Centro de Orientación Social Legal con y por las personas de edad

"Sistematización de experiencias relevantes en derechos de las personas mayores"



- *Formación y fortalecimiento de grupos de personas mayores*
- *Apoyo a la documentación*
- *Defensa contra todas las formas de maltrato*
- *Sensibilización y abogacía*

La Paz, Bolivia, Abril 2006

Con sincero reconocimiento al compromiso de quienes impulsaron la formación del Centro de Orientación Socio Legal para Adultos Mayores y la construcción de este espacio de solidaridad.

Elaboración
-Equipo Técnico COSLAM:
Jenny Andrade
Betty Montero
Blanca Cuba
Irma Rojas
-Con el asesoramiento de José Pinto Olivares

Diagramación
David Mamani

Edición
Beatriz Lucero

Impresión
Editora **Presencia S.R.L.**

Esta publicación es producto de Proyecto "Defendiendo los Derechos de las personas mayores marginadas de Perú y Bolivia"

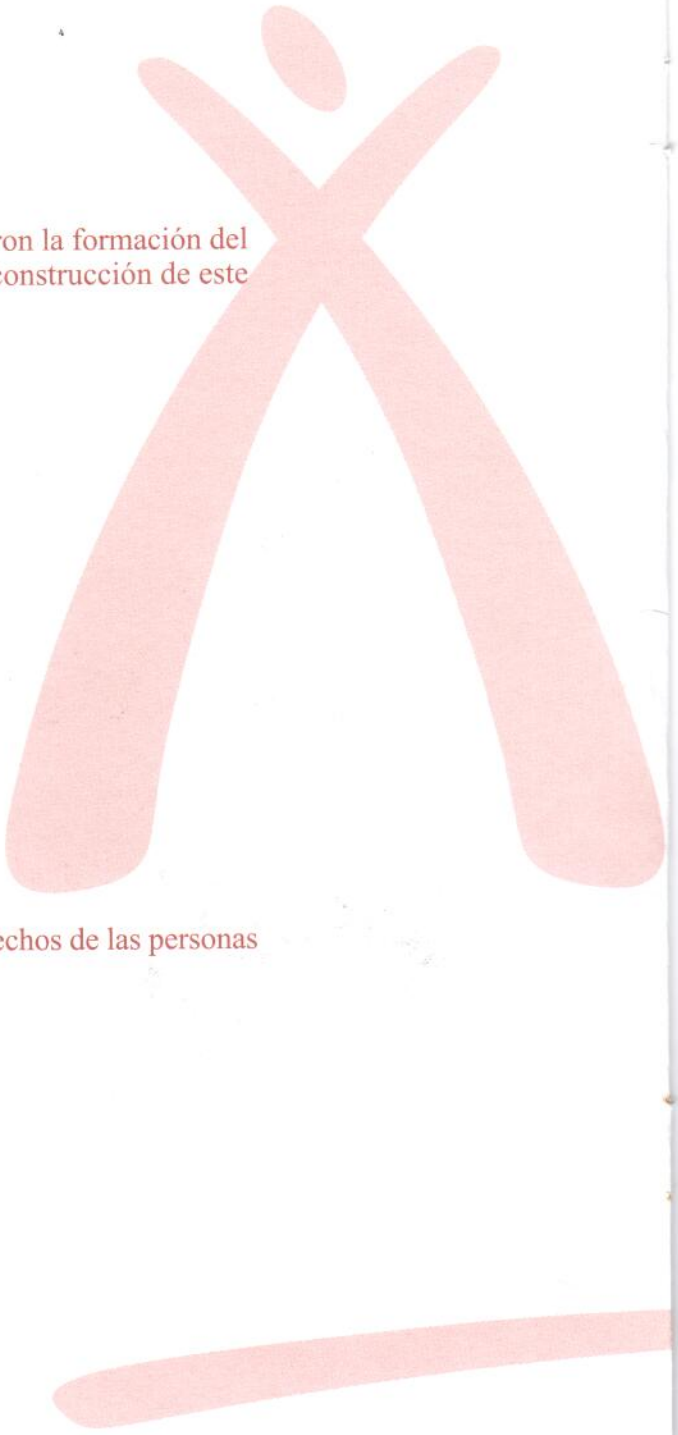


Tabla de contenido

Introducción 3

1. Formación y fortalecimiento de grupos de personas mayores 6

2. Apoyo a la documentación 18

3. Defensa contra todas las formas de maltrato 28

4. Sensibilización y abogacía 36

5. Lecciones aprendidas 40


FARO

Introducción

Ocho años de persistente trabajo del "Centro de Orientación Socio Legal *con y por las personas de edad"* -COSLAM- lo han consolidado como un espacio de acciones sociales y creativas para la defensa de los derechos de los adultos mayores y un referente para el reconocimiento de sus derechos.

Entre las múltiples experiencias de trabajo realizadas por las oficinas del COSLAM en las ciudades de La Paz y El Alto, sobresalen las líneas de formación y fortalecimiento de grupos de personas mayores, apoyo a la documentación, defensa contra todas las formas de maltrato y, sensibilización y abogacía; sin embargo, hasta el momento no se había socializado la sistematización de dichas iniciativas que mostrara la reconstrucción de la lógica de los procesos seguidos, sus metodologías, así como las lecciones aprendidas que fortalecieron las capacidades institucionales.

El presente documento integra los resultados de la sistematización de las experiencias relevantes en derechos de las personas mayores y se desarrolla con base a capítulos referidos a cada una de las líneas anteriormente mencionadas, incluyendo uno final dedicado a presentar las lecciones aprendidas.

El objetivo de la sistematización es ofrecer al conjunto de la sociedad boliviana una síntesis de experiencias significativas en materia de trabajo con y por los las personas mayores que vienen contribuyendo como instrumentos para la construcción de una nueva cultura del envejecimiento en Bolivia.

Enfoque metodológico

Se asumió la sistematización como un proceso de investigación participativa que permite reconstruir los procesos aplicados en las experiencias del COSLAM, buscando lograr aprendizajes a partir de prácticas transformadoras que puedan ser objeto de réplica.

Para cada línea de trabajo se definieron un objeto y ejes de sistematización que actuaron como hilos conductores de la reconstrucción de la experiencia, tomando en cuenta los problemas centrales que abordó el Centro Socio Legal con su intervención, su duración y ámbito, los rasgos del contexto y del entorno, la población objetivo y los aspectos relevantes del conjunto de actividades.

TABLA 1. La siguiente tabla resume los problemas, el objeto y los ejes de sistematización.

Experiencia sistematizada	Problema central	Objeto de sistematización	Ejes de sistematización
Formación y fortalecimiento de grupos de personas mayores.	Ausencia de una cultura del envejecimiento genera óptica paternalista, las PM, especialmente las más pobres, son vistas como dependientes, provocando un desconocimiento de sus derechos.	Procesos de formación, fortalecimiento y multiplicación de grupos de personas mayores, para generar una cultura de envejecimiento.	- Atención de casos individuales como base para impulsar iniciativas de organización. - Capacitación y acompañamiento en la formación y fortalecimiento de grupos de PM.
Documentación	Las PM pobres, por lo general no cuentan con el documento de identidad, en esta medida enfrentan mayores carencias en el cumplimiento de sus derechos.	Acciones de asistencia técnica para la solución de problemas de identificación de PM impulsando su ejercicio ciudadano.	- Atención de casos individuales. - Coordinación interinstitucional.
Defensa contra todas las formas de maltrato	El maltrato físico y psicológico en la familia y en la sociedad constituye una práctica de negación de los derechos de las PM.	Mecanismos de defensa, apoyo y conciliación en casos de maltrato a PM.	- Atención y defensa de casos individuales. - Conciliación.
Sensibilización y abogacía	El estado y la sociedad civil muestran insuficientes conocimientos y prácticas inadecuadas en materia de principios, normas y procedimientos relativos a los derechos de las PM.	Iniciativas de incidencia sobre comportamientos que atentan contra los derechos de las PM y de intercesión en favor de ellos	- Información y capacitación. - Coordinación interinstitucional y alianzas estratégicas

Diagrama 1:
El proceso de sistematización



1. Formación y fortalecimiento de grupos de personas mayores



1.1. Escenarios y entornos: de la atención individual de casos a la promoción de la organización de las personas mayores

El COSLAM inició sus actividades con atención de casos individuales, vinculados principalmente con ausencia de documentos de identidad en las personas mayores o problemas relativos a deficiencias en el registro, contradicciones en la información, etc., todos ellos limitantes para el acceso al cobro del Bonosol (asignación económica anual dictada por el gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada a los mayores de 65 años, con base en los ingresos de las empresas capitalizadas). Adicionalmente y en forma gradual, las personas mayores presentaban casos de maltrato principalmente familiar y variadas manifestaciones de despojo de bienes que ampliaban el universo de la casuística institucional.

En tal variedad de problemáticas, la atención de casos en si misma supone una participación de los actores, pero de carácter individual.

El reto era lograr la participación de esos actores en una perspectiva más amplia, representada por el trabajo con grupos, buscando provocar la constitución de redes de solidaridad entre los adultos mayores, generando además la oportunidad para una alianza que potenciaría las posibilidades institucionales del Centro Socio Legal.

Se trataba de una experiencia nueva en la cual había que potenciar las iniciativas existentes y la voluntad de contribuir en la solución de los problemas de indocumentación, por lo tanto las respuestas no podían esperar. La experiencia de "Carnetización" para que las personas mayores pudieran cobrar el Bonosol hizo tomar conciencia de que se trabajaba con un grupo social que compartía carencias originadas en una situación de pobreza estructural y de marginación.

En este marco nació el convencimiento y la voluntad de ayudar en la búsqueda de soluciones integrales mediante el desarrollo de propuestas que involucraran a grupos de personas mayores.

Para entonces y gracias al trabajo coordinado con las instituciones y grupos de ancianos existentes, el espacio físico de las oficinas del COSLAM se había convertido en un centro de referencia para las personas mayores que, habiendo alcanzado solución a un problema específico, no dudaban en regresar para plantear otras situaciones que, desde su perspectiva, podían solucionarse con apoyo del equipo técnico del Centro Socio Legal; inclusive las mismas personas mayores se convirtieron en el principal medio de diseminación de los servicios ofertados.

