

*Defensoría del Pueblo
de la República de Panamá*

PANAMÁ, UNO (1) DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO
(2025).

RESOLUCIÓN FINAL No 6345c-2024

Vistos:

Conforme a la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, que desarrolla el artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá, se crea la Defensoría del Pueblo, como institución independiente, quien velará por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos.

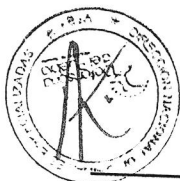
Que en virtud de lo anterior y en concordancia con el artículo 4 numerales 1, 4 y 8, artículos 24, 26, y 27 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997 y sus actos reformativos, concierne a este Despacho promover la oportuna investigación a fin de esclarecer los hechos señalados en la presente Queja.

ANTECEDENTES

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, recibió el día 13 de octubre del 2024, queja presentada anónima, en contra del Ministerio de Desarrollo Social, señalando lo descrito a continuación:

PRIMERO: Manifestó la fuente anónima que, en la Fundación Nueva Vida (Hogares de Personas Mayores), ubicado en Panamá Pacífico, Edificio 6302, se están vulnerando los Derechos de las Personas Mayores, ya que, últimamente la fundación realiza restricciones en los hogares, reglas inconsultas. Respecto a las comidas, los familiares no pueden observar que tipo de alimentación se les da a las personas mayores, en los almuerzos.

SEGUNDO: Indicó que, en este Hogar han mezclado las poblaciones de personas mayores que padecen de enfermedad de Alzheimer con adultos mayores con esquizofrenia, producto de esto, presuntamente existen dos (2) casos de abuso sexual, un familiar al hablar con su madre el día 04 de septiembre de 2024, está le confiesa el presunto abuso sexual, por lo que se emitió notas al MIDES, en vistas que la Fundación Nueva Vida, no realizó los procedimientos correspondientes ante las autoridades competentes.



TERCERO: Detalló que, existe una gran preocupación debido a que, los cuidadores deben velar por el bienestar de las personas mayores, que se encuentran en estado de indefensión y se debe vigilar más cada acción que estos realicen, además de no estar expuestos a personas que sean un peligro para ellos.

CUARTO: También sostuvo la fuente anónima que, en el Residencial Geriátrico Familia Feliz, ubicado en el Corregimiento de Juan Díaz, Urbanización Annasa, Villa de las acacias, calle #1, casa 171 y casa 172, se encuentran jóvenes mayores de edad con enfermedades de esquizofrenia y adultos mayores con Alzheimer, que no están recibiendo un buen cuidado, debido a que, no los están bañando, no les hacen las limpiezas de sus cuerpos de buena manera, por lo que al moverlos son lastimados.

QUINTO: Aclaró que, existen muchos hogares en estas condiciones, que no son reglamentados, ni se realizan las inspecciones correspondientes por parte del MIDES.

Por motivo de la queja presentada, este Despacho procedió a dar cumplimiento con lo normado en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se dictó la Resolución No. 6345a-2024, de 4 de octubre de 2024, a través de la cual se dispuso a admitir la queja anónima, y se ordenó el inicio de una investigación a fin de determinar las ocurrencias de las conductas descritas y si las mismas se configuran en vulneración de Derechos Humanos.

A través de la Nota No. DDP-RP-DUE-355-2024, el 4 de octubre de 2024 se puso en conocimiento al Procurador General de la Nación, Su Excelencia Javier Caraballo, lo siguiente:

“Presentar formalmente denuncia por supuesto delito de abuso sexual en contra de una persona mayor en el Centro Integral fundación Nueva Vida”

Mediante Oficio No.6345b-2024 de 4 de octubre de 2024, visible a foja (18), se solicitó al Ministerio de Desarrollo Social, lo siguiente:

“Establecer las consideraciones manifestadas en la Resolución No. 6345a-2024”

“Obtener información de las medidas o acciones que toma el despacho en tener conocimiento de posibles abusos sexuales entre personas mayores que residen en Centro Integrales.

A través de la Nota No. 031-CNAM-2025, de 7 de febrero de 2025, el Ministerio de Desarrollo Social establece lo siguiente visible a foja 193, respondió:

En atención al Oficio No 6345b-2024 de 4 de octubre de 2024, mediante el cual nos remite la Resolución No. 6345a-2024 de 4 de octubre de 2024, en la cual se admite la queja presentada de manera anónima, en contra del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), y ordenó el inicio de una investigación, con el objeto de corroborar los hechos conocidos por la Defensoría del Pueblo, mediante denuncia anónima en contra de la Fundación Nueva



Vida, Centro de Adultos Mayores, ubicado en la base aérea de Howard, Edificio No 6302, de la provincia de Panamá Oeste, por posible vulneración de derechos de personas mayores.

