**Cuestionario de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad sobre las mejores prácticas en la aplicación de la legislación existente en relación con la promoción y protección de los derechos de las personas de edad**

El Consejo de Derechos Humanos, en su resolución 24/20, solicitó a la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, la Sra. Rosa Kornfeld-Matte, evaluar la aplicación de los instrumentos internacionales vigentes por lo que se refiere a las personas de edad, determinando al mismo tiempo las mejores prácticas en la aplicación de la legislación vigente relativa a la promoción y protección de los derechos de las personas de edad y las deficiencias en la aplicación de esa legislación.

En cumplimiento de la resolución, la Experta Independiente ha preparado este cuestionario para identificar las mejores/buenas prácticas. Las respuestas al cuestionario, así como las visitas a los países realizadas, contribuirán al informe detallado de la Experta Independiente que será presentado al Consejo de Derechos Humanos en septiembre de 2016.

A fin de que la Experta Independiente examine el contenido de las respuestas a tiempo para preparar el informe, todas las partes interesadas son incentivadas a enviar sus respuestas al cuestionario a la mayor brevedad posible, hasta el 18 diciembre de 2015.

Sírvase indicar si tiene alguna objeción para que las respuestas proporcionadas estén disponibles en la página web de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad.

**Definición de buenas / mejores prácticas**

La noción de "mejores prácticas" se define ampliamente para incluir diferentes escenarios que podrían considerarse como positivos y exitosos en un país y que podrían inspirar a otros. Por lo tanto, la práctica se entiende de una manera integral, incluyendo las legislaciones, políticas, estrategias, estatutos, planes nacionales, los marcos normativos e institucionales, recopilación de datos, indicadores, jurisprudencia, prácticas administrativas y proyectos, entre otros. La práctica podría ser implementada por diferentes actores, Estado, autoridades regionales y locales, los proveedores públicos y privados, las organizaciones de la sociedad civil, el sector privado, la academia, las instituciones nacionales de derechos humanos, o las organizaciones internacionales.

Para ser un buena /mejor práctica, la práctica debe integrar un enfoque de derechos humanos basado en la aplicación de los instrumentos internacionales existentes relacionados con la promoción y protección de los derechos de las personas de edad.

El cuestionario debe ser completado preferentemente en inglés, francés o español. Las respuestas al cuestionario pueden ser transmitidas por vía electrónica a la Experta Independiente, a la Sra. Rosa Kornfeld-Matte y ser enviadas a [olderpersons@ohchr.org](mailto:olderpersons@ohchr.org) con copia al Sr. Khaled Hassine, [khassine@ohchr.org](mailto:khassine@ohchr.org) hasta el 18 de diciembre de 2015.

Por favor incluya en sus respuestas el nombre del Estado/organización que envía la práctica, así como sus contactos. No dude en adjuntar páginas adicionales en caso de tener diversas buenas/mejores prácticas para informar.

Sus contactos:

Nombre: Andrea Dotta Brenes

Estado/ Organización: Asociación gerontológica Costarricense

Email: [adotta@ageco.org](mailto:adotta@ageco.org)

Teléfono: 25424532

Página web: [www.ageco.org](http://www.ageco.org)

La Experta Independiente le agradece por su apoyo!

Para obtener más información sobre el mandato de la Experta Independiente visite: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/OlderPersons/IE/Pages/IEOlderPersons.aspx>

**Cuestionario**

de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad sobre las mejores prácticas en la aplicación de la legislación existente en relación con la promoción y protección de los derechos de las personas de edad

1. **Nombre de la práctica: Programa de Vigilancia de Derechos: Servicio de Orientación Socio Legal de AGECO**
2. **Temas abordados:**

Discriminación (ej. marco legal/institucional, el acceso a instalaciones y servicios, etc.)

Violencia y abuso

Nivel de vida adecuado (ej. disponibilidad de recursos, vivienda, etc.)

Independencia y autonomía (ej. tutela jurídica, accesibilidad, etc.)

Participación

Protección social (ej. seguridad social, pensiones)

Educación, formación y aprendizaje continuo

* Cuidados (a domicilio, familiar, institucionales, cuidados paliativos, servicios geriátricos, calidad y disponibilidad de los servicios, cuidadores, etc.)

1. **Tipo de práctica:**

* Legal (ej. Constitución, leyes, etc.)

Política/Programa/Estrategia/Plan de Acción sobre el Envejecimiento

* Institución
* Regulación
* Práctica administrativa
* Casos legales/jurisprudencia
* Datos estadísticos desglosados por edad/género
* Programa de formación
* Otros (por favor especificar):....................................

**4. Nivel de implementación:**

Nacional

* Local (Subnacional, comunidad, zona rural/urbana)
* Otros (por favor especificar):....................................

**5. Por favor describa la práctica, incluyendo a) su propósito; b) cuándo y cómo fue adoptada; c) desde cuando ha sido utilizada/implementada; y d) su alcance geográfico.**

AGECO crea en el año 2013 del Servicio de Orientación Socio Legal, siendo esta una línea telefónica atendida por personas mayores voluntarias, capacitadas por AGECO para atender de forma oportuna las consultas que en materia de derechos humanos y acceso a servicios realizan la población mayor costarricense, familiares y otros.

