

Centro
Proceso
Social



Centros de Orientación Socio Legal para la defensa de los derechos humanos de las personas mayores

HelpAge
International

personas mayores
protagonistas

**Centros de Orientación Socio Legal
para la defensa
de los derechos humanos
de las personas mayores**

CENTRO PROCESO SOCIAL

Jr. Antonio Garland 667, Urb. Ingeniería, San Martín de Porres
Teléfono: 3816889

Elaboración: Mercedes Viera Cerna
Apoyo sobre datos de Bolivia: Sonia Cuentas

Primer Premio a la Sistematización de Experiencias Exitosas de la Red HelpAge América Latina. Otorgado en la ciudad de Lima, Perú el 21 de marzo de 2013.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de HelpAge International.
Las opiniones vertidas y el contenido de esta publicación no necesariamente reflejan la posición de HelpAge International.

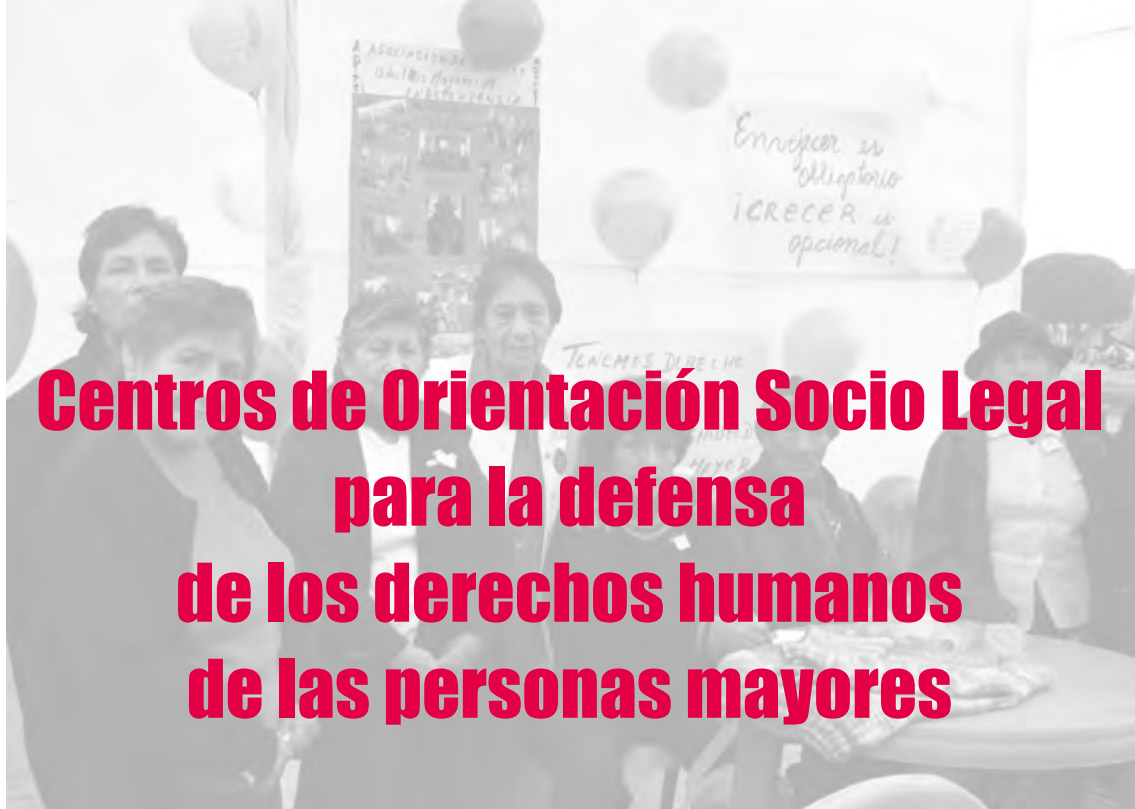
Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2013-19578

Impresión: DASCELI E.I.R.L.
Av. Lima s/n tda. 45, Caja de Agua, S.J.L.

Impreso en el Perú
Tiraje: 500 ejemplares
Lima, diciembre de 2013

CONTENIDO

Presentación	5
Breve semblanza de nuestra Directora Luz Barreto Carreño	8
Introducción	10
Objetivo de la sistematización	10
Sobre el periodo a ser sistematizado	11
Nuestro eje	11
Reconstrucción histórica	11
Primera experiencia: Los orígenes y el devenir de los Centros de Orientación Socio Legal en Bolivia	11
Los Centros de Orientación Socio Legal en el Perú	14
Con quiénes trabajamos	17
Procedimiento seguido para la atención de las personas mayores en el COSL	21
A quienes se atendieron	22
Principales hallazgos encontrados en las consultas obtenidas en los Centros de Orientación de Socio Legal	23
Autoestima de personas mayores	24
Beneficiarios de los Talleres de Autoestima durante tres años	27
Promotores del buen trato	28
Asesoría a funcionarios de gobiernos locales para la constitución del CIAM	31
Elaboración de manuales	34
Principales resultados	36
Conclusiones	37
Equipo de trabajo	39



Centros de Orientación Socio Legal para la defensa de los derechos humanos de las personas mayores

Presentación

El Centro Proceso Social, pone a disposición de los especialistas en la problemática de las personas mayores y del público en general, la sistematización de esta experiencia de trabajo con las personas mayores, que contó con el financiamiento de la Unión Europea, proyecto de HelpAge International; en ella se muestran a lo largo de sus páginas, los procesos desarrollados; recogiendo la valiosa experiencia boliviana, se aplicaron estrategias y políticas ad-hoc en los ámbitos de los gobiernos locales con los que se pudo trabajar.

Reconocemos y agradecemos la acogida de los gobiernos locales de San Juan de Miraflores, Comas, Independencia, San Martín de Porres, San Juan de Lurigancho, Villa el Salvador, Carabayllo, Puente Piedra, Ventanilla (Callao); y de la Municipalidad Metropolitana de Lima, quienes brindaron sus espacios y facilitaron la capacitación de sus funcionarios, para entender la problemática de las personas mayores.

Las etapas y procesos desarrollados a lo largo del Proyecto desde el 2005 hasta el 2011, muestran las estrategias de intervención, dirigidas fundamentalmente a las personas mayores, para que desarrollen el conocimiento de sus derechos que promueve su empoderamiento y permitiéndoles participar, vigilar y hacer cumplir los derechos que les asisten, ante las autoridades y funcionarios de los gobiernos locales y de las diferentes entidades públicas y privadas. Sus organizaciones se han visto fortalecidas,



participando activamente en foros, espacios públicos y privados y en los procesos de los Presupuestos Participativos en algunos distritos. Ello nos permite afirmar que las personas mayores son un sustento social para recordar la memoria, cultura, música y narraciones épicas de sus respectivas localidades, es un cúmulo de experiencias e historia siempre a nuestro alcance al que debemos respetar y darle el reconocimiento que se merece.