En virtud de dicho proceso, se sostuvo reunión en fecha del 3 de febrero del presente año, a solicitud de la Licda. Zulay Pinillo,

Oficial de Derechos Humanos (DUE), en sus instalaciones, con la participación de miembros de la sociedad civil, familiares de las posibles víctimas, cuidadores de la Fundación Nueva Vida, el equipo Técnico de la Coordinación Nacional de Adultos Mayores y Asesoría Legal del MIDES, entre otros, en la que se nos consultó acerca de los servicios brindados en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.

Por lo anterior reiteramos de manera formal, se nos extienda copia del Acta de la referida reunión, con la finalidad de dar seguimiento a los aportes de los diversos participantes y dar celeridad a dicho proceso.

En este sentido, se nos informó de la investigación a once (11) Hogares o Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en los cuales existan posibles denuncias de supuestos malos tratos, negligencia o abusos de personas adultas mayores, que requiere nuestra intervención, por lo que le solicitamos nos brinde (i) nombre de los hogares, y (ii) ubicación, a fin de que éste ministerio, inicie la debida investigación, supervisión y monitoreo, para comparar con el seguimiento que brinda esta unidad administrativa a los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.

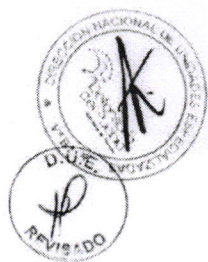
Por consiguiente, recomendamos al Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, convoque y cite a la Junta Directiva de la FUNDACIÓN NUEVA VIDA, cuyo representante legal es el señor José Alberto De La Guardia Pardo, con cédula de identidad personal No. 8-233-851, la cual cuenta con Resolución No 723 de 12 diciembre de 2022, "Que autoriza la Operación Permanente del Centro de Atención Integral para Adultos Mayores denominado FUNDACIÓN NUEVA VIDA, y se logre ampliar la denuncia anónima sobre presunto abuso sexual y malos tratos, ocurrido en dicho Centro, de lo cual la Junta Directiva, tiene conocimiento.

A través de la Nota No.037-CNAM-2025, de 12 de febrero de 2025, el Ministerio de Desarrollo Social establece lo siguiente visible a foja 200, respondió:

En atención a dicho seguimiento le hacemos llegar la siguiente documentación:

a. Copia simple de la Carpetilla No. 014-2024, que consta de 287 fojas, que contiene las denuncias presentadas por las señoras *[faded text]*, por supuestos hechos de abuso sexual, mala supervisión en la dosis de medicación irregularidades supuestos maltratos al personal de cuidados, tratos negligentes mala alimentación atención inadecuada, entre otros dentro de la Fundación Nueva Vida

La Carpetilla No. 014-2024, se apertura en fecha del 10 de octubre de 2024, por este despacho, y que dentro de ella consta a foja 52 y 53 la nota S/N de 18 de octubre de 2024 suscrita por la señora *[faded text]*, que dio a conocer los supuestos hechos ante este



despacho por las posibles irregularidades en la Fundación Nueva Vida, indicó también que la Junta Directiva de la Fundación Nueva Vida, tiene conocimiento, mediante la Nota S/N de 26 de julio de 2023 transcurrido un año y tres meses, y reiterada en fecha del 1 de octubre de 2024 a foja 56 y 57 adicional la misma contiene el seguimiento administrativo que se ha dado desde que se nos informó los presuntos hechos.

b. Copia simple de la Carpetilla No. 001-2025 de 8 de enero de 2025 de la denuncia presentada por la

por supuesta mala administración de los medicamentos, poco personal de cuidado mala alimentación, entre otros, que consta a foja 76.

Ambos expedientes contienen los Informes de Atención de denuncias por este despacho, informes del MINSA, Notas dirigidas a la Región Metropolitana de Salud, así como las Notas No. 029-CNAM-25, 030-CNAM-2025, 032-CNAM-2025 que dan seguimiento administrativo dirigidas a la Junta Directiva de la Fundación Nueva Vida, la Administración del Centro y la Región Metropolitana de Salud-MINSA.