Visualizado el nuevo entorno de un centro que estaba creciendo en presencia y demanda de las personas mayores, se planteó apoyar la conformación de grupos de adultos mayores, para fortalecer las interrelaciones entre ellos y apoyar su independencia como una alternativa que potenciara los resultados de la atención social individual

Se implementó esta línea de trabajo, como una experiencia para encontrar respuestas a la situación de los adultos mayores que se

encuentran marginados, aislados de la sociedad y la familia, y que por la inestabilidad de ingresos económicos, baja autoestima y problemas de salud, tienen dificultades para enfrentar su vida cotidiana.

El grupo es un medio importante por el cual las personas mayores socializan sus experiencias y canalizan sus demandas, individualmente logran muy poco o casi nada porque, solos son relegados en sus posibilidades de ser actores principales en acciones que los involucren.

"... descubrimos que la pertenencia a un grupo formaba parte de la experiencia vital de las personas mayores a lo largo de su vida, ellos se reencontraban con un espacio de socialización que les permitía re-descubrir su autoestima e intercambiar sus vivencias, sus frustraciones y esperanzas con otras personas mayores, pero además encontramos en la formación de grupos una oportunidad para proyectar un trabajo que tuviera como eje el agendamiento de derechos, superando así las posturas con las que tradicionalmente las instituciones habían visualizado este tipo de trabajo (Sonia Cuentas, Fundadora y primera Coordinadora del COSLAM)

Rápidamente había que generar alternativas que permitieran direccionar el trabajo con grupos hacia "el agendamiento de derechos". Se contaba con los elementos básicos: un local, equipamiento mínimo; pero, sobre todo con un equipo voluntario dispuesto a dar "el salto". Las estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) desempeñaron un vigoroso rol en el impulso a la constitución de los grupos. Jenny Andrade, actual Coordinadora del COSLAM recuerda algunas de las dificultades que debieron enfrentar:

"... a las personas mayores se les organizaba para que conozcan y ejerzan sus derechos; pero, ellas tenían otra idea del grupo, esperaban que se les donara víveres, alimentos o ropa. Nos decían que los derechos no iban a satisfacer sus necesidades. Tuvimos que hablarles claro, que no teníamos dinero y que, inclusive, si lo tuviéramos, no lo usaríamos en ello porque se acabaría. Nosotros les dijimos que no íbamos a conseguirles cosas, pero que sí, los apoyaríamos a conseguirlas, por ejemplo formulando con ellos algunos micro-proyectos. Varias personas mayores dejaban de asistir, pero con un núcleo impulsamos las organizaciones que después fueron creciendo" (Jenny Andrade, Coordinadora del COSLAM)

La relación con los grupos, la coordinación con las primeras organizaciones que surgieron como el "Consejo de Venerables Ancianos", la capacitación en derechos y la persistencia de demandas originadas en una cultura asistencialista -expresada en el ¿qué me van a dar?- motivó la necesidad de enfrentarla con una propuesta basada en el enfoque de derechos.

Se combinó entonces la promoción de grupos como espacio de socialización e intercambio de experiencias cotidianas, con la introducción de una propuesta que rechazaba actitudes y prácticas asistencialistas, sin dejar de reconocer las carencias por las que pasaban las personas mayores y la necesidad de resolverlas.

Es natural que las personas mayores otorguen prioridad a sus necesidades primarias, más aún cuando se trata de seres humanos en condición de pobreza; pero, al interior de los grupos, las y los participantes descubren un nuevo clima cuya calidez les permite satisfacer otras necesidades "inmateriales" como las vinculadas con situaciones de soledad, maltrato, desinformación, etc.



1. 2. La continuidad de procesos de atención de casos y la formación de grupos

Aquí surgió el "puente" de la atención individual hacia el agendamiento grupal de los derechos de las personas mayores.

El diagrama 2 muestra los pasos seguidos en la atención de casos y ciertamente resume la variedad de situaciones que se presentan y que son asumidas por el COSLAM.

Por ello los pasos 2 y 3 (Llenado de la ficha social e Investigación de evidencias) resultan fundamentales en la proyección de cada caso en particular, la recepción de la información individual o familiar y el diagnóstico preliminar permiten una aproximación al problema y a las líneas de acción.

Sin embargo la investigación de evidencias, la visita domiciliaría y el análisis del entorno, permiten contrastar la información y enrumbar con mayor solvencia los casos atendidos.

El diagrama es resultado de la experiencia, pero, para estandarizarlo, hubo que recorrer un largo trecho de aprendizaje, en el cual se debió adaptar la secuencia básica con los requerimientos surgidos de la singularidad de los problemas que presentaban las personas mayores en el Centro Socio Legal. Insertando además una conexión entre esta atención individual y la promoción de la formación de grupos.

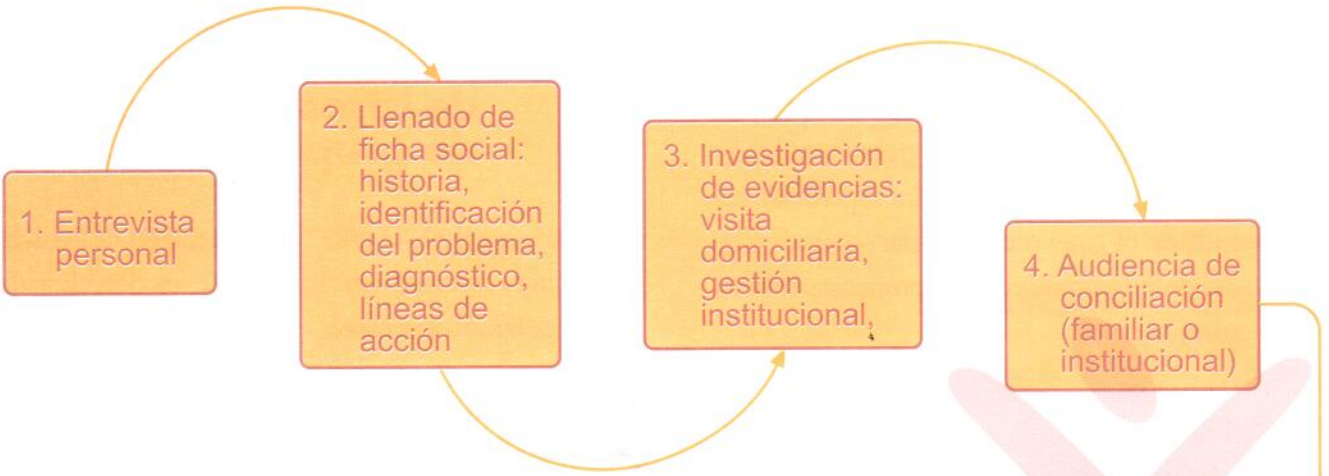


Diagrama 2:
Pasos seguidos en la atención de casos

Elaboración: con base en información del COSLAM

En el Diagrama 3 "Proceso de formación de grupos", se puede observar que el *primer paso* concerniente al *"Establecimiento de relaciones con las personas mayores"* para el impulso a la formación de grupos, tuvo varias vertientes:

En primer lugar y constituyendo una mayoría figura la "atención de casos"; en segundo lugar la oportunidad se presentó en los espacios de realización de "talleres de difusión y derechos"; y, finalmente en el "contacto con grupos existentes", generalmente en el ámbito de parroquias y de otras instituciones en las cuales -casi siempre-las personas mayores figuraban como beneficiarios pasivos de programas de corte asistencial.

El *segundo paso* lo constituyeron las *"Acciones de motivación para la conformación o incorporación a grupos de personas mayores"*, etapa en algunos casos de difícil procesamiento por que, ellas tenían un pre-concepto de lo que significaba reunirse con alguna institución siendo muy fuerte la tendencia a recibir donaciones o regalos consistentes en ropa, alimentos u alguna forma de atención individual.

En esa perspectiva se convertía el grupo en una realidad distorsionada pues, prevalecía el interés y la relación de carácter individual. Las integrantes del equipo técnico del COSLAM debieron realizar muchos esfuerzos para que las personas mayores comprendieran el sentido alternativo de su trabajo.



Diagrama 3:
Proceso de formación de grupos

En esta propuesta, la importancia de generar redes de solidaridad, se construyó con base en: un concepto de *red* como un "sistema abierto y multicéntrico de relaciones que, a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes, potencializa los recursos que poseen y la creación de alternativas innovadoras para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades", y un concepto de *grupo* como "asociación voluntaria de mujeres y varones adultos mayores a través de un acuerdo, por el que ponen en común de manera permanente sus conocimientos o su actividad, con la finalidad de ejercer sus derechos" los conceptos constituyeron baluartes para neutralizar demandas de carácter asistencialista. Adicionalmente esta configuración conceptual permitía reforzar la alianza del COSLAM con los grupos y los resultados que estos alcanzarían con el ejercicio de sus derechos.

En este sentido la fórmula: *"no portamos donaciones, pero podemos trabajar para el desarrollo de pequeños proyectos"* resultó de mucha utilidad para establecer relaciones de mutua confianza entre el equipo técnico y las personas mayores que se involucraban en las nacientes organizaciones.

> *"Estamos aprendiendo nuestros derechos, pero también ya no me siento solo, muy pronto nos darán un proyecto de generación de ingresos para que trabajemos todos mis compañeros". (Faustino López, Grupo "Jóvenes del Ayer")*

Los pasos tercero y cuarto, en la práctica estaban fusionados; pero, se presentan separados en el diagrama por razones de claridad expositiva. En conjunto significaron el esfuerzo por trasmitir un enfoque de derechos relativo al envejecimiento, utilizando para ello un conjunto de *"Reuniones previas" (paso3)* en las cuales se presentaban como temas: los objetivos del COSLAM, la importancia de la formación de los grupos, y una síntesis conceptual relativa a la autogestión, autonomía y protagonismo de las personas mayores; para, seguidamente desarrollar *"Talleres de capacitación" (paso 4)* relativos a los componentes temáticos de: autoconciencia, vejez y envejecimiento; Derechos; Leyes vigentes; Organización y Liderazgo.

Con los pasos 5 y 6 sucedía una figura similar de continuidad práctica, relativa a la formación detallada de la organización. El paso 5 se concentraba en la *"Conformación democrática del directorio"*.

Las personas mayores a través de las exposiciones y los talleres ya habían realizado los primeros acercamientos al trabajo conjunto, abriendo sus perspectivas y su comprensión hacia el o los otros y otras; pero les faltaba todavía otorgar su confianza y delegar su representación en quienes ejercerían el liderazgo.