Se define este servicio como una prioridad para la Asociación Gerontológica Costarricense, dado que en el país no existe ninguna instancia a la cual las personas puedan acudir para ser escuchadas, informadas y orientadas con respecto a sus derechos y cuales instituciones y organizaciones brindan servicios que les sean de su interés.

Por lo que la conformación de una plataforma de atención para redireccionar las situaciones de riesgo social que pueden surgir desde estos diversos espacios es fundamental para promover un desarrollo integral de toda la población usuaria.

Las consultas que se reciben son de diversa naturaleza, desde dudas relacionadas con trámites administrativos, solicitudes de pensiones, acceso a servicios, situaciones que requieran atención en crisis, apoyo emocional o social, hasta la orientación necesaria para que se realicen denuncias en casos o situaciones de maltrato o abuso contra las personas adultas mayores.

El objetivo de este servicio está enmarcado en un enfoque humanista donde predomine la empatía, los buenos tratos y la información como un derecho para, partiendo de que es un servicio para y por parte de personas adultas mayores.

**6. ¿Qué actores están involucrados en el desarrollo e implementación de esta práctica?** Por ejemplo, las autoridades nacionales y locales; sector público y privado; la academia; organizaciones de la sociedad civil; organizaciones internacionales o regionales; las personas de edad, entre otros.

La práctica la desarrolla AGECO, quien divulga y convoca de forma abierta a personas mayores de 50 años que deseen ser voluntarias del servicio de orientación socio legal.

Estas personas deben llevar un proceso de capacitación intensivo, en donde se coordina con diversas instituciones tanto públicas como ONG para que estas brinde talleres a las personas de nuevo ingreso.

Una persona gestora de la institución da el seguimiento continuo y constante al desarrollo del servicio.

**7. ¿Cuáles son los derechos de las personas de edad que esta práctica promueve y protege?**

Esta práctica promueve el derecho al acceso a la información, así como a un trato preferencial y de calidad, pues se rige bajo el enfoque humanista y el de derechos humanos.

En esta línea es fundamental la divulgación de los derechos de las personas adultas mayores y las formas en las cuales pueden hacer un uso pleno de los mismos, bien apunta la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, cuando en su artículo 14 Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información expresa que

“La persona mayor tiene derecho a la libertad de expresión y opinión y al acceso a la información, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y por los medios de su elección.

Los Estados Parte adoptarán medidas destinadas a garantizar a la persona mayor el ejercicio efectivo de dichos derechos”. (Organización de los Estados Americanos, 2015, pág. 12)

No solo la Convención insta al derecho a la información para hacer valer los derechos, también en materia legislativa nacional la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor establece que

“Las instituciones, públicas y privadas, a cargo de programas sociales para las personas adultas mayores, deberán proporcionarles información y asesorarlas tanto sobre las garantías consagradas en esta ley como sobre los derechos estatuidos en otras disposiciones a favor de las personas adultas mayores” (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1999, pág. 13)

**8. ¿Cómo la práctica promueve y protege esos derechos?**

Mediante la promoción al derecho al acceso a la información y a la atención de calidad y preferencial de las personas adultas mayores a través del Servicio de Orientación Socio Legal.

Cuando una persona llama a la línea de orientación socio legal, esta persona es escuchada de forma atenta, es informada con respecto a sus derechos y al oportuno acceso a los diversos servicios que a nivel nacional puede optar o hacer valer para mejorar su condición de vida y es orientada bajo un enfoque humanista y de derechos sin importar su edad, género, creencias, nacionalidad, orientación sexual u otra.

**9. ¿Qué grupos de personas de edad** (por ejemplo, las mujeres de edad, las personas con discapacidad, las personas de ascendencia africana, las personas pertenecientes a los pueblos indígenas, las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas, las personas que viven en zonas rurales, personas en situación de calle, refugiados, entre otros grupos), **si es el caso, se benefician particularmente de la práctica?**

Este servicio beneficio particularmente a las personas adultas mayores de 60 años y más, sin embargo AGECO al trabajar bajo la perspectiva de que el envejecimiento es un proceso y que este no está limitado a una edad específica, trabaja también con personas a partir de los 50 años, de ahí que las personas que en su mayoría llaman a la línea sean mayores de esta edad.

Pero además, no solo se ven beneficiadas las personas adultas mayores y las de 50 años y más, sino que bajo el entendido de que las personas adultas mayores no se encuentran aisladas, este servicio también lo utilizan personas de diversas que tienen consultas con respecto a su familiar adulto o adulta mayor o alguna persona mayor de su comunidad.

Finalmente, se ven beneficiadas también las personas mayores voluntarias que atienden el servicio, pues el voluntariado es un espacio de participación para esta población, ofreciendo procesos de educación a lo largo y ancho de la vida para un sector población en donde estos espacios se ven reducidos.