Adicional, remitimos copia de la Nota No. 036-CNAM-2025 de 12 de febrero de 2025 presentada ante la Fiscalía Regional de Panama Oeste. Atención Primaria del Ministerio Público, en la cual este despacho, puso en conocimiento a la autoridad competente de realizar las investigaciones e identificar los presuntos responsables, así como determinar tipo de delito de haberse constituido las referentes denuncias de los supuestos hechos por maltrato al adulto mayor, abuso, mala alimentación, mala medicación negligencia entre otros.

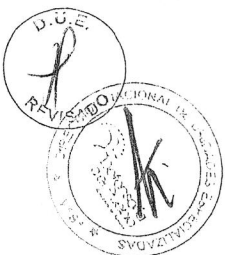
De conformidad a las diligencias de seguimiento, que aún no se encuentran contestadas estaremos remitiéndolas una vez nos lleguen las respectivas respuestas.

A través de la Nota No.482-DR/RMS/AL de 12 de mayo de 2025, el Ministerio de Salud establece lo siguiente visible a foja 469, respondió:

En base a la Nota 253 CHAM 24 del 07 de octubre de 2024 en donde se hace referencia de un abuso sexual en perjuicio de una adulta mayor, no provee de la alimentación ni la administración de los medicamentos de la manera adecuada. Por lo cual se solicita una Visita conjunta entre ambas Instituciones.

Me comunico con el director médico del CS de Veracruz. Dr. Ameth González en dónde se coordina una visita Interdisciplinaria entre salud mental (psicología, psiquiatría), Trabajo Social, médico del Programa de salud de adulto/adulto mayor, Inspector de Saneamiento Ambiental y mi persona por parte de la Región Metropolitana de salud, la cual se realizará el día 16 de octubre de 2024.

Prevía visita, consulto vía telefónica a la Licda. Del Mar para asesoramiento en cuanto a este caso, ya que como programa de salud no es parte de nuestras funciones poder realizar este tipo de investigaciones, sin embargo, si estamos pendientes y velando por el bienestar de nuestros adultos mayores que constituyen población vulnerable y cautiva en estas Instalaciones llamadas CAJPM La recomendación por parte de asesoría legal es que hagamos In visita de acompañamiento solicitada, complotando el formulario de visitas de casas hogares contemplado en la Normas



técnico-administrativas del Programa de salud de adulto y adulto mayor aunado al acta de no conformidad que llenan los inspectores de saneamiento. Además de mantenernos vigilantes de cualquier indicio de situaciones que coloquen en peligro la integridad física o mental o psicológica de alguno de los

residentes, y de ser así llenar el formulario de notificación de violencia. Esta conversación fue el martes 15 de octubre 2024.

Según informe del Centro de Salud de Veracruz con la visita al Centro Integral fundación Nueva Vida cuenta con dos edificios principales y uno secundario, dando como resultado 3 edificios dentro del complejo de terreno de esta casa hogar.

1. En el primer edificio, llamado Mariposa. Refieren que cuentan con 50 residentes en este edificio.
2. En la planta baja se encuentra el área de contabilidad, un recibidor, el comedor, la cocina y el área de atención a las personas mayores.
 - Comedor: al momento de iniciar la visita
 - Cocina:
 - Depósito de alimentos: hay un cuarto adecuado con temperatura más baja para el almacenamiento de alimentos. Sin embargo, se encuentran algunas irregularidades: latas aplastadas, y vino de cocina (según refieren los encargados es para ensalada).
 - Cocina: se encuentran utensilios de cocina en recipientes, sin tapa y todos mezclados. Además de ventanas sin mallas de protección contra insectos, evidencie entrada y salida de moscas al área de la cocina.
 - Faltaban carne blancos y verdes visibles en el área de la cocina.
 - No se evidencia un menú diferenciado para los adultos mayores, recomendado por un experto en nutrición, a pesar de que encargada afirma que así es.
 - La coordinación Regional del Programa de Adultos Mayores de la Región Metropolitana de Salud brindó una serie de recomendaciones tales como:
 1. El hogar sea sancionado por incurrir en múltiples no conformidades que ponen en peligro la integridad de los residentes.
 2. Realizar seguimiento por lo menos cada 20 días por parte de la instalación de salud correspondiente buscando garantizar que se corrijan las inconformidades ya mencionadas. De no conseguirlo, recomendando cerrar la casa hogar y la reubicación de los residentes.
 3. No permitir el ingreso de más residentes, hasta solventar las deficiencias estructurales y de procesos encontrados al momento de la visita.