En este caso se reconoce que, una especie de "inercia social" impuso a los líderes "naturales" en función de aptitudes personales derivadas de experiencias de liderazgos anteriores (ex dirigentes sindicales o sociales) o de ejercicio laboral (por ejemplo, jubilados educadores o trabajadoras sociales), quienes asumieron casi por reconocimiento espontáneo de los integrantes las funciones directivas de los grupos que se iban formando.

El aspecto mencionado en el párrafo anterior representó después, y aún ahora, una de las principales preocupaciones para el COSLAM, pues, ha sido muy difícil superar la tendencia a liderazgos con limitaciones en su renovación y que en algunos casos poseen tendencias que restringen la democracia interna en algunos grupos.

Por ello también, al desarrollar el paso 6 "Plan de Trabajo", se tenía especial cuidado en lograr los mayores niveles de participación para alcanzar una definición democrática de las Líneas de acción: Capacitación, Salud, Recreación, Producción y del Cronograma de actividades.

Y dicho énfasis además, respondía a que con los pasos 5 y 6 se cerraba la etapa de asistencia directa a los procesos organizativos, y se ingresaba más bien a una secuencia de *"Acompañamiento técnico en búsqueda la sostenibilidad y autogestión de los grupos" (paso 7)*, en la cual la relación era más de carácter periódico y asentada principalmente en estudiantes voluntarias de la Carrera de Trabajo Social de la UMSA.

El ciclo se cerraba cuando las organizaciones ya tenían características de "*Grupos fortalecidos y autosuficientes,* en los cuales las PAM desarrollaban y aplicaban capacidades de réplica de organización y capacitación a nuevos grupos, y de seguimiento e incidencia en políticas sociales. Se da una finalización formal a la relación con fines de organización, pero realmente se trata del paso a una etapa superior en la cual los grupos y el COSLAM se asocian en una alianza estratégica para la incidencia en materia de políticas públicas y agendamiento de derechos.

1.3. Las personas mayores y su experiencia en los grupos

Para recoger y presentar las percepciones de las personas mayores se optó por entrevistas en las cuales los y las participantes sintetizaban sus historias de vida, ubicando en ellas las experiencias y el impacto que les había generado la participación en los grupos de personas mayores promovidos por el COSLAM.



A continuación las principales líneas de coincidencia entre los testimonios seleccionados.

"Hace 5 años atrás yo vivía en mi comunidad"

Pobres y migrantes

La condición de migrantes y pobres los une en un medio en el cual la percepción general acerca del envejecimiento todavía es de corte tradicional.

La mayoría de las y los participantes nacieron en áreas rurales y por razones de subsistencia y trabajo migraron a las ciudades de La Paz o de El Alto, algunos migraron a temprana edad y otros desde pequeños *", con un poco de esfuerzo me vine a la ciudad... aún trabajo ayudando en los mercados cargando mercaderías para mantener a mis tres hijos" (FL).*

Los niveles educativos son bajos, excepcionalmente superan la primaria, *"toda mi vida he vivido en La Paz, solo he estudiado hasta segundo de secundaria; vivo en San Antonio en una casa pequeña con mis tres hijos. Mi esposa hace 6 años ya falleció. Mi hija menor me ayuda" (VA), "Yo nací en Viacha de la Provincia Ingavi, tengo 65 años, Vendo detergentes ambulando en las calles de la ciudad de El Alto... En el grupo Sagrado Corazón de Jesús nos enseñan a leer y escribir eso me pone feliz, ahora ya se firmar y escribir mi nombre" (JM).*

Algunos poseen una casa pero la comparten con sus familias, en la práctica, este es el punto de partida para los problemas de maltrato "*soy rentista porque he trabajado 36 años en una fabrica y gracias a ese esfuerzo tengo mi casita". (PCH), "soy dueño de una casa en la zona de Vino Tinto donde vivo con mi hijo y su familia, estoy acostumbrado con ellos... a veces me hacen renegar". (TC).*

Obsérvese que las personas mayores, a pesar de su avanzada edad, condicionadas por la carencia de recursos económicos, están obligadas a continuar trabajando y, aunque cuenten con una casa, esta y otros ingresos que pueden obtener como resultado de sus trabajos, están siendo compartidos con los hijos y nietos *"Con lo poco que obtengo, ayudo a mi familia con la alimentación y a veces compro ropa a mi nieto" (VA).*

"Cuando ellos van a la escuela me quedo solito y triste"

Soledad y maltrato, solidaridad

El reconocimiento de "estar solo" *"ahora que ya no tengo recursos económicos nadie me da importancia, me encuentro solo aunque tenga mis hijos, mis hijos me quieren quitar lo único que me queda mi casa" (AS),* afecta con profundidad la capacidad de respuesta ante el entorno de las personas mayores. La soledad y la tristeza configuran bases para propiciar bajas en la autoestima y cuadros depresivos, esta realidad -generalmente común- ha encontrado espacios para ser superada en los grupos de adultos mayores promovidos por el COSLAM, *"lo que más me alegra es que encontré este grupo de personas mayores donde encontramos mi esposo y yo mucho cariños de todos mis compañeros" (JM) "Me gusta el grupo, tengo muchas tareas y me siento muy útil, no me aburro como en mi casa porque siento que tengo mucha familia con mis hermanos de mi misma edad". (PCH).*

La participación en los grupos ha permitido que las PAM se sientan útiles, que descubran otros sentidos a sus vidas y que las retribuciones que normalmente no la encuentran por el desempeño de sus actividades laborales, las puedan encontrar mediante otro tipo de satisfacciones que van desde el establecimiento de relaciones de amistad hasta el ejercicio de la solidaridad con los integrantes de sus grupos, *"me gusta porque puedo expresar lo que siento, a la vez nos apoyamos el uno al otro, en el grupo algunas veces recogemos cuotas para ayudar algunos hermanos enfermos, salimos de paseo". (VA).*

Los grupos de personas mayores generan no sólo una mayor seguridad personal, sino que sirven para dotar de capacidades con las cuales las personas mayores enfrentan las situaciones de maltrato familiar y de otros entornos.

"Cuando me enfermo, acudo a la Caja de Seguridad de la Vejez"

Derecho a la salud

Todas y todos los participantes testimonian de variada manera las limitaciones por las que atraviesa su salud, sin embargo es satisfactoria la mención que algunos hacen a la utilización del Seguro Médico Gratuito de Vejez, por el cual las personas mayores tienen derecho a la atención de salud. En este caso es significativo el trabajo de difusión y apoyo que el COSLAM ha realizado para que el acceso no tenga limitaciones, por ejemplo, apoyando en trámites y orientando a través de los grupos; pero, también canalizando gestiones ante instituciones especializadas para lograr facilidades en la atención.

"También nos ayudan a obtener certificados de nacimiento"

Derecho a la identidad

Aunque en las historias de vida, sólo hay una mención explícita al tema del apoyo del COSLAM en aspectos relacionados con el derecho a la identidad *"Las señoritas también nos ayudan a obtener certificados de nacimiento" (VA),* hay que considerar que la mención está formulada en plural y que quien la expresa es el presidente de un grupo. Por lo demás el trabajo de apoyo a la documentación fue justamente el pilar inicial de las acciones del Centro Socio Legal y uno de los motivos para su fundación.

"Estuve varias veces como delegado"

Ejercicio de liderazgo

Las expresiones de los líderes reflejan especialmente un ejercicio directivo que no se restringe a procedimientos internos de sus grupos, sino que trasciende a temas y actividades vinculadas con el ejercicio de un colectivo ciudadano que busca posicionar sus derechos en la agenda pública, *"...tengo muchas actividades... como delegado (al) Consejo de Venerables Ancianos, con la Defensora del Pueblo y en el Arzobispado... se tratan temas respecto a la ancianidad, las obligaciones del Estado y los derechos. Últimamente hemos estado hablando respecto al anteproyecto de ley que estamos presentando al Parlamento porque nos favorecerá a todos... como presidente del grupo, asisto a varias reuniones que nos invitan, en mis reuniones semanales, yo informo a mi base lo que aprendo en los eventos. (TC).* Resulta significativo que tanto el Centro Socio Legal

como los grupos que apoya y acompaña, han participado en la conformación del Grupo Impulsor de la nueva Ley del Adulto Mayor en una alianza estratégica con el Defensor del Pueblo.

Historias de vida

"Nací en la Provincia Los Andes, tengo 82 años,... aún trabajo ayudando en los mercados cargando mercaderías para mantener a mis tres hijos, cuando ellos van a la escuela me quedo solito y triste. Yo llegué al Centro en busca de ayuda por problemas con mi inquilino que no me quiere pagar... Esta institución me esta ayudando mucho en recuperar mis alquileres al mismo tiempo estoy asistiendo al grupo de adultos mayores "Jóvenes del Ayer"... En el grupo conocí mucha gente buena, estamos aprendiendo nuestros derechos, pero también ya no me siento solo, muy pronto nos darán un proyecto de generación de ingresos para que trabajemos todos mis compañeros". ***Faustino Lopez***

Tengo 73 años... mi esposa hace 6 años ya falleció... Actualmente costuro abriguitos de niña, con este trabajo he mantenido a mis hijos... Desde que estoy en el grupo "Nuevo Amanecer" tengo muchas actividades: estuve varias veces como delegado a las reuniones del Consejo de Venerables Ancianos, con la Defensora del Pueblo y en el Arzobispado. En las reuniones se tratan temas respecto a la ancianidad, las obligaciones del estado y los derechos. Últimamente hemos estado hablando respecto al anteproyecto de ley que estamos presentando al Parlamento porque nos favorecerá a todos. ***Victor Aliaga***

Tengo 76 años, mi esposa murió hace 11 años. De salud estoy un poco delicado sufro reumatismo y a veces me duele el estomago, he ido al naturista y he tomado algunas yerbas que me receta, también voy al Centro de Salud aunque allí no me tratan bien. Hace dos años asisto al grupo Nuevo Amanecer, tengo amigos, charlamos, tomamos te; a veces yo llevo el pan para compartir. Entre todos nos ayudamos mucho, nuestro aporte voluntario va a una caja común es de un boliviano, para ayudar si alguien se enferma en el grupo. ***Toribio Conde***