Sin embargo, también debemos mencionar que hay mucho que avanzar en materia de protección de los derechos de las personas mayores, para evitar su expoliación, muchas veces por sus familiares o personas inescrupulosas que tratan de medrar con sus bienes y propiedades. La indefensión por lo avanzado de sus edades y por la ausencia de sus documentos de identidad perdidos, debe hacer redoblar esfuerzos en los organismos públicos y privados para desarrollar estrategias y políticas de atención específicas.

A lo largo de la intervención del proyecto, se editaron una serie de documentos, que promovían la defensa de los derechos de las personas mayores; dirigidas a ellas mismas, pero también informando y sensibilizando a las autoridades y funcionarios públicos, así como a organizaciones sociales de base, para que se comprenda esta etapa de la vida y se le brinde una atención óptima en el hogar, la comunidad y entidades públicas.

Nuestro esfuerzo se basó, en la labor tesonera y creativa de un equipo multidisciplinario de primera línea, lamentablemente Luz Barreto ya no nos acompaña por su sensible fallecimiento el 2011; pero todos ellos y ellas merecen un reconocimiento por la labor cumplida.



Estamos convencidos que experiencias como la que presentamos a Uds., servirán para conocer mejor la problemática de las personas mayores y poder elevar su calidad de vida con dignidad y solidaridad.

Martín Yaranga Aguilar
Director Ejecutivo
Centro Proceso Social



Breve semblanza de nuestra Directora Luz Barreto Carreño

Luz Barreto, infatigable defensora de los derechos de las personas mayores, nació el 23 de abril de 1957 en el seno de una familia cuyos valores por la justicia formó su vocación. Ingresó a la Universidad Nacional Federico Villarreal de donde egresa como Trabajadora Social. Habiendo trabajado en una institución privada, decide seguir su vocación por los más pobres y débiles y funda con un grupo de compañeras el Centro Proceso Social, asociación civil sin fines de lucro, orientada a la organización de los sectores populares para la defensa de sus derechos. Mujeres, niños, jóvenes, Luz apoyó con diversos grupos sociales en Lima Norte, especialmente en el distrito de Independencia, hasta que abocó principalmente su atención a la promoción y defensa de las personas mayores, los cuales hasta el momento habían sido los menos apoyados por todas las taras que existían hacia ellos. Luz consideraba una injusticia que las personas que habían dado todo por sus hijos, ahora no sean reconocidas ni atendidas.

Es así que desde principios de 1990, Luz se encarga del Programa de Derechos de las Personas Mayores del Centro Proceso Social. Se convierte en una de las pioneras del trabajo con estas personas bajo un enfoque de derechos. Durante su trayectoria, Luz ocupa varios cargos de responsabilidad: Directora del Centro Proceso Social, Co fundadora y ex-Presidente de la Red Nacional Peruana sobre el Envejecimiento y el representante de la sociedad civil en la Comisión Nacional para la implementación del Plan Nacional sobre el Envejecimiento. En mérito a ello, Luz es designada integrante del Consejo Directivo de HelpAge International, institución global de apoyo a las personas mayores. Luz es una de las impulsoras de los lineamientos de política



nacional sobre personas mayores y el programa de pensiones no contributivas que sirvió de base para el importante programa estatal Pensión 65. En los últimos años, Luz completa el círculo de su vida apoyando a los afectados por el terremoto de 1997, el cual dañó severamente los lugares donde vivió su infancia y descubrió su voluntad de servicio. Luz partió el 12 de octubre del 2011, para ser recordada por todos y todas por los cuales defendió sus derechos.

César Rodríguez Chang
Director
Centro Proceso Social



Introducción

El diseño del servicio que aquí presentamos es un modelo viable, que con la debida voluntad política de las autoridades municipales debería ponerse en práctica para beneficiar a las personas mayores que quieran consultar y absolver dudas sobre sus derechos. Debe ser un servicio cercano, acogedor, que brinde a la persona mayor un ambiente seguro pueda recibir apoyo frente a sus problemas.

Es necesario evaluar la propuesta de los Centros de Orientación Socio Legal a la luz del tiempo desde su aplicación y ver cuáles son las características que deben tener estos centros para apoyar la reivindicación y el reconocimiento de los derechos de las personas mayores.

Cuando se elaboró la propuesta aun no teníamos normas nacionales a favor de las personas mayores, pues se inició en mayo del 2005 y la Ley de las Personas Adultas Mayores (28803) se dio en julio del 2006. Entonces existía el Plan Nacional de Personas Adultas Mayores. Luz Barreto pertenecía a la Comisión Multisectorial por la Sociedad Civil.

Objetivo de la sistematización

Construir —a partir de la experiencia institucional— una propuesta de largo aliento como un modelo de atención para que los derechos de las personas mayores sean respetados.



Sobre el periodo a ser sistematizado

La experiencia que hemos tenido a nivel de la implementación de los Centros de Orientación Socio Legal en los distritos de Lima Metropolitana, San Juan de Miraflores, Independencia, Comas, San Martín de Porres, entre los años 2005 al 2011.

Durante este tiempo, hemos pasado dos periodos presidenciales completos y tres periodos de gobierno municipal.¹

Nuestro eje

“Centro de Orientación Socio Legal (COSL) como apoyo al empoderamiento de las personas mayores de sus derechos”.

Reconstrucción histórica

Primera experiencia: Los orígenes y el devenir de los Centros de Orientación Socio Legal en Bolivia

La creación del Centro de Orientación Socio legal (COSL) fue producto de circunstancias muy importantes para los derechos de las personas mayores, primero en Bolivia y luego en el Perú².

- 1 Presidente Alejandro Toledo de julio del 2001 a julio del 2006, Alan García de julio al 2006 al 2011. Luis Castañeda Lossio de Enero del 2002 a Octubre del 2010 (dos periodos como alcalde municipal de Lima).
- 2 Un agradecimiento muy especial a la señora Sonia Cuentas, quien llegara a ocupar el cargo de Adjunta para los derechos de las personas mayores en el Defensor del Pueblo de Bolivia; quien nos dio los datos que aquí señalamos sobre la creación de los COSL en Bolivia, que ella trabajo desde un principio.



Este servicio se originó en Bolivia. En 1996 el presidente boliviano, Gonzalo Sánchez de Lozada estableció en plena coyuntura electoral, un bono solidario para las personas mayores de 65 años, denominado Bonosol. Uno de los requisitos indispensables, era presentar documentos de identidad que acreditará esa edad.