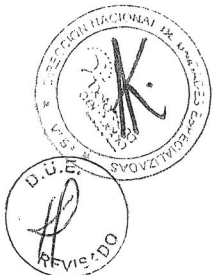


4. Por medio del MIDES, buscar la forma de localizar tanto a la víctima y a agresor y brindarles la atención médica y de salud mental que estos requieran. Además del asesoramiento legal pertinente.
5. Separar por edificio, a en su defecto por piso, a los residentes ubicándolos de tal forma que todos los varones y todas las damas estén ubicadas en el mismo piso.
6. Asegurar por parte de la casa hogar en cuanto a farmacia en el edificio principal realmente se mantenga el orden al de almacenamiento y dispensación de los medicamentos con la rotulación adecuada.
7. Contar con un servicio de recolección de punzocortantes, por parte de la casa hogar
8. Mejorar el manejo de la piscina antes que los adultos mayores la utilicen.
9. Mejorar el control de las palomas en el área de criptas.
10. Corregir las Irregularidades encontradas en la visita en el área de la cocina, incluyendo el menú personalizado de los residentes.
11. Mejorar las condiciones de los cuartos de estar de los empleados de la casa hogar garantizando su bienestar mientras trabajan.
12. Es importante verificar los expedientes médicos a cabalidad y sugiero que por parte del equipo local realizar revisión, supervisión y monitorización de los expedientes.

Segunda visita al Centro Integral Fundación Nueva Vida, fechada el 24 de enero 2025 en donde el Centro de salud de Veracruz inspeccionó lo siguiente:

Resultados de la supervisión del 24 de enero del 2025 al CAIPM. Hogar Nueva Vida Howard:

1. Se constató que los medicamentos se encontraban ordenados y rotulados con nombre del paciente.
2. Los medicamentos estaban organizados en dos grandes anaqueles por sexo adaptó un mueble con llave para almacenar las sustancias controladas.
3. Se decomisaron medicamentos vencidos, en total
4 frascos de medicamentos
53 comprimidos
28 tabletas sin rotulación ni identificación del medicamento.
4. Se encontraron archiveros con muestras médicas de medicamentos que no son utilizados por los residentes, por lo que se recomendó su retiro inmediato.



5. No existe un sistema de identificación (como etiquetas de color llamativo) para los medicamentos próximos a vencer lo cual puede generar un riesgo en la administración de estos.
6. Aunque el CAIPM refiere contar con un farmacéutico idóneo, no se evidenció la existencia de un registro o bitácora de los medicamentos dispensados, detallando la fecha de expiración y el control de distribución.
7. En el área de cocina se encontraron alimentos vencidos, además de la ausencia de un sistema de rotulación adecuado para garantizar la correcta rotación de estos.
8. Se recomienda optimizar la contratación y distribución del personal, a fin de garantizar que los residentes reciban la atención necesaria de manera oportuna y eficiente
9. Se identificó la necesidad de que el personal de cuidado actualice su formación mediante capacitaciones certificadas en la atención del adulto mayor, incluyendo la validación de conocimientos a través de seminarios con horas curriculares
10. Se programó la vacunación de los adultos mayores por parte del personal de enfermería del Centro de Salud,

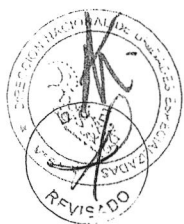
con énfasis en aquellos residentes que no han completado su esquema de vacunación.

Mediante Nota No. 029-CNAM-25, el Ministerio de Desarrollo Social puso en conocimiento a la administradora del Centro Fundación Nueva Vida el Informe de Visita de supervisión e inspección realizada el 16 de octubre de 2024 y 24 de enero de 2025, por el Ministerio de Salud comunicando lo siguiente:

Me dirijo a usted, en atención al seguimiento de las visitas de supervisión e inspección realizadas al Centro Fundación Nueva Vida, en las fechas del 16 de octubre de 2024 y 24 de enero 2025 de forma conjunta entre el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y el Ministerio de Salud (MINS), y que corresponden al seguimiento administrativo, por este despacho, de conformidad a los artículos 109 de la Constitución de la República de Panamá, artículo 4 numeral 3, y 7 del Decreto Ejecutivo 238 de 23 de junio de 2021, y al seguimiento las denuncias presentadas por algunos familiares de los residentes y cuidadores por supuesto abuso sexual, mal suministro en medicamentos e irregularidades en la alimentación malos tratos a los cuidadores ante la Coordinación Nacional de Adulto Mayor:

