahí por un convenio con el Hospital Psiquiátrico). Alrededor del 80% de la población vivían en estado de indigencia o habían sido remitidos del Hospital Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí.

Posteriormente, otra funcionaria comentó que existían tres casos de personas que no tenían documentos de identificación, pues habían sido abandonados en el Psiquiátrico y habían pasado toda su vida internados sin conocerse sus

verdaderos datos. Por lo anterior, no se les otorga el beneficio de la pensión del régimen no contributivo, de manera que no cuenta con ningún ingreso.

El resto de las personas adultas mayores vivían en estado de indigencia y fueron traídos por la policía o son traídos por familiares, pero son muy pocos los que reciben visitas una vez internados.

Aquellos/as que tienen el beneficio de la pensión del régimen no contributivo (prácticamente todos/as, excepto los tres casos ya mencionados), pagan un porcentaje por su estadía en el asilo y el resto es subvencionado por el Estado o con donaciones de diversas personas y agrupaciones.

Hay un alto porcentaje de personas analfabetas o de muy bajos niveles educativos. Todo tipo de enfermedades tanto físicas como mentales (inclusive personas con tendencias violentas) y, aún aquellos que no padecen de enfermedades psiquiátricas sufren comúnmente de depresión por no contar con familia y amigos que los visiten.

En ese sentido la trabajadora social recomendó que se tuviera mucho cuidado al plantear las preguntas sobre escolaridad y relación con la familia. Siguiendo su indicación no se hizo ninguna pregunta directa sobre estos temas, sino que se les dio espacio para hablar de manera que poco a poco iban proporcionando la información requerida.

Cuando alguna de las personas adultas mayores es parte en un proceso judicial, el Asilo les ayuda llevándolas a los despachos en la ambulancia, recibiendo las notificaciones por fax y guardando una copia del expediente judicial. También, los acompaña la trabajadora social a las audiencias, así como a presentar denuncias cuando sea requerido. El Asilo no da ayuda en relación al fondo del proceso, ni brinda de asesoría legal.

Entrevista a NWH. NWH es un hombre de 74 años, soltero y sin una familia a la cual recurrir. Vivía en las calles y fue traído al asilo por la policía. A veces se enoja porque quiere salir del asilo, ya que no tiene cigarrillos y “nadie viene a visitarlo a uno, así que el cigarro es lo único que le queda uno”. Camina lentamente con una andadera, pero habla con mucha lucidez y se alegra al aclarar que no padece de ninguna enfermedad, como presión alta, diabetes o asma (“y eso que he fumado toda la vida”).

El fungió como demandado en un proceso en que estaban involucradas otras internadas en el asilo. Fue denunciado por varias compañeras del asilo, alegando que las insultaba. NWH comenta que él les hacía bromas a las compañeras de los otros pabellones.

Sobre el proceso judicial sólo tiene conocimiento de que lo llevaron (junto con la actora y las testigos) en la ambulancia del asilo al Juzgado de Heredia (no indica el despacho específico, pero por la razón del juicio, lo más probable es que se trate del Contravencional). Iban acompañados por la trabajadora social del Asilo.

Agregó que no lo atendió una jueza sino una muchacha que trabajaba ahí, quien lo trató amablemente. Indicó que “todo salió bien”, que la muchacha le dijo “¿cómo se está portando don N?” y él le respondió que bien, que había dejado de molestar a las compañeras.

Explicó que los atendieron rápido y que no tuvo mayores problemas con la movilización en los tribunales y que mientras los atendían estuvo sentado en una

banca. Indicó que no tiene documentación sobre el proceso, pues en el despacho le dieron unos papeles, pero se los quedó la trabajadora social.

Cuando se le consultó sobre el tiempo que tomó todo el proceso, indicó que éste fue rápido, pero se refiere sólo a la audiencia, pues desconoce el momento en que se inició el proceso y cuando concluyó. Para él todo el proceso judicial se resume a la audiencia que se realizó en el despacho judicial ubicado en los tribunales de Heredia.