En este país funciona el registro civil a partir del año 1943, o sea a partir de esa fecha los ciudadanos recién cuentan con un certificado de nacimiento y un documento de identidad. Este hecho, sumado a la marginación y pobreza de la población del área rural, hizo que en la práctica la gran mayoría de esta población no pueda acceder a este beneficio.

En ese tiempo la primera posibilidad que se presentó para resolver la ausencia de documentos de identidad fue contar con certificados de bautizo en la Iglesia Católica, lo que determinó que personas mayores de extrema pobreza, los migrantes y población del área rural, debieran hacer largas filas en los arzobispados en busca de documentos. Después de muchos años de invisibilidad en Bolivia, las personas mayores, los más desposeídos, se hicieron presentes en las ciudades.

Esta situación fue propicia para la intervención de HelpAge International³ Latinoamérica, con sede en Bolivia, ante las altas esferas de gobierno para buscar una salida a una situación que podría marginar a la población adulta mayor más necesitada de “este bono solidario”. Por ello, desde la Mesa de Defensa del Anciano, HelpAge

³ HelpAge International, institución civil internacional dedicada al trabajo en derechos humanos de las personas adultas mayores en el mundo.



Latinoamérica logra que el gobierno expidiera un Decreto Supremo transitorio por un año para hacer las identificaciones de aquellos que no tuvieran documentos.

La tarea de trabajar fichas sociales de cada una de las personas mayores para establecer sus datos y conocer su edad fue asumida por el Arzobispado de La Paz con el entonces Obispo Felipe Bozzo quien estuvo comprometido con los más pobres, en especial los mayores.

Los servicios de identificación a cargo de la policía nacional se trasladaron a los arzobispados, instalando brigadas de identificación. Paralelamente, con el apoyo de miembros de la red Defensa del Anciano se instaló un equipo de trabajo liderado por HelpAge International. Se logró la participación de la sociedad civil, voluntarias de la Universidad Mayor de San Andrés UMSA de La Paz, la Iglesia Católica y también participaron los municipios y prefecturas en esa época.

El trabajo fue muy intenso. En tres meses –que fue el tiempo del Proyecto– se identificó a 5,000 personas mayores en la ciudad de La Paz y el Alto; se aplicó una hoja de datos individual que posibilitó determinar los niveles de carencias de ésta población, 70 % fueron del área rural, de cada 100 personas mayores solo dos sabían leer y escribir. El resto era analfabeto.

En la ciudad de La Paz, que cuenta con la mayor población de Bolivia, luego de terminado el proyecto, las personas adultas mayores (PAM) continuaron yendo al arzobispado en busca de información, a contar sus problemas, a consultar; solicitar y denunciar temas de maltrato, despojo de bienes y otros. Esta situación generó la iniciativa de instalar un servicio para dar respuestas no solamente a las demandas individuales sino



para trabajar por los derechos de las personas mayores. Esta iniciativa fue acogida por las instituciones que conformaron Defensa del Anciano, las organizaciones de PAM y se contó con el apoyo valioso del Arzobispado que brindó un local para iniciar su funcionamiento.

En Mayo de 1997 se inauguró el Centro de Orientación Socio Legal para PAM, con su consigna, “Con y por las Personas Mayores”. En el primer equipo coordinador participan Sonia Cuentas y Catherine Dussou por HelpAge, Isabel Castro, Mercedes Zerda, representando a instituciones de la red de Defensa del Anciano. Inició su trabajo con alumnas practicantes de la carrera de Trabajo Social de la UMSA y de derecho de la Universidad Católica Boliviana, posteriormente se incorporó la carrera de Psicología de la UMSA y la UCB no participó más.

Durante su proceso de construcción se contó con el apoyo financiero y logístico de HelpAge. Se convirtió en una instancia para el reconocimiento de derechos, identificar los grandes problemas de las PAM, realizar un trabajo de abogacía en las instituciones públicas encargadas de brindar servicios a las personas mayores.

La propuesta es líder en Bolivia en lo que se refiere a la abogacía en el derecho a la identidad, el tratamiento individual de casos de abuso y maltrato y a la denuncia pública para lograr que las PAM sean reconocidas como sujetos de derechos.

Los Centros de Orientación Socio Legal en el Perú

El COSL como propuesta fue recogido por HelpAge en la elaboración del proyecto Binacional LAR 18 para Bolivia y Perú donde se estableció el apoyo a los COSL en



Bolivia que ya estaban constituidas y la creación del COSL en Lima, lo que significó para la institución un trabajo de sondeo y establecimiento de una propuesta nueva y no trabajada antes en el país. Podía tener como objetivo el mismo grupo etario, pero tenía características distintas en Lima (donde se estableció que debería funcionar) pues las personas mayores en general hablan español. Aun cuando su idioma materno haya sido el quechua, debido a la necesidad de conseguir trabajo en las ciudades tuvieron que aprender a hablar español.

Primera etapa

Instalación del servicio en el local institucional y en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Entre el 2005 al 2007 gracias al Proyecto LAR 18 con HAI LA se instaló el primer servicio en Lima con un equipo multidisciplinario legal, social y psicológico. Igualmente la Municipalidad Metropolitana de Lima, gracias a un acuerdo institucional cedió un local que contó con las facilidades necesarias para poder atender a las personas mayores que acudieron a este servicio.

Debemos de indicar que en este periodo se discute y se promulga la Ley de las Personas Adultas Mayores, Ley 28803, en el mes de Julio del 2006. Entre otras cosas se establece la creación de los Centros Integrales de Atención a las personas mayores (CIAM) dentro de las municipalidades distritales y provinciales, donde en los CIAM se establece el Servicio de Orientación Socio Legal.

Podemos señalar que la propuesta y el trabajo con personas mayores despertaron una gran expectativa, tanto en el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES⁴,

⁴ Actualmente el nombre del ministerio es Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP



específicamente la Dirección de Personas Mayores – DIPAM, como en la Municipalidad Metropolitana de Lima. En un momento ambas quisieron tenerla en sus instalaciones

Segunda etapa

Ampliación del servicio a las municipalidades de distritos marginales. Se desarrolló entre los años 2008 y 2011 gracias al proyecto con la UE, PRU 123, de HelpAge International. Se pudo atender a los distritos de San Juan de Miraflores, Comas, Independencia, San Martín de Porres y continuamos con el apoyo en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Con este nuevo proyecto de tres años se pudo ampliar el servicio a estas municipalidades pero con el mismo equipo de trabajo. Hubo un reparto de los días de trabajo para poder atender, en un primer momento en San Juan de Miraflores e Independencia luego en Comas y en Lima Metropolitana. Por problemas de seguridad solo por un tiempo limitado se estuvo en San Martín de Porres.