En este contexto, se les solicita realizar las siguientes subsanaciones, atendiendo a los estándares de calidad, aplicados a los Centros de Atención Integral, mediante la Resolución Co. 192 de 17 de abril de 2023:

1. En relación con la Infraestructura-equipos del Centro:
 - a) Mejorar la higiene dentro del área de la cocina y en los equipos (neveras, estufas, congeladores, refrigeradores, extractor de grasa, mesones), utilizados diariamente las normas de higiene del Ministerio de Salud.



- b) Reubicar los productos de aseo en un área exclusiva para guardar estos insumos y no en donde se manipulan los alimentos.
 - c) Desechar los equipos que ya no estén en uso o en mal estado y que se encuentren dentro de la cocina.
 - d) Mejorar la limpieza de ventanas y mallas en el área de cocina.
 - e) Mantener la limpieza en ventanas y cortinas en las habitaciones de las personas mayores.
 - f) Organizar el espacio en las habitaciones de los residentes y reemplazar los pisos en malas condiciones que se encuentran en el área de los baños.
 - g) Reemplazar mobiliario deteriorado, reparar cielo-rasos y pisos que están en malas condiciones.
- 1) Las habitaciones deben ser áreas exclusivas para hombres y mujeres evitando mantener población mixta.

En relación al cuidado y Salud de los residentes:

- a) Implementar programas de apoyo emocional con profesionales idóneos para que las personas adultas mayores sean escuchados con atención y empatía y así evitar el aislamiento.
- b) Fomentar actividades recreativas y de terapias grupales para fortalecer el vínculo de confianza entre los residentes, familiares y cuidadores.
- c) Realizar rondas cada dos (2) horas para cambio de posición y pañales desechables, preferiblemente mantener un registro del cuidador asignado y procurar el reemplazo del pañal en el tiempo oportuno.
- d) Procurar un ambiente favorable que contribuya a la salud mental de los colaboradores, cuidadores y residentes, que permita ejercer sus funciones responsablemente, evitando el estrés laboral que posteriormente puede incidir en situaciones de maltrato que ponen en riesgo el bienestar de las personas mayores.

III En relación con la alimentación de los residentes:

- a) Cambiar inmediatamente las tablas de picar, para evitar contaminación cruzada de un alimento a otro
- b) Mantener el lavado y buen manejo de las canastillas de almacenamiento de alimentos y colocarlas ya sea un pallet o usar una canastilla vacía de base.
- c) Contar con un registro de manejo en cuanto al almacenamiento de los alimentos secos por fecha de ingreso y fecha de vencimiento.
- d) Rotular los alimentos que se abran y colocarles la fecha de apertura y embalarlos que no quede abierto.
- e) Contar con un termómetro para verificar temperaturas frías de las proteínas al momento de ingresar al servicio de



alimentos y otro termómetro para temperaturas calientes de productos en cocción o terminados.

f) Contar con un menú balanceado, que incluyan consumo de vegetales y aprobado por un nutricionista idóneo.

g) Retirar los alimentos en caducidad del área de cocina, para salvaguardar la salud de los residentes y colaboradores.

h) Todo el personal de la cocina debe aportar los carnets de buena salud (blanco) y de manipulador de alimentos (verde), vigentes y visibles.

IV. En relación con el manejo de los medicamentos y controles de salud:

Requieren que los medicamentos estén prescrito, rotulado adecuadamente en recipientes sellados, y que se modifique el formulario de medicamentos para mayor claridad en la recepción por parte de los familiares.

V. En relación con la Formación-Capacitación del Personal del Centro:

Demanda la presentación del programa de formación, la actualización de expediente de recursos humanos (incluyendo profesionales y voluntarios) la actualización de la documentación de cuidadores y personal administrativos.

VI. En Cuanto a las Obligaciones Administrativas del Equipo o Centro:

a)-Contar con otra minuta patrón adicional que cuente con las porciones establecidas de cada menú.

b)-Contar con un plan nutricional, según tipo de dieta especial, patología, recomendada por un especialista idóneo en nutrición.

c)-El personal que suministre los medicamentos debe contar con idoneidad y/o registro además a su diploma y hoja de vida.

d)-Modificar el formulario de entrada de insumo (pañales desechables y artículos de uso del adulto mayor).

e)-Organizar y ordenar el depósito donde se colocan los insumos de los residentes.