En general se encuentra satisfecho por el servicio brindado en el Poder Judicial e indica que “la situación se solucionó y ya no ofendo a nadie”. No tiene recomendaciones para el juzgado.

Entrevista a MMC. MMC es una mujer de 87 años, viuda y con hijos, pero recibe pocas visitas en el asilo. Durante toda su vida tuvo que luchar para criarlos, pues su esposo era alcohólico. Por esta razón trabajaba en lo que pudiera, limpiando, cocinando, cosiendo. Finalmente, se separó de su esposo, pues éste golpeó a una de sus hijas, situación que ella no toleró. Nunca se divorció “para no dañar a los hijos”. Ella vive en el asilo hace varios años y en él había estado internado su esposo antes de morir.

Aunque se ve muy sana y lúcida cuenta que ha sufrido dos derrames y sufre de fuertes dolores de un brazo y una pierna, además de que camina con andadera. Explicó que el juicio lo inició otra compañera (quien ya falleció), un poco después de que MMC ingresara en el asilo. Indica que la ahora fallecida denunció a NWH, compañero del asilo, quien constantemente las molestaba. “Nos decía que algunas compañeras no andaban calzones”, también que él tampoco los usaba, “ese señor es bien vulgar”.

Aunque MMC no sabe decirlo específicamente, por su relato se desprende que participó como testigo en el proceso. Esto por cuanto, según sus comentarios, en ella no inició el proceso y sólo fue el día del juicio con varias otras compañeras, por petición de quien había interpuesta la denuncia.

El día del juicio fue trasladada en la ambulancia del asilo, con la trabajadora social, la actora, el demandado y las demás testigos a los tribunales de Heredia (no sabe precisar el despacho específico, sólo que estaba en el segundo piso). Ese día ella iba en silla de ruedas, por lo que las gradas le supusieron una incomodidad para llegar al juzgado donde se realizó la audiencia.

Explicó que las atendieron rápidamente y que las instalaciones del despacho eran cómodas. La audiencia la presidió una jueza quien, según comenta MMC, le dijo al señor NWH que “si se tenía otra queja contra él iba a ir a la cárcel”.

No se sabe la duración del proceso, pues la única relación que tuvo con el mismo se limitó a participar en la audiencia judicial. En general tiene una opinión positiva del Poder Judicial, siendo la única inconformidad la dificultad para ingresar a los Tribunales de Heredia. No tiene recomendaciones.

Análisis de las entrevistas

Las personas adultas mayores entrevistadas fueron muy abiertas a las preguntas. A pesar de que a veces comentaban que ya estaban muy viejos y que eso afectaba su memoria era sorprendente la cantidad de detalles que recordaban y la lucidez con que se explicaban. Únicamente tendían a desviarse del tema de la investigación, centrándose en lo que para ellos era más importante: el conflicto que dio surgimiento al juicio.

Puesto que la impresión general es que tenía una buena memoria, pareciera que no tuvieron mucha información sobre el procedimiento, siendo que esto quedaba delegado a la ayuda de las personas del asilo o a familiares, ya que ellas eran quienes recibían notificaciones, daban seguimiento a las fechas para presentar los escritos y realizar las audiencias. De manera que las personas adultas mayores sólo manejaban los resultados prácticos que impactaban su vida.

Por lo anterior, su relación directa con el Poder Judicial se ha limitado a participar en las audiencias. En este sentido, hay una apreciación positiva sobre el servicio brindado en los despachos, tanto por los/as auxiliares judiciales como por el/la juez/a. También, se tuvo una buena opinión sobre el trato de los investigadores del Organismo de Investigación Judicial.

La activa participación del personal del asilo, así como de un hijo en uno de los casos, ha sido de vital importancia para facilitar el proceso judicial a estas personas. Sin embargo, se ven limitadas por no contar con una asesoría legal, lo cual puede dejarlos en indefensión en aquellos casos en que el Poder Judicial no brinda una asesoría gratuita.