Tercera Etapa

Transferencia de la experiencia a las municipalidades donde trabajamos. Desde mediados del 2010 hasta abril del 2011 se tuvo reuniones de trabajo con los funcionarios municipales con quienes organizamos dos desayunos de trabajo. También asistieron funcionarios municipales con las que habíamos contactado para otros talleres y la idea era que las municipalidades se comprometieran a tener servicios socio legales dentro de su Centro Integral de Adultos Mayores (CIAM).



Con quiénes trabajamos

Se trabajó principalmente con las personas mayores, sus asociaciones autónomas, con funcionarios municipales, sectores de la sociedad civil en diferentes niveles.

Personas Mayores: Con la puesta en marcha del centro de orientación socio legal éste se convirtió en un lugar donde las personas mayores podían conversar sin temor con un equipo de apoyo sobre sus problemas, encontraron en el mismo espacio un equipo multidisciplinario dispuesto a ayudarlos. Tal como señalamos líneas arriba, las personas acudieron principalmente a solicitar asesoría legal, pero lo cierto fue que al profundizar en el caso se podían identificar problemas personales o de relación familiar más complejos que no se solucionaban con un consejo legal. Por ello era importante el apoyo que se brindaba a la persona mayor pudiera ser multidisciplinario.

El trabajo se desarrolló a partir del 2005, a través de las redes comunitarias que como institución conocemos y por el trabajo de mucho tiempo que tenemos con asociaciones de personas mayores, principalmente de Lima Norte. Atendimos a más de 130 personas mayores (año 2006) que consultaron y nosotros apoyamos, pero además del apoyo profesional que brindamos, también nos interesamos en formar a promotores del buen trato entre aquellas personas mayores pertenecientes a las diferentes asociaciones con las que interactuamos y que fue una experiencia muy importante porque fue el nexo entre las personas mayores con necesidades y nos podían consultar y ellas mismas podían actuar frente a algunos problemas de los asociados, sin necesidad de acudir a la oficina.



A partir del 2007 empezamos a trabajar en la Municipalidad Metropolitana de Lima. La gestión de Castañeda Lossio, creo los municlubs en diferentes anexos de la municipalidad donde capacitamos a sus participantes para que conozcan sus derechos y puedan actuar a favor de las personas mayores. Se trabajó allí durante dos periodos en dos diferentes locales del centro de Lima hasta el año 2011.

A partir del 2008, sobre la base de la experiencia ganada, el COSL funcionó de modo itinerante en los distritos de Lima, San Juan de Miraflores, San Martín de Porres, Independencia y Comas.

Razones para escoger estos distritos. En el proyecto PRU 123, al establecer en qué distritos se iban a concentrar las actividades, se establecieron aquellos más pobres, que proyectos anteriores habían identificado, pero no todos estaban decididos a enfocar su esfuerzo hacia las personas mayores y por tener la infraestructura necesaria para una atención adecuada. Las municipalidades identificadas fueron:

La **Municipalidad Metropolitana de Lima** tiene un régimen legal propio de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades⁵, por ello la importancia de poder instalarlo en sus oficinas, para que se convierta en modelo que debería ser seguido por otras municipalidades distritales de Lima.

5 ARTÍCULO 152^o.- SEDE Y JURISDICCIÓN

La capital de la República es sede de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la que ejerce jurisdicción exclusiva sobre la provincia de Lima en materias municipales y regionales. En casos de discrepancias generadas por el fenómeno de conurbación provincial, la decisión final corresponde a la Municipalidad Metropolitana de Lima.



Municipalidad de San Juan de Miraflores al sur de Lima, fue creada como distrito en el año 1965, actualmente cuenta con 362,643 habitantes. Es el sexto distrito más poblado de Lima Metropolitana, con un 12.8% de personas mayores de 60 años.

La historia de San Juan de Miraflores tiene sus raíces por un lado, en las “invasiones” urbanas más importantes del sur de Lima en la década del 50 (Ciudad de Dios) en la margen izquierda de la antigua carretera a Atocongo, en los 60 y 70 (Pamplona), en los 80 (Pampas de San Juan, María Auxiliadora y Panamericana Sur) realizadas por miles de familias pobres de Lima; y por otro lado en los programas de expansión urbana alentados desde el Estado (por la Junta Nacional de la Vivienda creada en 1963) como el de la Urbanización “San Juan” (Zonas A, B, C, D, E) para sectores medios de los trabajadores estatales de las distintos Ministerios, así como para sectores del personal de las Fuerzas Armadas y Policiales (especialmente FAP, Ejército y Policía); y luego otras urbanizaciones más recientes a través de ENACE y por asociaciones y cooperativas de vivienda que en los 90 fueron ocupando de manera desordenada y sin planificación los últimos espacios urbanos, configurando de manera caótica lo que ahora es el distrito de San Juan de Miraflores.

Las últimas invasiones en la zona denominada la Nueva Rinconada que abarca las partes más altas de los cerros de Pamplona Alta (Chancherías) surgida en los últimos años de la década del 90 y que constituye una de las zonas de mayor pobreza y de más difícil acceso en el distrito.

Tiene una población total de alrededor de 250,000 habitantes y el 7.3% son personas adultas mayores a las cuales se las valora mucho; hay muchas propuestas para tomar



en cuenta las experiencias de los fundadores y no perder esas experiencias primigenias del distrito.

Municipalidad de Comas: Junto a los distritos de Los Olivos, Independencia, Carabaylo, Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa y San Martín de Porres, forman Lima Norte, llamada antiguamente Cono Norte, cuya área de extensión es de 857 km² y posee una población de 2'083,583 habitantes provenientes de diversas regiones del país. En el caso de Comas, el porcentaje de personas mayores es de 6.7%.

El río Chillón, los contrafuertes andinos, su ubicación geográfica y su cercanía al mar, permiten tener un clima templado con temperaturas que oscilan entre los 25 y 30 grados centígrados en los meses de verano. En invierno desciende y llega a los 14 grados centígrados.

La presencia de partículas contaminantes como monóxido de carbono, plomo, azufre, etc., producidas por vehículos obsoletos, fábricas y diversas empresas y laboratorios ubicados en Lima y el Callao, ponen en serio riesgo la salud de los vecinos. Siendo el distrito más contaminado de Lima. Pero por otro lado es un distrito con fuerte pasado obrero y trabajador donde los funcionarios municipales siempre han estado atentos al trabajo con los más necesitados, entre los que están considerados las personas mayores.

Municipalidad de San Martín de Porres: En 1945, durante el gobierno del Dr. José Luis Bustamante y Rivero, se produjo la primera invasión. Este proceso se prolongó hasta 1947. Entre 1945 y 1948, se produjeron sucesivas invasiones en las tierras que colindan con la actual Av. Perú. Fueron 3 millones de metros cuadrados de la testamentaría Aparicio que beneficiaron a 8 mil familias invasoras.



