

“Brindar un trato preferencial a los usuarios adultos mayores y personas con discapacidad cuando se presenten a formular alguna denuncia o realizar trámites en cualquiera de nuestras dependencias.”



Políticas para garantizar el adecuado acceso a la justicia de la población adulta mayor



Aprobada en la sesión n.º 27-08 del Consejo Superior, celebrada el quince de abril de año dos mil ocho. Artículo XLVI.

POLÍTICAS PARA GARANTIZAR EL ADECUADO ACCESO A LA JUSTICIA DE LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR.

A fin de que adecuen los servicios que brindan los despachos judiciales a las necesidades especiales de la población Adulta Mayor, a través de la aplicación de las siguientes políticas:

1. Formular e implementar una política para adecuar los servicios que se brindan conforme la especificidad etérea y necesidades particulares de la persona adulta mayor usuaria.
 - a. Utilizar una carátula con color distinto en los expedientes judiciales en los cuales figure como parte un o una persona adulta o adulto mayor, específicamente en las materias de alto contenido social como: laboral, violencia doméstica, familia, y pensiones alimentarias.
 - b. Cuando exista una necesidad comprobada en torno a la imposibilidad de que la persona adulta mayor comparezca en estrados o participe en alguna diligencia judicial, el Juez o Jueza a cargo de dicha diligencia, trasladará esta diligencia al sitio donde reside o se encuentra la persona adulta mayor, para atenderla o realizar el trámite judicial que corresponda.

- c. Las oficinas jurisdiccionales y auxiliares de justicia, relacionadas con el trato preferencial que debe imperar para la atención de las personas adultas mayores. Asimismo, se insta a los servidores y servidoras judiciales para procurar un trato igualitario en la tramitación y resolución de los procesos en que sea parte la población adulta mayor, con ello también se pretende habilitar una casilla especial para el trámite ágil y la resolución de los expedientes judiciales en que intervenga una persona adulta mayor.
 - d. La Contraloría de Servicios habilitará la línea de información gratuita 800-800-3000, para que las personas adultas mayores, sus Corte Suprema de Justicia Secretaría General familiares o personeros de instituciones que velan por sus derechos, realicen consultas relacionadas sobre temas de interés y específicamente lo relativo a los trámites y procedimientos para formular adecuada y oportunamente las denuncias y demandas en casos de abuso físico, maltrato, negligencias y otros.
2. Sensibilizar a la población judicial que permitan disponer de personal capacitado y comprometido para prestar una atención personalizada al adulto mayor.
- a. La Escuela Judicial y el Departamento de Personal programaran cursos de capacitación dirigidos a los servidores y servidoras y personal de apoyo sobre la atención preferencial a la persona adulta mayor, derecho a la información de la persona adulta mayor respaldada en la necesidad de la existencia de señalizaciones y orientaciones para brindar el acceso al servicio público de justicia, servicio público de calidad, violencia doméstica y violencia sexual.
3. Implementar una estrategia de información sobre los servicios, trámites y procedimientos judiciales dirigidos a la persona adulta mayor.
- a. El Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional y la Contraloría de Servicios, identificarán las necesidades de

información y divulgación sobre los principales trámites y procedimientos de los servicios que requiere el Adulto Mayor en la Administración de Justicia, con el fin de formular una estrategia de información mediante el cual se obtenga como productos la elaboración de afiches, brochures, rótulos, entre otros.

La Contraloría de Servicios supervisará que los despachos judiciales dispongan de la información necesaria y actualizada para lograr los objetivos de la implementación de la estrategia citada.

Esta estrategia contemplar la divulgación a las personas usuarias sobre aspectos relevantes implementados por la Administración de Justicia, en beneficio de la población adulta mayor y de las que se encuentren en condición de vulnerabilidad.

- b. El Departamento de Tecnología de la Información, elaborará un sitio dentro de la página Web de la Comisión de Accesibilidad, que contenga logros de las diferentes subcomisiones, entre las que se encuentra la población adulta mayor, tales como: acuerdos del Consejo Superior relacionados con algunas de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, acuerdos de la Comisión de Accesibilidad, jurisprudencia de la Sala Corte Suprema de Justicia

Secretaría General Constitucional seleccionada por población en esa condición, buenas prácticas implementadas en oficinas judiciales para el acceso de la población adulta mayor o de alguna de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, entre otros.”
San José, 7 de mayo del 2008.

Licda. Silvia Navarro Romanini
Secretaria General
Corte Suprema de Justicia

Nota:

Es menester tomar en consideración que las Políticas Públicas establecen lineamientos generales de acatamiento obligatorio. No obstante, las acciones afirmativas que surgen por ejecución de la política, la complementan l y adicionan, y permiten identificar y visibilizar el efectivo reconocimiento de los Derechos Humanos.

En el caso particular de la Política para garantizar el acceso a la justicia de la población adulta mayor, se han desarrollado gran cantidad de acciones afirmativas, entre las que merece destacar: el sistema informático de Denuncias en el Organismo de Investigación Judicial, así como en el Sistema de Gestión en los Despachos Judiciales y de Recepción de Documentos, sistemas que emiten alarmas desde el momento que se incluye el número de identificación o el año de nacimiento de la persona. Esta alerta en el Sistema advierte que se está atendiendo a una persona en esta condición, además del uso del color terracota en la pantalla y en expedientes físicos, color designado institucionalmente para identificar a esta población. El trato preferencial en la atención y tramitación del proceso jurisdiccional a esta población que dispone la política, también ha permitido el desarrollo de una acción afirmativa que consiste en la emisión y entrega de un carné con los datos personales y número de expediente, número de teléfono del despacho judicial, número de fax y dirección electrónica del despacho, para facilitar la la atención, en todas las etapas del proceso a la persona adulta mayor.