Esto se puede observar en el caso de la primera entrevistada donde, por la naturaleza del primer proceso, contó con asesoría gratuita, pero no así en el de ejecución de sentencia, por lo que su hijo está tratando de recurrir a la Defensoría de la Mujer en búsqueda de una ayuda técnica. Si no se logra ejecutar una sentencia está carece de efectividad y el proceso habrá sido en vano.

Las inconformidades estuvieron relacionadas con la accesibilidad a los despachos judiciales y con el tiempo de resolución del proceso.

TERCER CAPITULO. CONFRONTANDO LAS ACCIONES DEL PODER JUDICIAL CON LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS DE LOS ADULTOS MAYORES.

En este último capítulo se va a hacer una revisión de las acciones tomadas por el Poder Judicial para asegurar el adecuado acceso a la justicia por parte de las personas adultas mayores, a la luz de los comentarios y experiencias de las tres personas entrevistadas.

De esta manera también se podrá valorar si se están dando en la práctica las herramientas para asegurar el cumplimiento de la ley 7935 de 1999, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, la cual establece derechos y beneficios para las personas de 65 años y más, en relación a la salud, educación, participación, recreación, vivienda, seguridad social y trabajo, así como las sanciones para aquellas personas o instituciones que violen sus derechos.

Como se comentó en el análisis de las entrevistas, el contacto directo que tuvieron las personas adultas con el Poder Judicial fue muy limitado. Así pues, no requirieron utilizar varias de las facilidades que el Poder Judicial ha proporcionado a los/as usuarios/as, como por ejemplo, no utilizaron la línea gratuita 800, pues las

personas dirigentes de los asilos o los familiares de los/as adultos/as mayores fueron los/as encargados/as de averiguar ubicación y horarios de los despachos, juzgado al que correspondía el proceso, fechas de las diligencias, etc.

Siendo que en general no tuvieron inconvenientes con el servicio brindado por la institución no requirieron acudir a la Contraloría de Servicios, ni utilizar los buzones de sugerencias ubicados en todos los edificios del Poder Judicial.

Por su parte la Comisión de Accesibilidad ha realizado un gran esfuerzo para asegurar que la infraestructura de todos los edificios judiciales sean accesibles para toda la población e inclusive la Circular Nº 37-2004 de la Secretaria General de la Corte, dirigida a los Jefes del Departamento de Servicios Generales y las Unidades, Subunidades y Oficinas Administrativas Regionales, exigía la coordinación entre los despachos judiciales que se encuentren en un mismo edificio, para brindar atención a personas con discapacidad en la primera planta, lo cual en la práctica se ha hecho extensivo a las personas adultas mayores que presentan dificultades para movilizarse. Sin embargo, esta no fue la experiencia de una de las personas mayores entrevistadas, quien fue a la audiencia en silla de ruedas y aún así se vio en la obligación de subir al segundo piso. Lo que indica que esta circular no se está cumpliendo en el 100% de los casos.

El Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial establece ciertas garantías para los/as usuarios/as de esa institución. A continuación se hace una revisión de su cumplimiento en los casos de las personas entrevistadas.

- El derecho a la información sobre las leyes nacionales, el proceso judicial y el Poder Judicial. Aunque estas personas no tenían un conocimiento claro de la normativa nacional sí tenían conciencia de los derechos cuyo cumplimiento podían exigir ante los juzgados. Sin embargo, los conocimientos de las personas encargadas fueron fundamentales para poder llevar a cabo el proceso.
- Otro de los derechos es el derecho a la transparencia judicial. Este se ve cumplido con las notificaciones y las audiencias judiciales, las cuales se realizaron a cabalidad en los procesos de las personas entrevistadas.
- También se encuentra el derecho a la justicia comprensible. Como ya se ha indicado, el conocimiento que tenían las personas entrevistadas sobre el proceso era mínimo. Las notificaciones eran recibidas y archivadas por los encargados o familiares, quienes les comunicaban su contenido

adecuándolo a su comprensión y limitándose a los datos relevantes. Además, como ya se indicó en el capítulo anterior, varias de las personas adultas mayores de estas instituciones tenían un bajo nivel educativo e incluso alguno/as eran analfabetas, lo cual hubiera implicado una gran barrera en la comprensión si no hubieran contado con el apoyo externo.