El 25 de noviembre de 1949, en ceremonia cívica y en presencia del burgomaestre de Lima, la población se pronuncia por su independencia como distrito. Durante el gobierno del general Manuel Odría se promulga el D.L. N° 11369, el cual crea el “Distrito Obrero Industrial 27 de Octubre” en el año 1950. En el año 1962, luego de la canonización de San Martín se modifica el nombre al que tiene en la actualidad. Actualmente, este distrito cuenta con una población de 579 mil de la cual el 6.4% son personas mayores.

Procedimiento seguido para la atención de las personas mayores en el COSL

Desde un inicio, la tarea fue la sensibilización sobre los derechos de las personas mayores. Por otro lado, se trabajó un programa de defensores comunales para que sean las propias personas mayores quienes apoyen a sus pares. No es solo escuchar problemas e iniciar un proceso legal sino poder tratarlo como una situación que nos permita hacer un trabajo más completo involucrando a la familia, la comunidad y las personas mayores.

Evaluación del usuario: A la llegada de la persona para consulta se le toma sus datos personales y luego se pregunta cuál es la razón que lo lleva a acudir al servicio. Muchas veces no es fácil entender la motivación y solo piden ser atendidos en asesoría legal, pero es importante que la persona que realiza esta primera consulta tenga conocimientos en gerontología para que puedan indagar más allá de lo que dicen.

Luego, la persona es conducida al servicio solicitado, que puede ser legal o psicológico. Se revisa el caso, se lee los documentos y si es necesario se solicita más información;



tomar pruebas y si se ve la necesidad se programa una visita domiciliaria para conocer mejor a la persona y su relación familiar, comunal y su entorno. Esta es tarea de la trabajadora social.

En caso de ser necesario se cita a reunión familiar, que se lleva a cabo con dos personas del servicio para que se pueda trabajar mejor con el grupo familiar. Luego de ello se apuntan los acuerdos que aunque no tengan valor legal, de una conciliación extrajudicial si tienen un alto valor moral para llegar a acuerdos dentro de la familia.

Muchas veces la falta de comunicación y de conocimiento sobre las personas mayores es la causante de los problemas de abandono y negligencia. En general no existe la experiencia en tratar con personas mayores. Los paradigmas han cambiado, las familias envejecen sin saber exactamente como tratar a sus parientes mayores y muchas veces cometen errores que resultan siendo dañinos para ellos. Como cuando se piensa que deben descansar de lo que han trabajado toda la vida, no les permiten hacer nada y la verdad es que se sienten inútiles.

Se necesita una mayor capacitación y difusión del significado del envejecimiento para que la calidad de vida que brinde la familia sea mejor.

A quienes se atendieron

Sobre las personas que hemos atendido, debemos de señalar que los resultados fueron diferentes en cada uno de los distritos donde instalamos el COSL, en principio porque no estuvimos el mismo tiempo en los distritos señalados. En los distritos de San Juan de Miraflores e Independencia se operó durante dos años y en San Martín de



Porres y Comas solo un año. En el caso de Lima Metropolitana, el COSL operó entre Enero del 2008 y Febrero del 2011. En total durante los cinco años, el COSL atendió 4,102 consultas y 1,054 casos de personas adultas mayores en Lima que muchas veces requirieron más de dos consultas. De esos casos, 3,887 fueron consultas generales, identificándose 249 casos de maltrato psicológico y físico.

Haciendo un desglose por edades podemos indicar cuantas personas adultas mayores acudieron:

- 246 casos de personas entre los 60 y 64 años
- 526 casos de personas entre los 65 y 74 años
- 114 casos de personas entre los 75 y 79 y
- 168 casos de personas mayores de 80 años.

Principales hallazgos encontrados en las consultas obtenidas en los Centros de Orientación de Socio Legal

Los problemas referidos a la propiedad son los más recurrentes para las personas mayores de sectores marginales. Muchos de estos problemas pueden ser considerados como maltrato estructural, porque muchos de ellos los producen las propias autoridades de registro de propiedad, las Notarías y Municipalidades, aunque también hay una fuerte presencia de familiares que quieren apropiarse de los bienes de las personas mayores.

Se nos invitó a participar en 3 Campañas de Salud organizadas por la Municipalidad Metropolitana de Lima donde recogimos 76 casos que fueron derivados al servicio



socio legal más cercano, pero también se hizo un despistaje de salud mental a más de 100 personas mayores.

Se pudo apreciar que de los otros problemas por los que se acercaron estuvieron los relacionados con la identificación, tanto porque no tenían Documento Nacional de Identificación pero también para saber qué hacer y cómo corregir, cuando los datos están mal escritos o con errores. Estos trámites se deben hacer en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

Es importante señalar que, cuando se indaga más allá de lo que dicen en la consulta, las personas mayores señalan problemas de maltrato familiar, nos hablan de que un familiar cercano les quiere obligar a transferir sus bienes a nombre de los más jóvenes, a veces de manera imperativa en otras con engaños, como hacerles firmar papeles en blanco o poderes, incluso notariales con malas intenciones.

Igualmente el COSL estuvo abocado a trabajar con las personas mayores en temas que pudieran apoyarlos en sus necesidades de respeto a sus derechos.

La capacitación que se dio fue en los siguientes temas: autoestima y derechos, promotores del buen trato; capacitación a funcionarios municipales; capacitación en actividades económicas.

Autoestima de personas mayores

En la exploración sobre la autoestima de las personas mayores nos dimos con dos situaciones enfrentadas. Por un lado, quienes llevan la vejez con serias dificultades de



abandono, de soledad y sin afecto familiar, frente a quienes los años no les han mellado su autoestima, pues se sienten acompañados y comprendidos por sus familiares.

Los testimonios recogidos nos indican esta doble situación:

“Mi familia está lejos. Sólo me visitan. Vivo con mi esposa somos como abandonados”.

“Vivo solo. A veces, cuando necesito me envía mi hijo de lejos algunas cositas, pero mis otros hijos ni se acuerdan de mí”.

“Cuando éramos jóvenes sí me sentía bien. Ahora que soy vieja me siento un poco triste al no poder trabajar como antes”.

Pero por otro lado, las personas mayores indican que:

“En el ambiente familiar tengo la satisfacción de recibir la acogida. En la comunidad de algunos eventos se recibe experiencias exitosas y la pone en práctica uno, (por lo que) es bien recibido en su comunidad o barrio”. “Me quiero mucho ahora que soy adulto mayor”. “Me quiero igual. Sólo cuando estoy enferma me siento triste”.