Tengo 71 años, vivo con mi esposa, nuestras hijas y nuestros nietos, soy rentista porque he trabajado 36 años en una fabrica y gracias a ese esfuerzo tengo mi casita. Actualmente, me mantengo con mi pensión y la venta de mis artesanias que elaboro en mi grupo que se llama Mamá Margarita. Las artesanías son hechas en chala de choclo, posa ollas, canastas para llevar huevos, frutas, etc. Este oficio lo aprendí en mi grupo ahora enseño a las señoras de mi grupo, soy actual presidente, nuestros productos los vendemos más en las ferias Me gusta el grupo, tengo muchas tareas y me siento muy útil, no me aburro como en mi casa porque siento que tengo mucha familia con mis hermanos de mi misma edad. ***Pedro Chambi***

Tengo 65 años, Vendo detergentes ambulando en las calles de la ciudad de El Alto... lo que gano no me alcanza. Mi esposo también se dedica vender tostado. Lo que más me alegra es que encontré este grupo donde encontramos mi esposo y yo mucho cariño... algunas veces vendo tostados en el mismo grupo, también hilamos para tejer y vender en ferias..., de ahí también sacamos ganancias por lo menos para alguito. En el grupo Sagrado Corazón de Jesús nos enseñan a leer y escribir eso me pone feliz, ahora ya se firmar y escribir mi nombre antes no sabia nada. ***Juana Mayta***

Tengo 72 años,... ahora que ya no tengo recursos económicos nadie me da importancia me encuentro solo... mis hijos me quieren quitar lo único que me queda mi casa... por eso que acudí en la Institución que es el Centro de Orientación Socio Legal ahí me apoyaron con asesoría legal, después de ayudarme, me invitaron a conformar un grupo de adultos mayores del cual soy integrante y me encuentro muy bien y muy protegido, porque tengo compañeros como yo, estoy aprendiendo mis derechos y realizamos pan. Mi grupo se llama "Años Maravillosos". ***Andrés Saire***



2. Apoyo a la documentación



2.1. Escenarios y entornos

Las necesidades de los adultos mayores para contar con un documento de identidad que les permitiera cobrar su Bonosol, visibilizó la existencia de un problema concreto en términos de derechos (Ver pag. 5) e impulsó al COSLAM a poner en marcha una campaña piloto de carnetización, mediante una alianza con la Red Defensa del Anciano, Fundación Horizontes, la Iglesia Católica a través del Arzobispado de la ciudad de La Paz y el Obispado de la ciudad de El Alto, contando con el apoyo de estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz.

La campaña piloto de carnetización permitió solucionar el problema de indocumentación de 5000 adultos mayores que lograron cobrar la asignación económica del Bonosol. En los años posteriores, sobre un total promedio de 6000 atenciones anuales, el 70 % de los casos atendidos continuaron respondiendo a problemas en la documentación de las personas mayores, sea porque nunca accedieron al derecho a la identidad o que tienen serios problemas en los documentos que los acreditan como tales.

Sin derecho a identidad

Los adultos mayores en Bolivia, particularmente aquellos que enfrentan una situación de pobreza, muchos no cuentan con el documento de identidad, en esta medida enfrentan mayores carencias en el cumplimiento de sus derechos y por el mismo motivo son objeto de otros abusos y maltratos, como el abandono y despojo de bienes.

Adicionalmente el Carné de identidad, cuando había sido obtenido por las personas pobres y del área rural, nunca les había permitido ejercer sus derechos y en el mejor de los casos sólo fue tomado como un instrumento para la votación en los procesos electorales, sujetos a la manipulación de los grupos locales de poder de los partidos tradicionales, que generalmente no se preocupaban por su situación social o económica.

Registros civiles: errores y desorientación

Los registros civiles en Bolivia se constituyeron recién a partir del mes de Julio del año de 1943. La inscripción de partidas de nacimiento casi siempre ha sido una actividad muy deficiente, tanto por la ausencia de funcionarios y entidades encargadas de proporcionar los documentos en el lugar de residencia habitual de los ciudadanos, como por la situación de analfabetismo y bajo nivel de instrucción de las personas principalmente del área rural y de áreas urbano-marginales.

Los oficiales de registro civil y los encargados de los registros de las partidas de nacimiento en las parroquias, tampoco eran prolijos en el cumplimiento de sus funciones, incorporando innumerables deficiencias al momento de registrar los datos personales.

Nombres y apellidos mal escritos, datos de la madre o del padre que no corresponden con los originales, falta de un nombre o de un apellido, son solamente algunos de los errores u omisiones, que al momento de la inscripción o cuando se retiraba el original del documento, lamentablemente no eran consideradas o tomadas en cuenta, entre otros motivos por el bajo nivel educativo referido anteriormente.

Los errores mencionados configuraban una situación en la cual los adultos mayores no contaban con documentos válidos legalmente, por ello estaban obligados a realizar un trámite complementario, para el cual no recibían orientación y que les implicaba la realización de desembolsos económicos.

La desorientación casi siempre estaba acompañada por un maltrato por parte de los funcionarios, lo cual les obligaba a recurrir a tramitadores, y los desembolsos económicos se transformaban en gastos excesivos que no podían ser cubiertos por sus carencias económicas

Incumplimiento y maltrato

En consecuencia, lo que inicialmente debería ser un trámite de complementación se convertía en un mecanismo de incumplimiento y negación del derecho a la identidad, incrementando la discriminación y el maltrato, y reforzando una situación de baja autoestima en las personas mayores. Se configuraban entonces un escenario de incumplimiento de derechos que iba más allá de lo que podía ser un trámite burocrático.

El Centro Socio Legal comprendió que su labor no se podía restringir a la facilitación y apoyo en los trámites, por el contrario se trataba de asumir una posición de respuesta integral, buscando el cumplimiento de un derecho que no se respetaba.

2.2. Estrategia en una perspectiva de derechos

Como resultado de los problemas concurrentes en la atención de casos se consideró necesario diseñar una estrategia tendiente a la sensibilización de las instituciones vinculadas con el tema de la identidad.

Se buscaba mediante un trabajo coordinado, el cambio de actitudes y prácticas tendiente al reconocimiento del derecho de la personas mayores a lograr la corrección de los errores en la documentación y que dicha subsanación fuera asumida como una obligación del estado, incluyendo además a todas aquellas personas que por diversos motivos no habían podido acceder a la inscripción de sus partidas de nacimiento.

En este contexto se institucionalizó el trabajo de documentación en una perspectiva de derechos.

La experiencia piloto de carnetización permitió que el Centro Socio Legal estableciera relaciones de coordinación con las oficinas que podían agilizar la solución de problemas a las personas mayores.

Entre ellas la Dirección Nacional de Identificación y por otro lado las parroquias de la iglesia católica, en la medida que para los nacidos antes en 1943, se reconocía la Partida de Bautismo como equivalente a la partida de nacimiento, posteriormente se realizaron coordinaciones con la Sala Murillo y la Sala Provincias de la Corte Nacional Electoral,

Algunos de los recursos humanos del Centro Socio Legal se capacitaron con detenimiento en esta línea de trabajo y sus acciones se fueron especializando, en la medida que la demanda de las personas mayores superó todas las expectativas que se habían calculado.

Nuevos desafíos

Pero los adultos mayores tenían que enfrentar muchas otras dificultades que persisten hasta la actualidad, por ejemplo: se logró la expedición

del Decreto Supremo Nº 26056 del 26 de Enero de 2001, el cual especifica que las personas mayores no están obligadas a renovar su Carné de identidad; pero, esta disposición es incumplida por muchas instituciones que no dan curso a los trámites argumentando que el documento de identidad ya está caduco o vencido.

Otra situación muy común es la siguiente: en Bolivia la situación de concubinato ha sido asumida como una forma de matrimonio, motivo por el cual muchas mujeres declaran ser casadas, y cuando deben hacer algún trámite se les exige la partida de matrimonio, generando la imposibilidad de continuar con una gestión a la que tienen derecho.

La persistencia de las limitaciones anotadas ha continuado principalmente en el área rural y han sido asumidas como desafíos en el trabajo de documentación a favor de las personas mayores. Después de desarrollar brigadas móviles en el área rural, el COSLAM en coordinación con otras instituciones identificó como una necesidad ineludible el trabajo de sensibilización y capacitación a municipios, con la finalidad de que ellos incluyan el tema de la identidad de las personas mayores en la planificación de sus actividades.