- El derecho a la puntualidad y a la razonabilidad de los actos judiciales es plenamente respetado en los casos de los/as entrevistados/as. Según lo manifestado por ellos/as no tuvieron que esperar mucho para el inicio de la audiencia, además de que sólo se realizó una audiencia en todos los procesos, evitando la incomodidad de estar desplazándose para realizar diversas diligencias que pueden ser agrupadas en un solo momento procesal. Hay que destacar la positiva impresión que causó en una de las entrevistadas el hecho de que el juez hiciera todo lo posible para acortar la audiencia de manera que ella se pudiera retirar lo antes posible, pues se encontraba con problemas de salud.
- Derecho a la independencia e imparcialidad judicial. Todas las personas entrevistadas se mostraron satisfechas con la resolución de los juzgados y no tenían quejas en relación a la imparcialidad del/a juez/a.

En cuanto a las Circulares de la Secretaría General de la Corte relacionadas con las personas adultas mayores, según con lo encontrado en las entrevistas, en estos tres casos las circulares N° 138-2003 y N° 182-05. Estas circulares están dirigidas a todos los despachos judiciales y son de cumplimiento obligatorio. Indican que se les debe brindar una atención prioritaria y un trato preferencial a las personas de la tercera edad, asegurando un acceso equitativo a los servicios y el ejercicio de sus derechos a las personas adultas mayores. Por lo relatado por los/as entrevistados/as se les atendió amable y rápidamente en los despachos cuando tuvieron que presentarse a las audiencias respectivas.

Finalmente, se encuentra la última acción tomada por la institución, la Política de la Población Adulta Mayor del Poder Judicial. Esta política, que busca adecuar los servicios que se brindan conforme la especificidad etárea y necesidades particulares de la persona adulta mayor usuaria, acaba de ser creada, por lo tanto no ha sido implementada aún y no es posible hacer una comparación con lo indicado por los/as entrevistados/as.

Durante muchos años, quienes conformaban el Poder Judicial asumieron una posición.

Con todo esto, las entrevistas permiten observar que, según el concepto de estas tres personas, el Poder Judicial está logrando los cambios que se planteó a partir del 2000, cuando se empezaron a tomar acciones específicas dirigidas a cambiar la concepción según la cual se centraba la atención de la institución en su carácter de poder por una en que la persona se volviera el centro y se entendiera a la institución como un servicio que se debía brindar con igualdad, calidad y humanidad, así como promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación.

CONCLUSIONES

En el momento en que se pensó en realizar esta investigación la intención era entrevistar a personas adultas mayores que hubieran presentado una queja ante la Contraloría de Servicios del Poder Judicial. Esto por cuanto todas estas personas tienen en común el que consideran que existen áreas de mejora para el Poder Judicial en la atención a la persona usuaria. Siempre entendiendo que el resultado de estas entrevistas no representaba porcentaje alguno (alto o bajo) de mala o buena atención, sino un medio para visibilizar la experiencia de algunas personas adultas mayores al tener que acercarse al Poder Judicial.

Sin embargo, no fue posible realizar las entrevistas a estas personas, pues la base de datos de la Contraloría estaba desactualizada, por lo que en los números de teléfono suministrados no fue posible localizar a las y los usuarios. Esto se debe a que hace alrededor de un año, se había girado la directriz de consultar a las personas el rango de edad en que se ubicaban, con la intención de responder a las necesidades específicas de cada grupo etario. Sin embargo, a la mayoría de las personas les molestaba dar alguna información sobre su edad, por lo que no se continuó consultando sobre este aspecto.

La negativa de las personas que presentan gestiones ante la Contraloría de Servicios de hacer referencia a su grupo etario es una muestra de cómo el

envejecimiento tiene una connotación negativa y hasta vergonzosa dentro de nuestra sociedad.