**10. ¿Cómo se ha evaluado y monitoreado la práctica? Sírvanse proporcionar información específica sobre el impacto de la práctica, incluyendo datos, indicadores, entre otros, si existen.**

Hasta el momento el servicio es evaluado de la siguiente manera:

1. Por parte el grupo de personas voluntarias, quienes se reúnen una vez al mes con la persona gestora de la institución en una sesión de seguimiento en donde se analizan aspectos organizativos, grupales, de información, se analizan casos y se coordinan aquellos aspectos que las personas mayores indiquen como necesarios para el desarrollo de sus funciones.
2. Reunión final de evaluación, al final del año se lleva a cabo una evaluación anual por parte de las personas mayores voluntarias, en donde se reflexiona sobre los logros, limitaciones y oportunidades de mejora para el siguiente año.
3. Sesiones de supervisión, la persona gestora lleva a cabo sesiones de supervisión de manera individual con cada una de las personas voluntarias de forma trimestral, en estas sesiones se supervisa el desarrollo de las funciones de cada persona, buscando identificar el correcto cumplimiento de los tres pilares fundamentales del servicio de escuchar, informar y orientar, así como el uso del espacio, de la información, el tono de voz, el lenguaje entre otros, también se busca identificar aquellos vacíos en los que se debe trabajar con cada una de las personas.
4. Informe final, en cada sesión mensual, de supervisión y de evaluación se confecciona un reporte, los cuales son el material para la construcción de un informe final anual, que permite la integración de todas las acciones y estrategias que se han llevado a cabo durante el año y que culmina con un proceso de análisis de los resultados tanto cuantitativos como cualitativos, de los logros, las limitaciones y las oportunidades de mejora, este informe es revisado tanto por la coordinación del programa como por la dirección, permitiendo tomar las decisiones necesarias para plantear el proceso de trabajo del año siguiente.

**11. ¿Qué lecciones se puede aprender de esta práctica? ¿Cómo se podría mejorarla?**

Línea exclusiva Costarricense, que brinda escucha, atención, información y orientación a personas adultas mayores sobre sus Derechos

Como lección aprendida la importância del voluntariado de personas adultas mayores en la defensa de Derechos.:

Esta línea es atendida a partir de la participación social del voluntariado, pues son las mismas personas adultas mayores quienes brindan su servicio en la atención telefónica. Se enmarca en una visión de aporte de las personas adultas mayores al país, por medio del voluntariado en la defensa de derechos y en la construcción de una sociedad inclusiva a las diferentes edades. El voluntariado involucra a personas que se encuentra cerca de la etapa de la vejez o viviendo esta, con el fin de escuchar y comprender la realidad de otras personas de su edad a partir de la realidad que viven.

En el desarrollo de la misma se han ido aprendiendo diferentes lecciones que permiten ir mejorando el desarrollo de la misma y buscando trabajar en su calidad.

El servicio permite identificar que existe una población que requiere de estos espacios de escucha, información y orientación y que no son solo personas adultas mayores sino también sus familiares, vecinos y vecinas u otros.

Se podría ir mejorando a medida que más organizaciones se sumen al proceso de capacitación y que además podamos generar vínculos más estrechos por ejemplo en forma de convenios o cartas de intenciones con diferentes instancias en las que el servicio pueda detectar casos de urgencia y estos puedan ser referidos de directamente a la instancia correspondiente.

Otro mejora en la cual se debe trabajar es en la evaluación externa del servicio, que las personas que llaman y utilizan el mismo puedan evaluar su calidad, el trato brindado, las respuestas ofrecidas y también evaluar si el tipo de orientación brindada fue exitosa o no.

**12. ¿Cómo esta práctica podría ser un modelo para otros países?**

Podría ser un modelo en la medida en que los costos de la misma son mínimos, pues el personal que la desarrollo es completamente voluntario, los procesos de capacitación y educación continua y permanente son espacios tiene un costo muy bajo, pero la colaboración de las instituciones es clave para lograr el programa de capacitación y el seguimiento que se le da al servicio y al grupo de voluntariado lo lleva a cabo el mismo personal de la institución.

Siendo este un servicio con costos administrativos realmente bajos (papelería, línea telefónica inversión inicial de quipo de computo), pero que en alcance es realmente importante como un espacio de escucha, información y orientación que permite a las personas que lo utilizan y que están involucradas en el mismo, la vigilancia, promoción, divulgación y defensa de los derechos humanos y de los derechos para las personas adultas mayores con un trato preferencial, de calidad con un enfoque humanista y de género.

El papel de voluntariado en la defensa de Derechos y la incidencia política que genera esta práctica para que la población se encuentre más informada sobre sus Derechos.

En incidencia esta estrategia de trabajo se perfila como un nicho propicio para realizar acciones de incidencia política en el escenario institucional existente en el país, que permita mejorar la atención, los tiempos de respuesta, el acceso, la coordinación interinstitucional y la información y educación para el ejercicio de derechos de las personas adultas mayores

\*\*\*