2.3. Los procesos

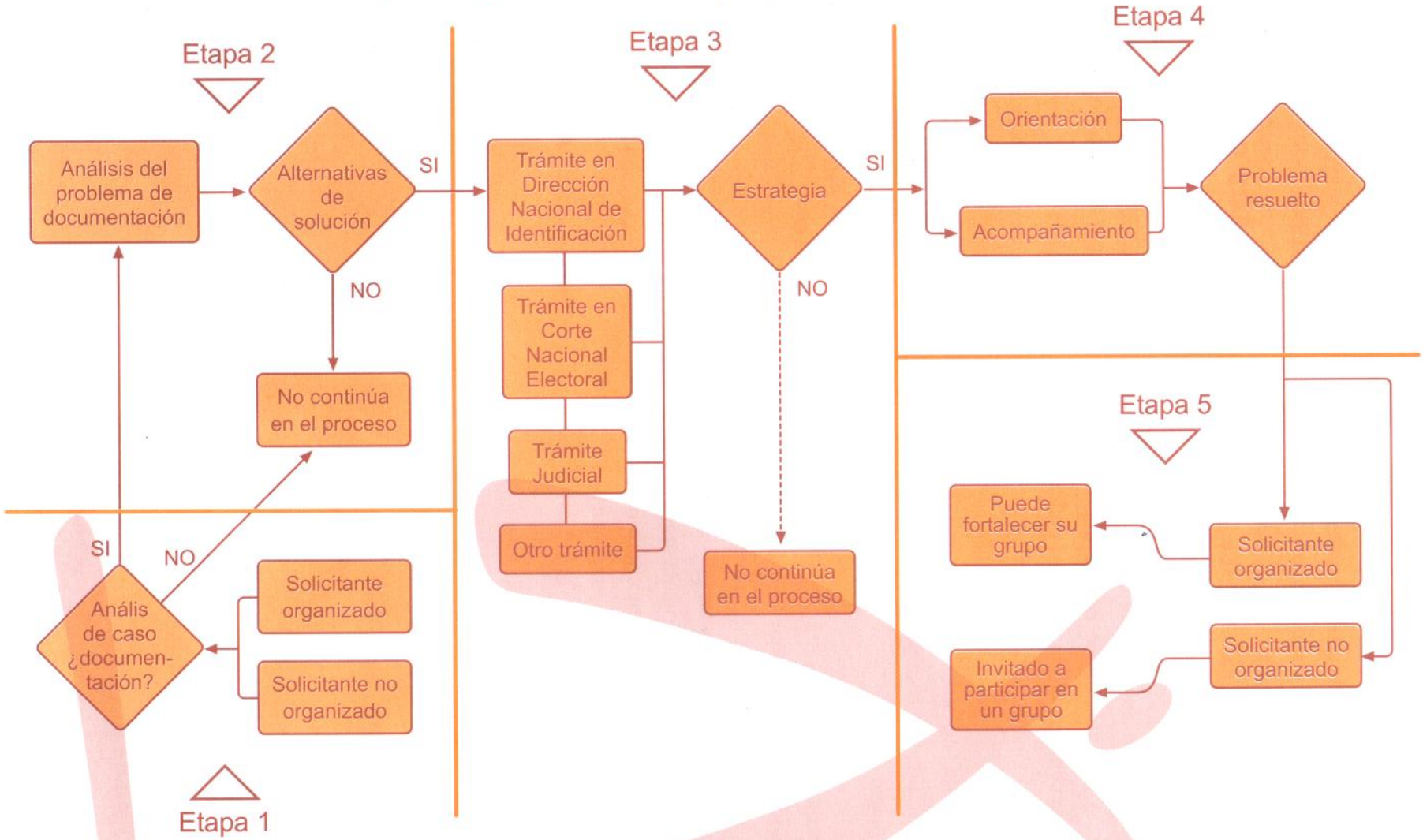
La experiencia del COSLAM ha permitido identificar un flujo en los procesos de apoyo al ejercicio del derecho a la identidad, constituido por cinco etapas:

1. El acercamiento del solicitante,
2. El análisis del problema de documentación,
3. El diseño de la estrategia de apoyo,
4. La solución del problema,
5. El valor agregado del apoyo a la documentación en una perspectiva de derechos.

En el siguiente Diagrama se grafican los procesos.



Diagrama 4:
Flujos de proceso en el Apoyo a la documentación



1. El acercamiento del solicitante.

Al inicio el COSLAM en comunión son sus aliados, principalmente el Arzobispado de La Paz y el Obispado del Alto, identificó como su público potencial a las personas mayores que tenían problemas en el cobro del Bonosol, se trató de una acción de carácter inter-institucional, favorecida por una sensibilidad extraordinaria por parte de la iglesia católica.

Pero, posteriormente la demanda no sólo se mantuvo, sino que creció y se diversificó, por lo tanto era necesario ampliar los horizontes de alternativas y soluciones a los casos que se presentaban e involucrar a otros actores, sin perder de vista la perspectiva principal referida al entendimiento de que la atención de casos de documentación debía estar, necesariamente, ligada a un enfoque de derechos.

En esta situación el acercamiento del solicitante al COSLAM tuvo básicamente dos factores generadores, por un lado, estaban aquellas personas mayores que tomaban conocimiento del Centro Socio Legal a través de algún grupo en el cual participaban o mediante la información de otra persona mayor que formaba parte de alguna organización; por otro lado, estaban aquellos ancianos o ancianas con problemas de identificación que, sin participar activamente de un grupo, se habían enterado de la existencia de un espacio especializado que podría contribuir a la solución de sus dificultades.

La pertenencia o no a un grupo, de ninguna manera condicionaba el apoyo del COSLAM, simplemente se convertía en un criterio que se tomaba en cuenta para el momento de cerrar el círculo del servicio, véase la relación entre las etapas 1 y 5 del flujograma. Lo importante era, en el caso de un solicitante organizado, que éste se convertía en un factor de potencial fortalecimiento para su grupo y, de no serlo, también podía ser incorporado en el movimiento mediante su integración a un grupo o, de acuerdo a sus cualidades, en un promotor de la organización de personas mayores.

En esta primera fase se analizaba la o las situaciones problema que presentaba el solicitante, tratando de identificar si específicamente o exclusivamente se trataba de un problema de identificación, de ser así, entonces la persona continuaba con el proceso; y, de no tratarse de un problema de identificación, automáticamente no continuaba y era derivado a otra área de atención.

2. El análisis del problema de documentación.

En esta etapa se realiza el trabajo fino de estudiar las piezas documentarias y las versiones orales aportadas por quienes solicitan el servicio.

Las ventajas naturales -provenientes de la formación en trabajo social de la mayoría de las integrantes del equipo técnico- fueron reforzadas por la objetividad que en todo momento prima en la atención de casos, la cual es ampliamente necesaria.

Es que la cultura tradicional y paternalista del envejecimiento prevaleciente en Bolivia, suele generar consecuencias nocivas en las actitudes y comportamientos de las propias personas mayores, ya sea mediante la exageración del drama personal que les afecta o en las dificultades para reconocer alguna práctica "ilegal o infractora" que desarrollaron en un momento de su vida y que les ha traído

consecuencias cuando necesitan acreditar su condición de personas mayores.

El análisis también tenía que identificar la naturaleza del problema de entre una amplia gama de posibilidades que van desde el homónimo perfecto, pasando por la duplicación de la numeración del carné de identidad, la inexistencia de registro de partida de nacimiento o de bautizo según el caso, la deficiencia en el registro de nombres o apellidos, la no-actualización del estado civil, la incorrección de ingresos da referencias personales en alguna base de datos, el haberse "rebajado" la edad básicamente para poder obtener empleo, la contradicción en los datos de filiación entre dos documentos, la simple pérdida de documentos de identidad, hasta el "secuestro" de documentación por diferentes motivaciones.

Categoría y origen de los problemas:

Categoría	Orígen
a. Hominimia	Azar
b. Incorrecciones y contradicciones de registro	Falta de prolijidad en los notarios. Falta de actualización en registros civiles
c. Duplicación de numeración en Carné de Identidad	Sistemas manuales en Dirección Nacional de Identificación
d. Falsedad en información	Comportamientos infractores de los ciudadanos
e. Otros	Secuestros de documentos

Cada problema o grupo de problemas exige un tratamiento diferente, porque las instancias de solución también son variadas, así como los trámites ante cada una de ellas.

Además se debe reconocer que si bien, en una amplia mayoría de casos el origen de los problemas o dificultades en la documentación es atribuible a una responsabilidad de los diferentes escalones estatales -sea por acción o por omisión-; también han sido causados por aquellas prácticas "ilegales o infractoras" mencionadas párrafos atrás, a las cuales probablemente se vieron compelidos los ahora adultos mayores, cuando tenían que competir por un empleo o por otras situaciones, como por ejemplo: el acceso a un crédito por adquisición de un bien o establecimiento de algún emprendimiento.

En cualquier caso se trata casi siempre de situaciones complejas en las cuales se debe separar siempre "la paja del grano", distanciando la naturaleza objetiva del problema y sus causas, de aquellos componentes de dramatismo y la exageración que normalmente acompaña la solicitud de un servicio; se menciona este aspecto porque, de no haber establecido líneas de apreciación y evaluación, entonces no se habría avanzado en términos de eficiencia en la utilización del factor tiempo dedicado a esta etapa.

3. La identificación del área de gestión institucional

De acuerdo a la naturaleza específica del problema de documentación, la etapa 3 se inicia, precisando el área institucional ante cuya instancia deberán realizarse los trámites y gestiones tendientes a la búsqueda de una solución.

En principio las áreas son -casi siempre- la Dirección Nacional de Identificación, las "salas" de la Corte Nacional Electoral y los juzgados

civiles; a ellas se añaden otras gestiones y trámites que implican a instituciones como las administradoras de fondos de pensiones AFPs., bancos y otras instituciones financieras vinculadas al pago del Bonosol, Seguro Médico Gratuito de Vejez, y Servicio Nacional de Sistema de Reparto - SENASIR.

La Dirección Nacional de Identificación es la entidad responsable de la expedición del Carné de Identidad, requisito indispensable para el ejercicio de la ciudadanía. Esta dependencia, como muchas otras del sector público boliviano, adolece de muchas carencias en términos logísticos, por lo cual está sujeta a innumerables errores u omisiones, porque los registros se efectúan en forma manual, a los que se suman diversas iniciativas de *carnetización* efectuadas desde hace más de una década, la mayoría sin consistencia ni rigor técnico, sino más bien impulsadas al calor de intereses políticos.

En Bolivia una de las experiencias de carnetización más relevante (sin que esto signifique un aporte real para el ejercicio del derecho a la identidad) ha sido la impulsada por el Registro Único Nacional RUN., creado mediante Decreto Supremo 26601, elevado a rango de Ley 1245 de 2 de Julio de 1991. La primera experiencia del Centro Socio Legal se realizó mediante un acuerdo con el Directorio del Registro Único Nacional en fecha 12 de mayo de 1997, el mismo que buscó agilizar el proceso de entrega de cédulas de identidad a las personas indocumentadas mayores de 65 años, en todo el territorio nacional, para que las mismas puedan acceder rápidamente a los beneficios sociales que el gobierno estaba otorgando. Fue un convenio de cooperación suscrito entre la Arquidiócesis de La Paz, la Diócesis de El Alto, la Mesa de Trabajo de Defensa del Anciano, la Dirección Nacional de Identificación, la Secretaria de Pensiones y el Registro Único Nacional.

La Corte Nacional Electoral es la depositaria del primer documento que todo ciudadano y ciudadana deberían tener: la partida de nacimiento. Como se ha dicho anteriormente los registros de identificación civil en Bolivia, recién fueron establecidos en el año de 1943, fecha antes de la cual los únicos registros eran los correspondientes al sacramento del bautismo en las parroquias adscritas a la iglesia católica.

Como disposición general existía el plazo de un año calendario para inscribir la partida de nacimiento (que se ampliaba a dos años en provincias) y pasada esta etapa solamente se procedía mediante trámite judicial ante un juzgado de instrucción en lo civil.

El D.S. 25230 de 23 de noviembre de 1998, dispuso la inscripción de personas nacidas antes de 1943, con la presentación del certificado de bautizo, certificado de matrimonio civil o religioso, libreta de servicio militar, libreta de desmovilización o declaratoria de beneméritos.