Ante esto, se recomienda que, en lugar de finalizar la valiosa iniciativa de esa oficina, al tratar de visibilizar la pertenencia a diferentes grupos etarios, se debería realizar una campaña informativa para los/as usuarios/as del Poder Judicial, sobre las razones que dan pie a la solicitud de esta información y la importancia que tiene para lograr brindar un mejor servicio, adecuado a las necesidades específicas de cada grupo.

Esto se podría hacer como parte de la implementación de una estrategia de información sobre los servicios, trámites y procedimientos judiciales dirigidos a la persona adulta mayor, la cual fue establecida recientemente por el Poder Judicial, a través de la Política de la Población Adulta Mayor del Poder Judicial.

Otro aspecto a tomar en cuenta con relación a la lista de personas remitida por la Contraloría de Servicios es que varias de las personas adultas mayores no tenían un teléfono propio, sino que daban uno para mensajes, mientras el juicio estaba en trámite y una vez concluido el proceso judicial dejaban de llegar al lugar del cual dieron el teléfono.

Esto podría representar problemas de comunicación rápida con el Poder Judicial, en especial en lo referente a recepción de notificaciones, pues implica que tienen que estar trasladándose constantemente al lugar que indican para las comunicaciones, pues de lo contrario pueden perder diligencias al no presentar los escritos dentro del tiempo indicado por el Juzgado.

Una recomendación, hecha rápidamente y sin conocer el impacto que tendría dentro de la carga de trabajo de la institución, es que valoren la posibilidad de enviar un notificador al lugar en que habita la persona adulta mayor con todas la resoluciones del juzgado. Actualmente, sólo se notifica personalmente el inicio del proceso a la persona demandada.

Un panorama distinto se encontró con las personas entrevistadas. El elemento fundamental a tomar en cuenta aquí es que estos/as adultos/as mayores contaban con la ayuda de una institución organizada y con recursos, como fax, transporte, colaboradores con formación universitaria, etc. Incluso en un caso, un hijo participaba activamente en el proceso, por ejemplo yendo al despacho y buscando asesoría en otras instituciones como la Defensoría de la Mujer.

Esta ayuda ha sido fundamental para fomentar un efectivo acceso a la justicia en los casos de las personas entrevistadas. Este criterio se refuerza en el hecho de que, a pesar de que los/as entrevistados/as no tenían problemas de comprensión ni de memoria, tenían poco conocimiento del proceso (como por ejemplo el nombre del despacho o el número de su expediente), lo cual habría sido un serio problema si no hubiera personas que les ayudaran dándole seguimiento a los procesos, asegurándose de que se cumplieron con los plazos y que se cumplía con las audiencias.

En las entrevistas a las personas de los asilos se observa una opinión positiva general en relación con la labor del Poder Judicial, destacando el buen trato que se les proporcionó en los despachos judiciales. Esto sería un indicador de que los programas de sensibilización en servicio al cliente y atención especializada que se han llevado a cabo dentro de la institución están rindiendo frutos y dándole un rostro humano al Poder Judicial. Será muy valiosa la aplicación de las nuevas directrices dirigidas a cursos que formen al personal judicial en la atención específica de la población adulta mayor, dándoles así más herramientas para mejorar el servicio y asegurar un adecuado acceso a la justicia para este grupo etario.

Las dos áreas de mejora mencionadas en las entrevistas se refirieron al tiempo de resolución de los procesos y a la dificultad de desplazamiento dentro de los edificios judiciales.

Como ya se indicó en el tercer capítulo el problema de la mora judicial ha sido uno de los más grandes retos del Poder Judicial. En el caso de las personas adultas mayores esto puede decantar en una negatoria de justicia en términos prácticos.

Como ejemplo de esto se encuentra el caso de un adulto mayor que, del que tuve conocimiento hace un par de años, quien había demandado a la Caja Costarricense del Seguro Social, pues no le reconocían la pensión de la que dependía para poder mantenerse.

El proceso se estaba tramitando en el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, el cual en ese momento se encontraba con un serio problema de retraso judicial, por lo que los procesos podían durar hasta cuatro años, inclusive más.

