



---

**El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM),  
El Consejo de Transporte Público (CTP),  
El Ministerio de Seguridad Pública,  
La Dirección de la Policía de Tránsito y  
El Sistema de Emergencia 9-1-1:**

**Considerando:**

**I.-** Que el envejecimiento poblacional es un proceso que demanda el apoyo de las familias, la sociedad, las instituciones y el Estado, mediante la sensibilización, atención preferencial y prioritaria y el respaldo de todas y todos.

**II.-** Que el rápido crecimiento de la población adulta mayor en Costa Rica ha generado múltiples cambios que repercuten y demandan cambios de forma directa en diferentes ámbitos, tales como educación, salud, recreación y calidad de vida, entre otros, pero particularmente en el uso de los medios de transporte público.

**III.-** Que el artículo 17 del Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "*Protocolo De San Salvador*", debidamente ratificado en nuestro país, según Ley No. 7907 del 3 de setiembre de 1999, dispone que "*Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica...*"

**IV.-** Que la Carta de San José Sobre los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe, adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe, celebrada en San José de Costa Rica, del 8 al 11 de mayo de 2012, en su cláusula 10.b), establece el compromiso de los Estados por mejorar las condiciones de vivienda y del entorno de las personas mayores para fortalecer su autonomía e independencia, con acciones como propiciar que las personas adultas mayores vivan en un entorno seguro y saludable, incluido el acceso a servicios y facilidades de transporte.

**V.-** Que la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, rubricada por el Gobierno de la República el 15 de junio de 2015, en la sede la Organización de los Estados Americanos (OEA) y en trámite de ratificación ante la Asamblea Legislativa (Expediente No. 19.760), en su artículo 26 establece el Derecho Humano a la accesibilidad y a la movilidad de la población adulta mayor, obligando a que los Estados Parte adopten de manera progresiva medidas pertinentes para asegurar el acceso de la persona mayor, en igualdad de condiciones con las demás, entre otros, al transporte.

**VI.-** Que el artículo 51 de la Constitución Política crea el derecho fundamental de la protección especial del Estado a favor de las personas adultas mayores, estableciendo así una obligada intervención estatal para este sector.

**VIII.-** Que la Ley No. 7935, publicada en el Alcance N° 88 a *La Gaceta* N° 221 del 15 de noviembre de 1999 y el Decreto Ejecutivo No. 30438-MP, publicado en *La Gaceta* No. 93 del 16



---

de mayo de 2002, establecen una serie de derechos y beneficios para las personas de 65 años y más y las obligaciones de las Instituciones del Estado para su cumplimiento.

**IX.-** Que los artículos 1° inciso e) y 34 inciso b) de la No. 7935 ya citada, establece como uno de los objetivos de ese cuerpo legal, impulsar la atención integral e interinstitucional de las personas adultas mayores por parte de las entidades públicas y privadas, y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios, destinados a esa población.

**X.-** Que de conformidad con el artículo 35 incisos d), m) y n) de la Ley No. 7935, corresponde al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), como órgano rector en materia de vejez y envejecimiento, fomentar la creación, continuidad y accesibilidad de los programas y servicios relativos a la atención integral de las personas adultas mayores, así como coordinar, con las instituciones ejecutoras, los programas dirigidos a las personas adultas mayores y realizar las demás funciones que considere convenientes para el desarrollo de las actividades en pro del bienestar, el desarrollo y la protección de ese sector de la sociedad.

**XI.-** Que la Ley No. 7936, denominada Reforma del artículo 33 de la Ley Reguladora en el Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, No. 3503, del 15 de noviembre de 1999 y sus reformas, modificó el numeral 33 de la Ley No. 3503, introduciendo excepciones del pago de la tarifa del servicio de transporte colectivo regular de personas, mediante un régimen de exención total o parcial de pago de las personas mayores de 65 años, según los desplazamientos efectuados por este tipo de usuarios. Además, con el Decreto Ejecutivo No. 30107-MOPT del 22 de enero de 2002, se determinan las excepciones del pago de la tarifa del servicio de transporte colectivo regular para este sector poblacional, según los desplazamientos que se efectúen.

**X.-** Que ante las recientes y reprochables agresiones que han recibido las personas adultas mayores en el servicio de transporte público remunerado de personas en modalidad de autobús, las que fueron difundidas ampliamente en la prensa y en redes sociales, resulta necesario coordinar un mecanismo de atención de las denuncias ante tales irregularidades, que asegure un trato preferente y prioritario a la persona adulta mayor, pero además, busque terminar con la impunidad ante este tipo de comportamientos que configuran una variable más del fenómeno de la violencia contra la persona adulta mayor.

**Por tanto:**

**Emiten el siguiente:**

**Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi)**

**1.-** Las personas adultas mayores que sufran agresión, abuso y maltrato, en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), pueden interponer la denuncia respectiva por medio de la línea de Emergencias 9-1-1, Delegaciones Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Delegaciones de la Policía de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, oficinas centrales del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), Redes Comunitarias de Cuido (Comités de Apoyo) o al siguiente correo [denunciatransportepublico@conapam.go.cr](mailto:denunciatransportepublico@conapam.go.cr) y las oficinas del Consejo de Transporte Público (CTP).