La Ley N° 2616 de fecha 18 de Diciembre de 2003, otorgó a la Corte Nacional Electoral la tuición de reglamentar el trámite administrativo para la inscripción de adolescentes y mayores sin límite de edad. A principios del año 2005 se estableció tres categorías: de 0 a 12 años (inscripción gratuita y directa en los libros de nacimientos), de 12 a 18 años (también gratuita pero con Resolución Administrativa) y de 18 años y más (con costo de valores administrativos y honorarios al Oficial de Registro Civil -ORC-)

Como ya se ha indicado las dificultades más corrientes son las que nacen de inconsistencias en los datos de origen (apellidos y nombres del inscrito en la partida, así como la de sus padres), errores en los datos de filiación de la partida de nacimiento y los que figuran en otros documentos, y la simple y llana ausencia de inscripción de la partida de nacimiento.

En todos los casos las salas departamentales o provinciales de la CNE se convierten en los filtros a los que necesariamente deben acudir las personas mayores para buscar corrección o actualización de la información y obtener la documentación sin errores.

Los trámites judiciales se requieren, dependiendo de las especificaciones legales, cuando se presentan situaciones que no pueden solucionarse por la vía administrativa.

La mayoría de estas situaciones se originan en errores de registro por parte del ORC o en su defecto cuando existió inducción de la parte interesada como: cambio de nombres, apellidos, lugares de nacimiento diferentes a los de origen, fechas incompletas de nacimiento o datos de filiación de los padres, los cuales no se pueden cambiar administrativamente ya que se trata de datos personalísimos. Cada uno de estos casos son tratados por la vía judicial ordinaria en los juzgados de partida en lo civil de la capital o de provincias y se los inicia en contra de la CNE-RC; al final se expide una sentencia con la que se modificarán los datos erróneos existentes en las partidas de nacimiento

El grupo de *otros casos* u *otras áreas institucionales de gestión* corresponde a una gama de instituciones de servicios financieros o sociales ante las cuales las personas mayores tienen que demostrar su condición, debiendo haber correspondencia entre sus referencias de filiación del carné de identidad con alguna base de datos específicamente elaborada para el acceso al servicio.

Los problemas en estas circunstancias de hecho no pueden atribuirse a quienes actúan como proveedores por encargo (bancos, mutuales, fondos privados, etc.), apareciendo entonces otra entidad estatal que no había sido nombrada, se trata de la Super Intendencia de Pensiones, bajo cuya jurisdicción supervisora están algunas de las bases de datos, especialmente la referida al cobro del Bonosol en coordinación con las AFPs, la misma que debería solucionar estas incongruencias

Similares inconsistencias y errores por acción u omisión también se presentan en los trámites que deben seguir las personas mayores cuando aspiran a obtener su renta de jubilación en el Servicio Nacional de Sistema de Registro-SENASIR y en las ocasiones que buscan acceder al Seguro Medico Gratuito de Vejez.

Como se puede observar la diversidad de intervenciones y por lo tanto las responsabilidades se amplían, aumentado también la complejidad de los problemas.

En función de la instancia ante la cual deben efectuarse las gestiones, el equipo técnico del COSLAM elabora una estrategia específica que toma en cuenta no sólo el nivel de complicación del problema de documentación, sino las características individuales y sociales del solicitante.

Cada caso será diferente: una persona mayor analfabeta, una persona mayor con alguna discapacidad física (sordera, visión limitada, motricidad), una persona que ha sido maltratada, merecerá una estrategia también diferente -en aras de una solución efectiva y eficaz-.

Finalmente es importante resaltar que no siempre las gestiones se limitan a un área específica, sino que muchas veces aquellas deben realizarse ante más de una instancia.

4. La solución del problema

Las estrategias generales que se aplican en la etapa 4 son las de orientación u acompañamiento, ambas son complementarias y no excluyentes, dependiendo de las características individuales y sociales del solicitante.

En algunos casos el COSLAM puede limitarse a la orientación cuando el solicitante es una persona letrada, con niveles desarrollados de autoestima y con capacidades psico-motrices adecuadas, pero estos se presentan en una proporción menor.

La mayor cantidad está representada por los casos que requieren acompañamiento. En el Centro Socio Legal se ha logrado desarrollar procedimientos estandarizados y una especialización de sus recursos humanos que combina la atención y el acompañamiento individual con la gestión colectiva.

Es imposible la atención personalizada durante todo el proceso, felizmente el COSLAM ha logrado posicionarse como un referente ante las instituciones y por ello puede efectuar tramitaciones grupales. Gracias al trabajo conjunto con el Defensor del Pueblo se han impulsado acciones de sensibilización con autoridades y personal de las instituciones, traducidos en alianzas estratégicas que facilitan la solución de los problemas.

5. El valor agregado del apoyo a la documentación en una perspectiva de derechos

Lo que inicialmente consistió en una asistencia técnica para que los adultos mayores pudieran cobrar su Bonosol, se transformó en un programa sistemático de incidencia para visibilizar el problema de la indocumentación y promover el cumplimiento del derecho a la identidad.

El COSLAM ha logrado impulsar un trabajo de información y de coordinación institucional involucrando a numerosas instituciones públicas y privadas en la solución de los problemas, por lo cual se ha introducido el enfoque de derechos en los procedimientos y en los servicios relacionados con los adultos mayores.

3. Defensa contra todas las formas de maltrato



3.1. Escenarios, entornos y conceptos

Las primeras acciones realizadas por el COSLAM permitieron que fuera conocido por las personas y por los grupos de personas mayores, así como por diversas instituciones públicas y privadas, que vieron en su equipo técnico un grupo al cual se podía acudir en busca de atención de casos que implicaban incumplimiento de derechos.

Entonces se identificó el tema del maltrato como una constante en la vida cotidiana de las personas mayores que llegaban al centro socio legal, con múltiples aristas que incluían ultrajes y humillaciones de carácter físico y psicológico, así como variados actos de despojo de bienes.

El maltrato en consecuencia estaba presente en la casi totalidad de escenarios y entornos con los cuales se relacionan las personas mayores: la familia, la comunidad, las instituciones prestadoras de servicios sociales contributivos y no-contributivos.

Las personas mayores empezaron a presentar sus casos y la primera constatación fue que los niveles de maltrato superaban ampliamente la condición de asuntos aislados, configurando más bien una tendencia de prácticas sociales, familiares, comunitarias e institucionales que -necesariamente- exigían respuestas por parte del COSLAM.

Operacionalmente el COSLAM asumió el maltrato como el *"conjunto de acciones de tratar mal a una persona mayor, mediante faltas de palabra u obra, menoscabando y menospreciando su condición de persona con derechos"*.

En términos sociales y culturales el maltrato resulta de una relación asimétrica en la cual, la persona o institución que maltrata está ubicada en una situación de ventaja que utiliza para considerar a la persona mayor como un ser con capacidades inferiores o limitadas. Además las prácticas sociales de maltrato hacia las personas mayores son resultado también de las visiones tradicionales acerca del envejecimiento y la debilidad del agendamiento público de un enfoque de derechos relacionado con este grupo poblacional.

Al estar presente en múltiples escenarios y entornos, el maltrato adopta muchas manifestaciones que van desde el desconocimiento de derechos, pasando por la marginación y el aislamiento de las personas mayores, hasta los actos de aprovechamiento y despojo de sus bienes. Los extremos son mayores cuando se trata de personas pobres, indocumentadas, analfabetos, mujeres y del área rural, y los canales "normales" de solución a estas situaciones (policiales o judiciales) ordinariamente terminan siendo negativos para las personas maltratadas.

La institución decidió en aquel momento dar inicio a una línea específica de atención a casos de maltrato, asumiendo que su persistencia representaba una inaceptable violación de los derechos humanos de las personas mayores.

> *"... mi primera atención de caso estuvo relacionada con un proceso de maltrato físico y psicológico que sufría una anciana por parte de su nuera y de su hijo. La señora antes de acudir al Centro ya había ido a una dependencia policial, sin*

embargo continuaba siendo golpeada y llegó al Centro con signos evidentes de maltrato. Realizamos una visita domiciliaría y se citó a sus familiares para una audiencia de conciliación en la cual se estableció acuerdos que sin embargo no se cumplieron. Tuvimos que acudir a la policía y se establecieron nuevos compromisos y la señora volvió al Centro, pero, para agradecer nuestra intervención (Betty Montero, Equipo Técnico - COSLAM)

Como resultado de variadas experiencias interinstitucionales, en el mes de Julio de 2005, el COSLAM participó conjuntamente con el Defensor del Pueblo y la Comunidad Awichas de La Paz, en la publicación de la cartilla "Envejeciendo con dignidad y sin maltrato" la misma que sintetiza las siguientes formas de maltrato:

- ***Maltrato físico:*** se refiere a todo acto que provoque daño corporal como golpes, sobredosis de medicamentos o medicación inadecuada;

- ***Maltrato psicológico:*** es todo hecho que causa lesiones emocionales como intimidación, humillación, burla o indiferencia, entre otros;

- ***Maltrato a causa de bienes económicos:*** se produce cuando se quiere obtener alguna ganancia económica o ventaja de parte de una persona adulta mayor por medios no lícitos, por ejemplo, el trabajo no remunerado, uso de bienes sin consentimiento o sustracción de los mismos, entre otros;

- ***Maltrato por abandono:*** se refiere a la falta de atención y cuidado de las y los adultos mayores, como el abandono por tiempo prolongado y la insatisfacción de sus necesidades básicas. La soledad también es una forma de abandono;

- ***Maltrato sexual:*** cuando se ejerce contacto físico sexual con una persona adulta mayor en contra de su voluntad.

Los diferentes tipos de maltrato ocasionan en las y los adultos mayores, pérdida acelerada de su autoestima, depresión, temor, desconfianza, efectos negativos en la salud y en el proceso normal de envejecimiento.

Por otro lado el trabajo del COSLAM en apoyo a la lucha contra todas las formas de maltrato, ha utilizado algunos dispositivos legales, entre ellos la Ley 1674 "Contra la violencia familiar" y la Ley 1886 "De trato preferente a los adultos mayores", en dichas leyes se dispone:

- **Ley 1674**

Art. 2 (Bienes protegidos).- Los bienes jurídicamente protegidos por la presente Ley son la integridad física, psicológica, moral y sexual de cada uno de los integrantes del núcleo familiar.