Esta persona adulta mayor vivía con su hija, su única familia, quien sufría de un retardo mental severo. La preocupación del señor, según él mismo lo manifestaba, era que esa pensión iba a ser el único recurso para su hija, quien no podría valerse por sí misma, pero que, debido a la larga duración del proceso, era probable que él muriera antes de que se dictara una resolución, dejándola a ella totalmente desprotegida.

En este sentido, es de alabar la iniciativa del Poder Judicial de utilizar una carátula con color distinto en los expedientes judiciales en los cuales figure como parte una persona adulta mayor, en materias como: laboral, violencia doméstica, familia y pensiones alimentarias; así como la de habilitar una casilla especial para el trámite ágil de los expedientes judiciales en que intervenga una persona adulta mayor.

Con esto se estaría cumpliendo con el principio de justicia distributiva, tratando igual a en lo igual y diferente en lo diferente, pues al ser las personas adultas mayores un grupo vulnerable es de vital importancia que se les dé una respuesta rápida y oportuna.

En cuanto a la accesibilidad, el Poder Judicial debe seguir desarrollando los programas que tiene hasta el momento y asegurar el efectivo cumplimiento de las

directrices señaladas por la Corte. La iniciativa de que el/a juez/a traslade la realización de la diligencia al sitio donde se encuentra la persona adulta mayor cuando ésta se encuentre imposibilitada para movilizarse hasta el juzgado, va a ser una forma de asegurar una justicia accesible para las personas adultas mayores que tienen dificultades de desplazamiento.

Finalmente, se considera que sería de gran valor darse a la tarea de localizar a otras personas mayores que tengan procesos judiciales y que se encuentren en más diversas condiciones (que vivan solos, que vivan con sus familias, que tengan formación como abogados/as, con algún tipo de discapacidad, indígenas, etc.) para lograr tener una panorama más amplio e inclusivo sobre este tema. Obviamente, esto requiere de más tiempo y recursos, pero sería un interesante proyecto para desarrollar en el futuro.

FUENTES

Tesis

Arias, María y otros (1999). **“Fortalecimiento de redes de Apoyo Social para la atención de ancianos/as en Buenos Aires, Puntarenas”**. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Barrantes, Alejandra y otros (1988). **“Factores protectores con relación a la calidad de vida de las adultas mayores del Grupo Acción”**. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

Bermúdez, Ingrid y otros (1996). **“Propuesta de un modelo de capacitación para los administradores de los centros diurnos de atención al anciano”**. Tesis para optar por el grado de licenciadas en ciencias de la educación con énfasis en administración de programas de educación con énfasis en administración de programas de educación no formal. Escuela de Administración Educativa. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Calderón Vindas, Ana María y otros (1999). **“Estudio de factibilidad de instalación de un centro diurno de atención integral a adultos mayores de la Gran Área Metropolitana”**. Seminario de Graduación para optar por el grado de licenciatura en administración de negocios con énfasis en dirección de empresa y

finanzas. Escuela de Administración de Negocios. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Chamorro, María Isabel y otros (1990). **“Funcionamiento Técnico Administrativo de los Centros de Cuidado Diurno para los cuidados de la Tercera Edad”**. Tesis presentada para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

Chavarría, Patricia y otros (1999). **“Análisis comparativo de los centros diurnos de atención de ancianos en el Gran Área Metropolitana y propuesta de un modelo de organización”**. Seminario de graduación para optar por el grado de licenciatura en administración pública. Escuela de Administración Pública. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Con, Mayela y otros (1991). **“Metodologías aplicadas para el logro de la participación comunitaria en programas gerontológicos”**. Seminario de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

Guzmán, Ana Anabela (1993). **“Modelo organizativo de la atención de enfermería en el Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores”**. Memoria de la Práctica Dirigida presentada para optar por el grado de Licenciatura en Enfermería. Escuela de Enfermería. Universidad de Costa Rica.

López, Mayela y otros (1994). **“Capacitación para la atención del individuo de la tercera edad del hogar Hortensia Rodríguez de Bolaños-Atenas”**. Práctica dirigida para optar por el grado de licenciatura en enfermería. Escuela de Enfermería. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Méndez González, Elsa (1998). **“Calidad de Vida de las personas mayores residentes en el Hogar para ancianos Alfredo Y Delia González Flores”**. Tesis sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Gerontología para optar por el grado de Magister Scientiae. Universidad de Costa Rica.