Teníamos esta doble visión cuando ejecutamos los Talleres de Autoestima, pues igualmente veíamos necesario que las personas mayores pudieran expresar parte de sus problemas o la experiencia vivida por otras personas de su entorno y por ello el taller se enfocó en ligar el taller de autoestima y la defensa de los derechos, es decir; si queremos que defiendan sus derechos tienen que tener una autoestima alta.



Se capacitó en Lima a 489 Personas Adultas Mayores líderes de sus organizaciones en 11 Talleres de Autoestima y Derechos. La ejecución de la actividad ha permitido que las personas mayores conozcan mejor sus derechos y puedan ejercerlos. También se evaluó la autoestima de las personas mayores tanto en su participación dentro de su organización como en tener mayor confianza en realizar gestiones ante el Gobierno Local y demás autoridades. También se comenzó a involucrar a las personas mayores en las actividades políticas, culturales y económicas del distrito, lo cual ha permitido que las autoridades y población en general mejoren su conducta frente a las personas mayores, y en la presentación de estos grupos en los Presupuestos Participativos.

La actividad logró:

- La mayor participación de los miembros de la asociación en las reuniones.
- Una relación más horizontal con las autoridades.
- Se desenvuelven mejor en el seno de su familia, en la organización y la sociedad.

Para la ejecución de los Talleres de Autoestima y Derechos se desarrolló una serie de acciones de sensibilización y convocatoria previa a los mismos.



Beneficiarios de los Talleres de Autoestima durante tres años

Región	Provincia	Distrito	Beneficiarios previstos	Atendidos
Lima	Lima	Carabayllo	30	37
		Villa El Salvador	30	38
		Puente Piedra	30	39
		San Juan de Lurigancho	30	44
		Comas	30	35
		Lima Cercado	30	48
		San Martín de Porres	30	49
		Villa María del Triunfo	30	35
		Ventanilla (Villa Los Reyes)	30	25
		Lima (La Colonial)	30	35
		San Juan de Miraflores	30	33
		Puente Piedra (Laderas)	30	30



Promotores del buen trato

Se capacitaron durante los tres años a 120 líderes en Lima como Defensores Comunitarios en temas como legislación, derechos, atención de casos, planificación de estrategias de difusión de derechos, participación en los espacios propios a nivel de gobiernos locales, y la aplicación del modelo de atención COSL en la atención directa, a grupos y redes.

La selección de los promotores se hizo en base a factores bien importantes como el tener mayores aptitudes y criterios para cumplir el papel de defensores y defensoras y se les capacitó para que cumplan adecuadamente su papel.

En los talleres se les transmitió las herramientas legales necesarias utilizando para ello materiales didácticos, prácticas dirigidas y visitas a las instituciones vinculadas a sus funciones (Poder Judicial, comisaría, DEMUNAS, etc.). Una vez acreditados los defensores, el equipo realizó visitas de seguimiento periódicas en las que el proceso de capacitación se continuó, y fueron asistidas las réplicas que se realizaron en sus organizaciones y otros espacios.

Logros:

Como consecuencia de la implementación y reconocimiento por parte de las autoridades locales de los defensores por medio de ordenanzas municipales y resoluciones de alcaldía (acreditación), las personas mayores pudieron percibir mejor que sus derechos estaban siendo respetados por todos.



Los defensores canalizaron numerosos casos de maltratos, abusos, abandono e incluso atentados contra la vida de las personas mayores derivando estos casos hacia las entidades públicas respectivas, con lo que se ha prevenido que estas situaciones se agraven. En algunos casos se logró llamar la atención de las autoridades y sancionar a los responsables.

Otro logro fue aumentar la incidencia en el reclamo de pensiones de jubilación que necesitan acreditarse en las instancias respectivas. Sin embargo, quedó pendiente la necesidad de continuar con la difusión y la incidencia sobre las limitaciones que tiene el Estado a través de sus organismos que afectan a las personas mayores, en especial en lo relativo a las pensiones de jubilación y que significan la negación de derechos de los mayores como son:

1. El desconocimiento de sus aportaciones y por tanto la falta de pensión de jubilación para un gran porcentaje de personas. La Oficina de Normalización Previsional ha perdido la documentación de los contribuyentes lo cual afecta los años de aportaciones de muchos posibles jubilados.
2. Alcances de la protección en salud a través del Sistema Integral de Salud, ausencia de aplicación de protocolos gerontológicos, especialmente en temas de salud mental.
3. A pesar de la reiteración de los reclamos, la intervención de la Defensoría no ha resultado efectiva, debido a la recargada labor que tiene para ver casos individuales. Se debe explorar que canales pueden ser más efectivos para complementar el asesoramiento en casos individuales.



4. Se debe trabajar con otras instancias que han respaldado el trabajo como la policía nacional, la gobernación, los juzgados de paz, etc.
5. Promoción de derechos humanos de las personas adultas mayores.

Se desarrolló igualmente un Encuentro de Defensores Comunitarios, donde 98 defensores comunitarios se reunieron a fin de tomar acuerdos y compromisos para la sostenibilidad del trabajo de los defensores, ellos establecieron como necesario:

- Ampliar la difusión de la Ley del Adulto Mayor a fin de que todos los mayores y la comunidad en general conozcan sus derechos.
- Continuar participando en los COSL como voluntarios a fin de favorecer el mantenimiento y acceso de este servicio a las personas mayores.
- Exigir la implementación de los Servicios de Orientación Socio Legal en todos los municipios a nivel nacional.
- Continuar con sus campañas de difusión, prevención del maltrato y promoción de derechos.
- Identificarse con las justas demandas de las personas mayores a través del ANAMPER: lograr pensión no contributiva, mejorar y crear casas y albergues para mayores en desamparo.