Art. 10 (Agravantes).- Las sanciones serán agravadas hasta el doble de los máximos previstos en los siguientes casos: 1)

Cuando la víctima sea discapacitada, mayor de sesenta años o esté embarazada.

- **Ley 1886**

  Art. 8.- Las entidades públicas y privadas que presten servicios en general a las personas de 60 años o más, deberán habilitar ventanillas especiales para atenderlas y otorgarles un trato preferente. Los beneficiarios tendrán atención y prioridad en la fila de todas las oficinas donde acudan en demanda de servicios.

Por extensión se asume también como derechos contra el maltrato la necesidad de contar con un trato cálido y de calidad, solidario y comprometido, tanto en el Seguro Médico Gratuito de Vejez como en los hogares de acogida.

3.2. Los procesos en la atención de casos de maltrato

El COSLAM definió los siguientes pasos en el tratamiento de los casos de maltrato a personas mayores:

1. Ingreso del caso

Inicialmente los casos de maltrato llegaban como derivaciones de las materias referentes a problemas de documentación presentados por personas mayores. En dichas oportunidades, cuando se realizaban las entrevistas a fin de determinar el camino a seguir para solucionar las dificultades de identidad, los adultos mayores mencionaban directa o indirectamente que habían sufrido algún tipo de maltrato. A estos casos que se revelaban en forma casual o espontánea, se sumaron otros que eran presentados después que las personas mayores asistían a capacitaciones o sesiones de información programadas por el COSLAM en conexión con grupos de adultos mayores.

Posteriormente, como consecuencia de las acciones de coordinación inter-institucional del COSLAM, se empezó a recibir casos de maltrato "derivados" o "referidos" por otras organizaciones que por diversos motivos no los podían atender, entre ellas el Servicio Departamental de Gestión Social de la Prefectura Departamental, dependencias municipales que trabajan con personas mayores, oficinas de la iglesia católica, instituciones privadas y el Defensor del Pueblo e inclusive desde el Poder Judicial y la Policía Nacional.

Actualmente continúan las tres vertientes, pero la tendencia es a que una mayoría de casos provengan vía la derivación o transferencia interinstitucional.

2. Identificación del problema como un caso de maltrato

La primera entrevista personal permite recibir la versión de la persona mayor recibiendo de ella los elementos que ingresan a la ficha social, en realidad cada caso de maltrato sintetiza o expresa una historia de vida, desde la cual se tiene que formular un diagnóstico y establecer las líneas de acción que pueden aplicarse.

Es necesario resaltar que no siempre las personas mayores plantean directamente sus problemas

como maltratos, las limitaciones de orden cultural y el desconocimiento de sus derechos, apenas permiten que ellas tomen su visita al COSLAM como la oportunidad para plantear su "queja" y, claro, en la esperanza de encontrar una solución.

Las líneas de acción se establecen tomando en cuenta que el COSLAM no tiene tuición para sancionar a los maltratadores ni para disponer los resarcimientos ni satisfacciones que cada situación amerite y que, tampoco tiene mecanismos que garanticen soluciones a quienes sufren maltrato. Reconociendo estas limitaciones el esfuerzo desde el primer momento se orienta a la búsqueda de alternativas sobre la base de la negociación y conciliación, incluyendo el apoyo y la orientación legal que los demandantes necesiten.

3. Investigación de evidencias

En esta etapa se consideran la visita domiciliaría, el informe social y las referencias documentarias o directas provenientes de terceros.

El objetivo es encontrar las evidencias que permitan demostrar el maltrato denunciado por las personas mayores y ordenar sus componentes, de modo que, al pasar a la fase de conciliación y negociación, se cuenten con los elementos necesarios para alcanzar solución a los problemas.

La investigación de evidencias exige un tratamiento objetivo de la información y los testimonios, por lo que siempre se exige una toma de distancia en todo aquello que pueda significar un conflicto de intereses por parte del personal del COSLAM.



Diagrama 5:
Pasos seguidos en la atención de casos de maltrato

Elaboración: con base en información del COSLAM

El diagrama precedente muestra los pasos seguidos en la atención de casos y ciertamente resume la variedad de situaciones que se presentan y que son asumidas por el COSLAM.

4. *Audiencia de conciliación: el arte de la negociación*

Es muy importante describir el mecanismo de las audiencias de conciliación para valorar la capacidad de convocatoria, asi como la efectividad de los procesos diseñados y aplicados por el Centro Socio Legal.

La audiencia de conciliación es un mecanismo de negociación de intereses que involucran, de un lado, a personas mayores que generalmente son objeto de maltrato y despojos y, de otro lado, a terceras personas -en muchos casos familiares directos-, quienes son citados para analizar los problemas y convenir soluciones, con el apoyo de un abogado y una trabajadora social del Centro Socio Legal.

Normalmente, sólo las instituciones estatales con capacidad de coerción (poder judicial, policía) tienen la capacidad de convocar a litigantes pudiendo inclusive emplear la fuerza pública para que estos acudan a sus citaciones.

En el caso del Centro Socio Legal, cuando la trabajadora social no logra solucionar un problema de maltrato o despojo en forma directa, se recurre a citar al adulto mayor y a quien o quienes atentan contra sus derechos. Y lo sorprendente es que en la totalidad de los casos hay una respuesta positiva a las citaciones.

Una audiencia se convierte entonces en un auténtico proceso de negociación y conciliación, el adulto mayor y los demandados exponen sus argumentos. La trabajadora social presenta un informe con sus apreciaciones fruto del análisis de caso y de la visita domiciliaria que, además incluye testimonios de terceras personas. El abogado expone las bases legales que respaldan la demanda y motiva la necesidad de llegar a una conciliación. Finalmente se levanta un acta de compromiso.

Esta experiencia sitúa al Centro de Orientación Socio Legal como una entidad pionera en la conciliación, para lo cual no utiliza más recursos que la confianza ganada por la seriedad de su trabajo y la confianza que le depositan las instituciones.

Inclusive instituciones como del Defensor del Pueblo o los municipios que no tienen jurisdicción sobre conflictos entre personas privadas les derivan casos que son solucionados mediante las audiencias de conciliación; también el propio Poder Judicial remite requerimientos para que les transcriba informes sociales o resultados de audiencias, cuando los litigantes han decidido llevar sus conflictos a ese nivel.

Es difícil cuantificar el valor de este aporte del centro socio legal, el número de audiencias no es suficiente para medir el significado social de que un adulto mayor recupere un espacio en su propia vivienda, pueda cobrar una deuda mantenida impaga por muchos años o deje de ser maltratado física o psicológicamente por sus familiares o vecinos.

De la misma forma no es posible calcular el monto económico que implicaría para estos litigantes acudir a las esferas policiales o judiciales en busca de solución a sus problemas. Igualmente los espacios judiciales y policiales se benefician porque estos litigantes al acudir al COSLAM ya no demandan de sus servicios.

Con esta dimensión de su trabajo el centro socio legal robustece su arraigo en la vida comunitaria, su capacidad de convocatoria para las audiencias de conciliación es una muestra representativa de su posicionamiento como un referente de las instituciones y de las personas mayores.

5. Acuerdos

Cuando se logran acuerdos se hacen constar en documentos de conciliación suscritos por las partes interesadas y por el abogado y la trabajadora social del COSLAM.

En muchos casos el COSLAM interviene como depositario o "garante" para el cumplimiento de los acuerdos, particularmente cuando se tratan de asuntos que exigen amortizaciones de dinero o entrega de bienes muebles.

6. Seguimiento de caso

El seguimiento de lo casos se realiza generalmente a petición de los interesados que acuden al COSLAM cuando se produce algún incumplimiento de los acuerdos. También se producen algunos seguimientos por las propias organizaciones cuando estas actúan como presentadoras de casos de maltrato a alguno de sus asociados.

7. Incorporación del denunciante en otras actividades

Esta fase se cumple de forma paralela al seguimiento del caso y consiste en la invitación a la persona mayor para que se incorpore en algún grupo de adultos mayores, que promueva la formación de uno nuevo o que asista a alguna de las actividades promovidas por el centro. En esta medida se mantiene la perspectiva de que cada adulto mayor que acuda al COSLAM se convierta en un activo militante en la causa de sus derechos.



IV. 4. Sensibilización y abogacía



Las experiencias de sensibilización y abogacía se fueron construyendo como un requerimiento del relacionamiento institucional del COSLAM.

Sensibilización

En su relación con otras instituciones de promoción y servicios con personas mayores, el Centro Socio Legal comprobó la persistencia de prácticas caracterizadas por la falta de atención oportuna, maltrato y falta de calidez.

El análisis de tales situaciones permitió determinar el desconocimiento de las normas vigentes y la falta de información y concepciones equivocadas sobre la vejez y el envejecimiento, como los motivos principales para dichos comportamientos que ignoraban y desconocían los derechos de dicho sector poblacional.

Las evidencias eran múltiples: las personas mayores, especialmente aquellas con limitaciones educativas, analfabetas o con dificultades para expresarse en español, sufrían las consecuencias más negativas en su condición ciudadana; las instituciones prestadoras de servicios (financieras encargadas del pagar el Bonosol, centros de salud, etc.) y otros espacios institucionales como la misma Policía Nacional, prefecturas y municipios, actuaban en la práctica como infractoras de derechos.

Por lo tanto era necesario sensibilizar, entendiendo este proceso como la *estimulación de la capacidad de los seres humanos para experimentar sensaciones, a partir de información sobre comportamientos que atentan contra los derechos de otros seres humanos, en este caso adultos mayores, buscando motivar cambios a partir de sentimientos morales y actitudes de entendimiento.*

Por ello era necesario profundizar y direccionar el relacionamiento interinstitucional, en un horizonte que pudiera llegar los operadores encargados de atender directamente a las personas mayores pues, en estos niveles, se producen las actitudes y prácticas de maltrato y desconocimiento de derechos, incumpliendo disposiciones legales como las comprendidas en la Ley de Derechos y Privilegios, el Seguro Médico de Vejez y en el pago del Bonosol.