2.- Cuando la denuncia sea planteada por medio de la línea de Emergencias 9-1-1, se confeccionará un Incidente (Código 860 Reporte de Transporte Público) con la información correspondiente y se trasladará a la Central de Comunicaciones de la Policía de Tránsito, además como segundo respondedor en el Incidente se activará a Fuerza Pública. En caso de requerirse la atención inmediata, estos despachos coordinarán el envío de recurso al lugar, luego de su intervención el despacho de la Policía de Tránsito remitirá al CTP el informe del Incidente generado, el cual será considerado para todos los efectos como la denuncia del caso. Si el Incidente no amerita la intervención inmediata de la Policía de Tránsito o de Fuerza Pública, el despacho de Tránsito trasladará el Incidente al CTP al siguiente correo electrónico [denunciasadultomayor@ctp.go.cr](mailto:denunciasadultomayor@ctp.go.cr) para su debida investigación y eventual imposición de sanciones.

Los Operadores del 9-1-1 al momento de recibir la llamada y generar el Incidente para la Policía de Tránsito y Fuerza Pública, le indicarán a la persona adulta mayor la necesidad de que ratifique la denuncia, para lo cual puede acudir a las Delegaciones Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Delegaciones de la Policía de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, oficinas centrales del CONAPAM, las Redes Comunitarias de Cuido (Comités de Apoyo) o las oficinas del CTP.

3.- Las denuncias que presenten las personas adultas mayores en cualquiera de los lugares y medios descritos, obligará a que las Instituciones brinden un trámite preferencial y prioritario, facilitando su interposición y ofreciendo la asesoría necesaria para ello. En igual sentido, todas las denuncias presentadas deberán ser trasladadas de manera urgente al CTP, órgano competente para investigar e imponer eventuales sanciones<sup>1</sup>.

4.- Las denuncias que se interpongan deberán consignarse en el FORMULARIO DENUNCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PERSONAS MALTRATO A LA PERSONA ADULTA MAYOR, facilitado por el CTP para tal efecto, el cual estará disponible en cada una de las instancias señaladas en el punto 1, del presente acuerdo.

En caso de que la persona adulta mayor no tenga medio para recibir notificaciones, el CONAPAM facilitará el siguiente correo electrónico: [denunciatransportepublico@conapam.go.cr](mailto:denunciatransportepublico@conapam.go.cr)

5.- Se insta a los concesionarios y permisionarios del Estado, que prestan el servicio público de transporte, a socializar los formularios de denuncia citados en el punto anterior, en las Contralorías de Servicio de cada empresa, para lo cual brindarán toda la información y el apoyo requerido por las personas adultas mayores, a efectos de presentar las denuncias.

6.- Toda denuncia debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el FORMULARIO DENUNCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PERSONAS MALTRATO A LA PERSONA ADULTA MAYOR, por lo que es obligación de cada una de las Instituciones receptoras brindar el apoyo y asesoría correspondiente a las personas adultas mayores, a efectos de garantizarles su derecho de acceso a la justicia.

---

<sup>1</sup> Cuando los hechos versen sobre irregularidades en el cobro tarifario, la denuncia respectiva deberá ser trasladada a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), para que conforme a su competencia, realice la investigación correspondiente.



---

7.- En todo el proceso de recepción, traslado y trámite de las denuncias, siempre que sea procedente, las Instituciones deben guardar confidencialidad, sobre la identidad del denunciante, en aplicación del numeral 6 de la Ley No. 8292 del 31 de julio de 2002.

8.- Se insta al Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) para que en coordinación con el CONAPAM y las demás Instituciones participantes del presente acuerdo, promuevan las campañas de información relacionadas con el tema, que eviten el abuso, agresiones y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi).

Es todo. San José, quince de junio de dos mil dieciséis.

---

Zulema Villalta Bolaños  
Presidenta, Junta Rectora  
**Consejo Nacional de la  
Persona Adulta mayor**

---

Mario Zárate Sánchez  
Director Ejecutivo  
**Consejo de Transporte Público**

---


Luis Gustavo Mata Vega  
**Ministerio de Seguridad Pública**

---

Mario Calderón Cornejo  
**Director  
Dirección Policía de Tránsito**

---

Guiselle Mejía Chavarría  
**Directora  
Sistema de Emergencias 9-1-1**

		Consejo de Transporte Público Dirección de Planificación y Desarrollo	
		Departamento de Inspección y Control	
Código		FORM-CTP-DIC-10	PROCED-CTP-DIC-01
Versión		1.0	10/06/2016
		Denuncia en el transporte público remunerado de personas maltrato a la Persona adulta mayor	Página 1 de 1

Nombre y apellidos del denunciante:	Número de cédula y/o identificación:
-------------------------------------	--------------------------------------

Edad del denunciante: _____ años (Artículo 2, de la Ley N° 7935 “Ley Integral para la Persona Adulta Mayor”)
--

Número telefónico:	Nombre de la empresa o número de la ruta que se denuncia*:
--------------------	--

Número de placa de la unidad:	Número de código del conductor de la unidad*:
-------------------------------	---

Detalle de los hechos denunciados (fecha, hora, lugar y demás detalles que ayuden a determinar el incumplimiento o falta):
--

<p>Marcar con un X el medio para recibir notificaciones y detallar el mismo:</p> <p><input type="checkbox"/> Fax _____</p> <p><input type="checkbox"/> Correo electrónico: _____</p> <p><input type="checkbox"/> CONAPAM (denunciatransportepublico@conapam.go.cr)</p>
--

Detallar la prueba que se aporta:
-----------------------------------

FIRMA _____
-------------

(\* ) LOS REQUISITOS MARCADOS CON ASTERISCOS SON OPCIONALES, POR LO CUAL SU OMISIÓN NO IMPLICA EL RECHAZO DE LA GESTIÓN. NO OBSTANTE, LOS MISMOS SON DE UTILIDAD PARA INDIVIDUALIZAR Y PRECISAR LA DENUNCIA