Morales, Jonathan (1998). **“Propuesta de un plan recreativo para los jubilados de la tercera edad del Colegio de Contadores Privados de Costa Rica”**. Proyecto de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Física. Escuela de Educación Física. Universidad de Costa Rica.

Pérez, Luis Guillermo (1990). **“La recreación y la terapia ocupacional, una alternativa para el reforzamiento psicosocial de la persona adulta mayor institucionalizada en el Hogar para ancianos Carlos María Ulloa”**. Sistematización Taller III. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

Revistas

Barquero, Elizabeth (1999). **“Recursos para la persona adulta mayor institucionalizada”**. Revista CELAJES, número 8 / p6. Federación Cruzada Nacional de Protección al Anciano.

Barros, Carmen (1996) **“Nivel de Bienestar y proceso de envejecimiento”**. Revista de Trabajo Social, número 67 / p.69-79. Chile.

Bonilla, Flory (1999). **“Bienestar y salud al envejecer”**. Revista CELAJES, número 7 / p. 13. Federación Cruzada Nacional de Protección al Anciano.

Loáciga, María Elena (1993). **“Condiciones psicosociales vinculadas a la atención institucional de los ancianos”**. Revista de Ciencias Sociales, número 60 / p. 135-141. Universidad de Costa Rica.

Ramírez, María de los Ángeles (1999). **“Más allá de la terapia: Enfoques sobre el arte en la vejez”**. Revista Anales en Gerontología. Volumen I. Número 1. San José, Costa Rica.

Fuentes de Internet

Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial, página web de la. <http://www.poder-judicial.go.cr/accesibilidad/>

Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH), página web de la. <http://www.cndh.org.mx/losdh/losdh.htm>

Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), página web de la. <http://www.conapam.go.cr/>

Contraloría de Servicios del Poder Judicial, página web de la. <http://www.poder-judicial.go.cr/contraloria/>

Décimo Tercer Informe sobre el Estado de la Nación, de noviembre del 2007.
<http://www.estadonacion.or.cr/Info2007/Paginas/equidad.htm#vida>

Poder Judicial, página web del. <http://www.poder-judicial.go.cr/>

Secretaría de Genero del Poder Judicial, página web de la. <http://www.poder-judicial.go.cr/secretariadegenero/>

Secretaría General de la Corte del Poder Judicial, página web de la.
<http://www.poder-judicial.go.cr/secretaria/>

Normativa

Circular N° 138-03 de la Secretaría General de la Corte.

Circular N° 37-04 de la Secretaría General de la Corte.

Circular N° 101-05 de la Secretaría General de la Corte.

Circular N° 182-05 de la Secretaría General de la Corte.

Estatuto de acceso a la justicia de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial

Ley N° 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.

Política para garantizar el Adecuado Acceso a la Justicia de la Población Adulta Mayor.

Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Secretaría Técnica de Género.

Reglas de Acceso a la Justicia y Tutela Efectiva de Derechos de las Poblaciones en Condiciones de Vulnerabilidad en Costa Rica.

Entrevistas

Entrevista realizada el 05 de mayo del 2009 a la señora Dora Calvo Muñoz, administradora de la Asociación Gerontológica de Curridabat.

Entrevista realizada el 05 de mayo del 2009 a la señora OCG, adulta mayor internada en la Asociación Gerontológica de Curridabat.

Entrevista realizada el 28 de abril del 2009 a la señora Victoria González, Trabajadora Social del Asilo de Ancianos Alfredo y Delia González Flores, en Heredia.

Entrevista realizada el 08 de mayo del 2009, al señor NWH, adulto mayor internado en el Asilo de Ancianos Alfredo y Delia González Flores, en Heredia.

Entrevista realizada el 08 de mayo del 2009, a la señora MMC, adulta mayor internada en el Asilo de Ancianos Alfredo y Delia González Flores, en Heredia.