Para llegar a dichas personas se hizo un levantamiento de información ubicando a las instituciones claves y diseñando materiales específicos de información y módulos de capacitación para operadores

La sensibilización se realizó tanto en los niveles directivos como operativos, incluyendo procesos de información y capacitación acerca de los derechos de las personas mayores, mediante presentación de situaciones concretas que permitieron exponer cómo, dichas prácticas, afectaban la autoestima y la dignidad de los adultos mayores.

Es ineludible destacar que estos procesos de sensibilización incluyeron la participación de dirigentes de los adultos mayores, estableciendo un grado de interrelación con los operadores de

servicios y ampliando la posibilidad de compromisos dirigidos a modificar sus comportamientos.

La recepción en los niveles directivos y operativos puede calificarse de aceptable; sin embargo, los resultados demuestran la necesidad de emprender acciones complementarias porque, objetivamente, lo que se tiene que lograr es un cambio de cultura que propenda al buen trato y al respeto hacia los derechos de las personas mayores. No son suficientes las campañas porque estas pueden tener efectos momentáneos, se requieren más bien esfuerzos permanentes que garanticen la sostenibilidad de los cambios actitudinales.

La búsqueda del buen trato en los servicios sociales, dotado de calidad y calidez, continúa siendo un desafío en el cual las iniciativas de sensibilización demuestran ser una buena herramienta de trabajo.

La sensibilización y la capacitación también se han aplicado a profundidad en el trabajo de promoción de grupos de adultos mayores, especialmente para fortalecer la democracia interna y abrir espacios para el ejercicio de liderazgos democráticos y estructuras participativas.

Abogacía

El COSLAM también tuvo que considerar la necesidad de realizar acciones dirigidas a interceder en favor del cumplimiento de los derechos de las personas mayores, en todos aquellos espacios con capacidad de decisión administrativa o política, relativa a dicha materia.

La abogacía para el reconocimiento y ejercicio de derechos de los adultos mayores en los diferentes escenarios vinculados con esta población, tenía que ser una de las estrategias principales en el centro socio legal.

La base para desarrollar la abogacía provenía indudablemente del contacto directo y cotidiano con los adultos mayores que posibilita conocer a fondo su situación, niveles de pobreza, exclusión, maltrato, indocumentación, y discriminación; a lo cual, se agregaba el conocimiento de las normas vigentes que protegen los derechos y las propuestas que se venían tramitando en los poderes públicos.

Las iniciativas permanentes de abogacía hacia las instituciones públicas han permitido contribuir al agendamiento de los derechos de las personas mayores en espacios que normalmente tienen otras prioridades de trabajo.

De otro lado han posibilitado que los usuarios adultos mayores accedan a los beneficios que por ley les corresponde, logrando además el compromiso de otros actores sociales en el desarrollo de programas dirigidos a favor de esta población.

La abogacía ha permitido que, más allá de la información cuantitativa, se tome conciencia de la gravedad de los hechos generados por el desconocimiento de los derechos de las personas mayores, contribuyendo simultáneamente en la promoción de una nueva cultura del envejecimiento.

La abogacía junto con la sensibilización de autoridades y personal de instituciones públicas

y privadas, han facilitado el surgimiento de nuevos comportamientos, actitudes y prácticas favorables a los derechos de los adultos mayores.

Innumerables mesas de trabajo, talleres, reuniones, ferias y jornadas, han sido los instrumentos específicos a través de los cuales se han desarrollado dichas estrategias, incluyendo siempre la presencia de los adultos mayores como actores principales.

La sensibilización y la abogacía, además han servido para consolidar el posicionamiento del Centro Socio Legal mediante la promoción de una política de alianzas, entendida como una *relación de complementariedad entre diferentes actores dirigida a alcanzar objetivos comunes con proyección de sostenibilidad, en un proceso que integra competencias específicas en un ambiente de confianza y compromiso mutuo.*

La determinación de los objetivos comunes ha requerido un nivel básico de afinidad conceptual e ideológica con instituciones que comparten el enfoque de derechos, lo cual no ha significado impedimento para compromisos parciales en función de situaciones específicas.

Las alianzas estratégicas han implicado el desempeño de responsabilidades compartidas y la complementación con los objetivos y metas de otras organizaciones. El COSLAM siempre ha tratado de incluir los acuerdos derivados de las alianzas en la planificación de sus programas y actividades.



5. Lecciones aprendidas



- *La atención socio-legal ha demostrado ser un medio muy eficaz para el desarrollo de un espacio institucional de promoción de derechos de las personas mayores.* El COSLAM mediante el servicio de atención individual ha logrado promover procesos significativos de organización de personas mayores que constituyen la base para instituir una nueva cultura del envejecimiento, en la cual las instituciones que trabajan con personas mayores deben asumir que sus roles no pueden reemplazar al protagonismo que estas deben tener en sus organizaciones y decisiones.

- *La generación de liderazgos democráticos que dejen de lado prácticas verticales en el ejercicio de la representación y eviten problemas de representatividad, suponen procesos de lenta maduración, en los cuales la resistencia al cambio exige introducir secuencias de negociación como una alternativa que permita fortalecer la capacidad de los dirigentes para aceptar el liderazgo como una etapa y una responsabilidad que debe ser objeto de renovación.* Este aspecto todavía continúa siendo una debilidad en los grupos; por lo que se debe reconocer la necesidad de introducirlo desde el inicio de su constitución con fórmulas como directivas colegiadas, ejercicio rotativo de los cargos, renovación parcial durante una gestión y otras que favorezcan la renovación dirigencial.

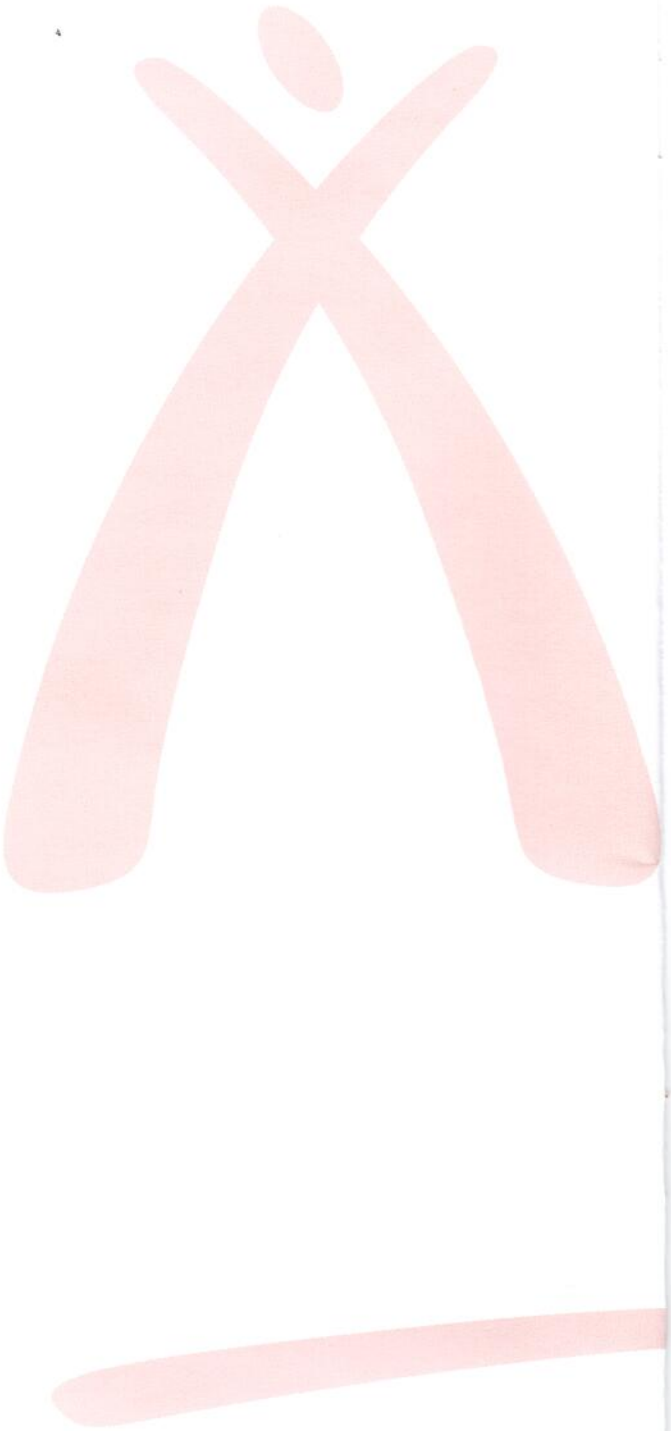
- *Una circunstancia de orden coyuntural en el trabajo institucional puede desencadenar demandas colaterales que obligan a readecuar los servicios.* Esto ocurrió con el trabajo vinculado a solucionar las dificultades de las personas mayores en términos de documentación. EL COSLAM tuvo que asumir el desafío de comprender y plantear soluciones técnicas a otros problemas, encontrando el hilo conductor para afrontarlo con el enfoque de derechos que reconoce al adulto mayor como sujeto de derechos que no sólo tiene necesidades sino también capacidades, asumiendo que las instituciones deben trabajar con ellos y no únicamente para ellos

- *La conciliación y negociación entre partes constituye una alternativa de mucha utilidad para superar o encontrar soluciones a las situaciones de maltrato en sus diversas formas.* El Centro Socio Legal ha logrado insertar la conciliación como un arte al cual se someten las partes, alcanzando el reconocimiento de comportamientos, actitudes y prácticas de desconocimiento de derechos de las personas mayores en la familia, comunidad e instituciones y el compromiso de resarcirlos y modificarlos.

- *La sensibilización y la abogacía permiten promover y fortalecer el trabajo en red y la promoción de alianzas estratégicas, potenciando los resultados esperados de*

una intervención en materia de derechos.

El COSLAM nació como fruto de una iniciativa de la Red "Defensa del Anciano", pero desplegó su propia personalidad institucional, a partir de la cual siguió propiciando desempeños colectivos de red y acciones tendientes a establecer alianzas estratégicas; así pudo ampliar sus acciones y redoblar resultados que, al margen de sus limitados recursos económicos, le permitieron gestar activos institucionales que le han posicionado ante el Estado y la sociedad civil.







Oficina Central
c. Bolivar 616 esq. Ballivián, Plaza Murillo
Tel. (591-2) 2202333
danciano@entelnet.bo
La Paz - Bolivia

AUSPICIADORES:

HelpAge International
Acción global sobre envejecimiento

HELP THE AGED™
WE WILL

BIG LOTTERY FUND