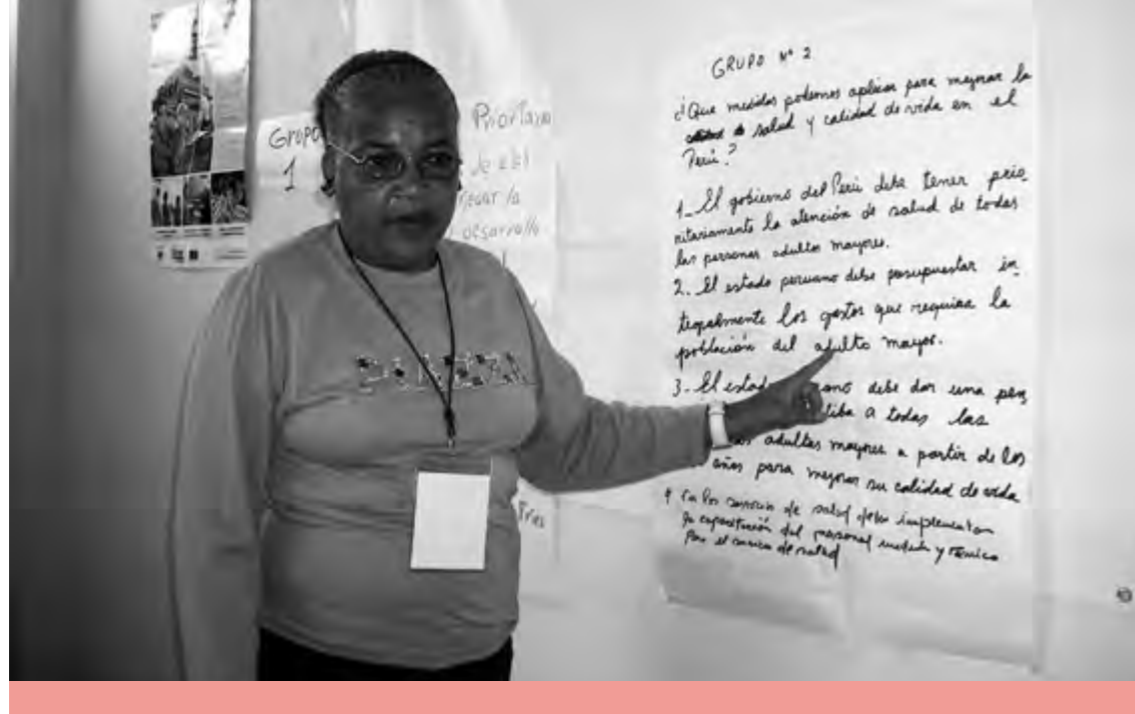
Con el fin de promover sus derechos se ha capacitado a 105 personas mayores, quienes deben velar por el cumplimiento los derechos identificados como los derechos que son más vulnerables.

Sobre los logros en el periodo las personas participantes conocen sus derechos y están en proceso de promover los derechos que son vulnerados y aquellos que no son debidamente cumplidos.

La principal dificultad que tenemos es la falta de voluntad política de tener un trabajo con personas mayores con carácter prioritario. Y por otro lado, los funcionarios y funcionarias de las diferentes entidades públicas desconocen los derechos de las personas mayores, inclusive no tienen el tino necesario para tratarlos de manera adecuada, falta profundizar una mayor sensibilización en este aspecto.

Asesoría a funcionarios de gobiernos locales para la constitución del CIAM

Fue una actividad que se llevó a cabo por medio de jornadas de sensibilización dirigidas a los funcionarios de las municipalidades y la asistencia técnica personal para la facilitación de las normas correspondientes a los derechos de las personas mayores, brindándoles los modelos de ordenanzas municipales (normas de carácter municipal) y todos los materiales necesarios para su trabajo en su municipalidad y que se debe de traducir en mejoras para la atención de las demandas de las personas mayores.



Logros:

Se ha asesorado a las 10 municipalidades y se logró un mayor compromiso en las municipalidades de San Juan de Miraflores, San Juan de Lurigancho, Villa el Salvador, Independencia, Comas, Carabayllo, Puente Piedra, Ventanilla (Callao) y San Martín de Porres logrando que se debatiera y en algunos casos se aprobara la puesta en funcionamiento del CIAM. A largo plazo para que las municipalidades puedan seguir con su trabajo de implementación del CIAM, se les debe asignar un presupuesto para dicha implementación, en el caso de San Juan de Miraflores se ha logrado; que el MIMDES en su rol pueda darle mayor impulso y mejores herramientas de trabajo para esta importante población.

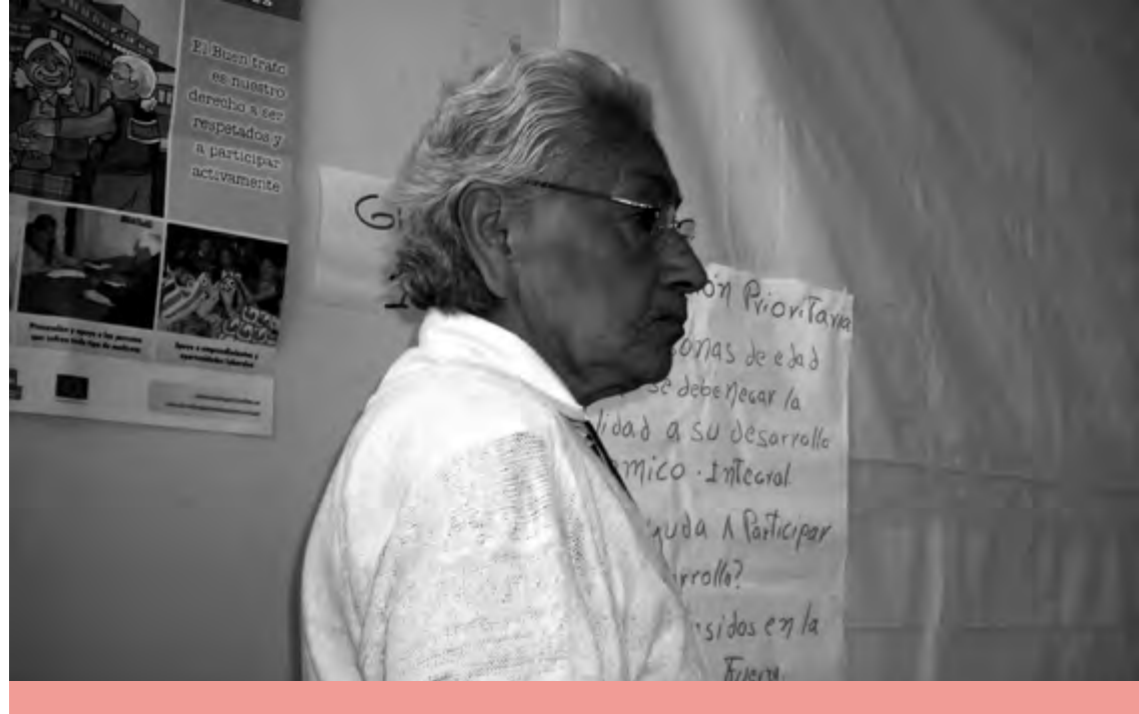
La sensibilización e incidencia sobre la importancia del rol que tienen los gobiernos locales para lograr que las personas mayores se sientan respaldadas y protegidas por sus gobiernos locales se debe mantener, con la seguridad que se les brinde diversos servicios a pesar de los cambios que pueda haber en los funcionarios. Es necesario gestionar los recursos necesarios para que sea un lugar para trabajar proyectos comunales a favor de las personas mayores.