ANEXO N° 1

Entrevista utilizada con los/as adultos/as mayores

- **IDENTIFICACIÓN:**

NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	EDAD
--------------------	--------	------

ESTADO CIVIL	PROVINCIA	CANTON
TELEFONO	DIRECCION	

- **ENTORNO FAMILIAR**

Nombre	Edad	Género	Parentesco	Escolaridad	E. Civil	Ocupación

- ¿CUAN INVOLUCRADOS EN EL PROCESO ESTAN LOS FAMILIARES?

--

- PROBLEMAS DE SALUD QUE PRESENTA EL ENTREVISTADO

--

NIVEL EDUCATIVO

Analfabeta		Colegio Completo	
Primaria Incompleta		Universidad Incompleta	
Primaria Completa		Universidad Completa	
Colegio Incompleto		Otros	

• **RAZONES POR LAS CUALES ESTA TRAMITANDO CASO EN EL JUZGADO**

• **JUZGADO QUE TRAMITA EL CASO**

JUZGADO	TIPO DE PROCESO	ACTOR	DEMANDADO

¿CUANTOS AÑOS DURO EL PROCESO JUDICIAL? ESTA ACTIVO: CUANDO INICIO

¿ME PUEDE CONTAR CUAL HA FUE SU EXPERIENCIA? (que dé ejemplos de cómo lo trataron, qué fue lo que hizo, cuál fue la reacción de la otra persona y cuál ha sido el resultado)

• **COMENTARIOS ADICIONALES**

• **OBSERVACIONES**

ANEXO N° 2

ENTREVISTA A ENCARGADO/A DEL ASILO

NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTO
NOMBRE DEL ASILO	
¿CUAL ES EL PERFIL DE LAS PERSONAS UTILIZAN ESTE ASILO? (Edad, relación con sus parientes, escolaridad, recursos económicos)	
¿ESTAS PERSONAS HABITAN AQUÍ PERMANENTEMENTE? ¿PAGAN POR SU ESTADÍA?	
EN CASO DE QUE ALGUNA DE ELLAS TENGA QUE PRESENTAR ALGUNA DEMANDA ¿SE LE DA ALGUN TIPO DE AYUDA O ASESORIA? (recibir notificaciones, acompañarlos a los despachos, llevar una copia del expediente, servicios legales)	
COMENTARIOS ADICIONALES	

ANEXO N° 3

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Para ser sujeto de una entrevista de investigación)

Tesis de Graduación de Maestría: Acciones tomadas por el Poder Judicial para asegurar a la población adulta mayor el derecho humano al acceso a la justicia, valoradas a través de la opinión de las personas de la tercera edad

Nombre de la entrevistadora: Esther Núñez.

- A.** Esther Núñez es estudiante de la maestría en Derechos Humanos de la UNED (Universidad Estatal a Distancia). Como requisito de graduación está realizando una investigación sobre el servicio prestado en el Poder Judicial a la persona adulta mayor. El motivo de este trabajo es dar recomendaciones y opinar sobre las áreas por mejorar y los logros alcanzados hasta el momento en la mejora del servicio en los juzgados. Parte de la investigación consiste en realizar entrevistas a personas adultas mayores que hayan tenido relación con algún proceso judicial, para así conocer su opinión sobre el servicio.

- B.** Para esta entrevista se le solicitará que relate, con la mayor amplitud posible, su experiencia en relación con el servicio del Poder Judicial. Para esto, la entrevistadora le hará algunas preguntas generales, que usted responderá y ampliará según su criterio. Para esto la entrevistadora se desplazará al sitio que usted considere conveniente y grabará en audio la entrevista. Esta grabación será utilizada exclusivamente por la entrevistadora, para realizar su tesis de graduación.

- C.** Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

- D.** Su participación en este estudio es voluntaria.

- E.** Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en la tesis de graduación o una publicación académica, pero de una manera anónima.

- F.** No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla.

Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar en la entrevista para este estudio

Nombre, cédula y firma del sujeto

fecha

Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento

fecha