La asistencia técnica fue proporcionada a 10 Gobiernos Locales para la constitución de los CIAM, a 34 funcionarios, capacitados en atención a personas mayores que son sensibilizados y reciben asistencia técnica para la Implementación de los CIAM. Se logró que 9 Gobiernos Locales constituyeran su CIAM.



Funcionarios Beneficiarios de la Asistencia Técnica durante los 3 años

Región	Provincia	Distritos beneficiarios	Funcionarios atendidos
Lima	Lima	Lima Metropolitana	8
		San Juan de Miraflores	7
		Comas	5
		Carabayllo	5
		Puente Piedra	6
		San Juan de Lurigancho	6
		Villa El Salvador	6
		Ventanilla (Callao)	3
		Villa María del Triunfo	5
		San Martín de Porres	6



Elaboración de manuales:

Desde el inicio del trabajo vimos que era necesario que el COSL contara con una serie de documentos que pudieran garantizar el mejor desarrollo de las actividades.

Debemos señalar los siguientes documentos trabajados

Guía para organizar un servicio de orientación socio legal para personas mayores, editado en el año 2008 conjuntamente con el Ministerio de la Mujer (MIMDES)⁶ que sirva para la instalación del servicio dentro del CIAM en cualquier distrito del país.

Manual de Autoestima y Derechos, elaborado en el año 2009. Fue trabajado para lograr que la persona mayor pudiera conocer cómo defender sus derechos, hacerse respetar y lograr igualmente que respeten los derechos de otras personas mayores.

Manual de Formalización de asociaciones de personas mayores, para que las asociaciones de personas mayores tuvieran una guía práctica de como constituir sus asociaciones, con modelos de Estatutos y de la Acta fundacional.

Manual para promotores de derechos de las personas mayores, para darles las herramientas necesarias para que conozcan el funcionamiento de las entidades públicas que apoyan el restablecimiento de los derechos de las personas mayores.

⁶ Actual Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV)



Finalmente, luego de conocer mejor cuales eran los temas más sensibles para las personas mayores se editó una serie de folletos denominados **Derechos Mayores**, que profundizaron en los siguientes temas:

1. **La Autoestima:** para explicar de manera sencilla la importancia de tener una autoestima saludable.
2. **La Salud:** sobre el derecho a la salud, los seguros a cargo del gobierno, como acreditarse, también sobre salud mental.
3. **La Jubilación:** sobre las pensiones a la que pueden acceder los asegurados, requisitos y que tramites se deben hacer.
4. **La Identidad:** sobre el derecho a la identidad, como acceder a un Documento Nacional de Identidad si no se tuvo antes y por qué es importante tenerlo, explicar que es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conocer su importancia.
5. **Derecho a la propiedad y herencia:** qué es la sucesión intestada, cuáles son los derechos de los herederos y los artículos del Código Civil de referencia.
6. **Derecho a pensión de alimentos para personas mayores:** que son los alimentos en el caso de personas mayores, obligación y derechos, razones de pedirla.
7. **Personas mayores elaborando proyectos para su bienestar:** una guía para participar en el presupuesto participativo del municipio al que se pertenece.



Principales resultados

1. Empoderamiento de las personas mayores en sus derechos. Los capacitados pueden reconocerse como personas capaces y que sus limitaciones son superables. Por otro lado, debemos de reconocer que la falta de documentos propios sobre el tema ha obligado al equipo técnico tanto como a las asociaciones de personas mayores, una mayor investigación sobre las personas mayores.
2. Mayor seguridad de las personas mayores en sus grupos para decir lo que piensan, porque también el apoyo psicológico los ha enfocado a sentirse útiles y necesarios. Igualmente dentro de su familia, mayor seguridad de conocer qué les pertenece y disponer de sus bienes de manera informada.
3. Hemos comparado a la finalización del proyecto que las personas mayores muestran mayor nivel de autoestima, aunque reconocen que no es común en la mayoría de otras personas adultas mayores. Asimismo, muestra cómo la capacidad instalada de algunos municipios ha incorporado a los CIAM, aunque falta implementarlos adecuadamente. Los COSL han contribuido en ello. Pasado el tiempo debemos de tener en cuenta que solamente en la Municipalidad Metropolitana de Lima se ha mantenido el servicio, en los otros municipios, pese a haber creado el CIAM, este no funciona adecuadamente.
4. Un punto importante es el fortalecimiento de las asociaciones sin las cuales cualquier propuesta fracasa si en el tiempo no se sostiene tanto por el interés de las autoridades como de los promotores capacitados.



5. Se debe considerar que a nivel nacional es el primer servicio exclusivo para personas mayores que sirve de modelo para un servicio que debe ser tomado en cuenta dentro del CIAM, el COSL debe ser un centro de referencia no solo en Lima sino en otras ciudades que quieran desarrollar servicios socio legales con personas adultas mayores.
6. Por otro lado las autoridades han estado dispuestas a escuchar a las personas mayores, han impulsado propuestas de políticas públicas a través de iniciativas en el gobierno local, aunque de manera incipiente.
7. Se logró que otras instituciones se comprometieran con los derechos de las personas mayores, a nivel público y privado; por ejemplo el Congreso de la República, Colegio de Abogados de Lima, medios de comunicación y redes de temas de violencia, pero aun de manera inicial.

Conclusiones

Los servicios de asistencia socio – legal son percibidos como un espacio de apoyo, pero se asume que estos requieren a su vez un mayor apoyo de las instituciones locales, de modo tal, que los beneficiarios puedan acceder a otras instancias (poderes del Estado o de gobierno local u operadores locales de otras dependencias públicas) a efectos de hacer prevalecer sus derechos.

Debemos tener en cuenta que las personas mayores organizadas muestran una mayor capacidad para reconocer y promover la defensa de sus derechos, con rasgos preponderantes de una mejor autoestima.



Debemos de tener claro que son las organizaciones de personas mayores las que tienen que institucionalizar el servicio de modo que se tomen en cuenta las necesidades de apoyo a las personas mayores, que ha quedado demostrado con esta experiencia que necesita una atención distinta, con personas especializadas y sensibilizadas con el tema.



Equipo de trabajo

Luz Barreto Carreño – Coordinadora del proyecto, Directora Institucional y Trabajadora Social (fallecida)
Mercedes Viera Cerna - Asesoría Legal
Betty Guillén Velarde – Trabajadora Social
Milli Sánchez- Trabajadora Social
Juan Andrade - Psicólogo
Rodolfo Bejarano - Economista
Augusto Medina Otazu – Abogado
Gina Bardelli – Coordinadora de la primera propuesta



Centro
Proceso
Social

Jr. Antonio Garland 667, Urb. Ingeniería, San Martín de Porres
Teléfono: 3816889