VII En cuanto a la certificación y documentos requeridos.

- a) Certificación de Registro Público actualizada de la Fundación Nueva Vida.
- b) Hoja de Vida y datos de la actual administradora del Centro.
- c) Listado del personal y sus Hojas de Vida
- d) Informe de programa y servicios actualizados.
- e) Certificación de inspección Sanitaria, Bombero, Sinaproc, Póliza Vigente y Reglamento Interno.
- f) Informar sin han interpuesto alguna denuncia relacionada con supuestos abusos, maltratos o negligencia hacia las personas mayores o a los cuidadores del Centro, así como posibles negligencias administrativas. En caso afirmativo, informar el seguimiento realizado por la Junta Directiva.



Cabe señalar que, en materia de seguimiento a la situación de derechos humanos en la Fundación Nueva Vida; se remitió copias simples de la Carpetilla No. 014-2024 y 017-2024 de la Coordinación Nacional de adultos Mayores, a la Defensoría del Pueblo, específicamente a la Unidad de Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, mediante Nota No. 037-CNAM-2025, de 12 de febrero de 2025.

En este contexto, se está a la espera de que tanto la actual Junta Directiva de la Fundación Nueva Vida y la Administración del Centro, presente la documentación solicitada y los respectivos informes de seguimiento interno, ante la Coordinación Nacional de Adulto Mayor de este ministerio.

En atención al seguimiento de dicha investigación administrativa, le informamos que la Fiscalía Regional del Tercer Circuito Judicial de Panamá de la provincia de Panamá Oeste, mantiene de Oficio la Carpetilla No. 202500011700, por la presunta comisión del delito Contra el Orden Jurídico Familiar, en su modalidad de maltrato al Adulto Mayor, en perjuicio de

y otros, hechos informados mediante la Nota No. 036-CNAM-2025 por esta Coordinación.

A través de la Nota No.146-SG-2025 de 21 de abril de 2025, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral establece lo siguiente visible a foja 833, respondió:

En atención a la nota DDP-RP-DUE No. 160-2025, donde pone en conocimiento la queja anónima contra el Centro Integral Hogar Nueva Vida por los cuidadores de dicho centro y solicitando algún Informe de Supervisión, respondemos adjuntando lo siguiente:

1. Copia de la Nota No. 0632-DNIT-2025, firmada por Eliseo Aguirre director Nacional de Inspección de trabajo del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
2. Copia del informe de fecha 23 de diciembre de 2024, de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Desarrollo laboral.

Informe de Inspección del Departamento de Inspección General de Trabajo del 23 de diciembre de 2024.

Resultado de la Inspección:

La Dirección de Inspección del Trabajo por medio de su inspector, realizo la misión encomendada a la empresa Fundación Nueva Vida (ONG), el viernes, 06 de diciembre de 2024, donde fuimos atendidos por la señora Yelena Garcés Aranda, directora general, el cual se le informó el motivo de la inspección.

Se le solicitó documentación referente a la inspección, la misma sería entregada el día jueves, 12 de diciembre del 2024, en las oficinas del



departamento de Inspección General de Trabajo. Al momento de la redacción de este informe la empresa no había presentado toda la documentación solicitada desatendiendo así el Código de Trabajo de Panamá. Artículo 128, numeral 5.

1. Intimidación y amenazas que los va a despedir
2. Control excesivo

La señora Yelena Garcés Aranda, nos informa que desde que tomo el cargo en la Fundación hace dos (2) años nunca ha sido grosera ni ha intimidado a ninguno de sus colaboradores. En esta administración le ha dado prioridad a las necesidades de los colaboradores tales como adecuación a un comedor para ellos y a puesto casilleros cosa que no tenían en la administración anterior (se verifico el lugar antes descrito). De igual manera hasta transporte le ha asignado en los dos primeros turnos para llevarlos y traerlos de la parada a la fundación ya que en turno de noche no tiene conductor.

En relación a la discriminación porque indican que tiene privilegios por el personal nuevo al solo colocarles turnos amaneciendo a los antiguos no es cierto ya que en la fundación se realizan tres (3) turnos rotativos y que eran equitativos (se le solicito el rol de los turnos), para verificar la veracidad de la información.

Con el exceso de supervisión la señora Yelena Garcés Aranda, refiere que dicha supervisión es la que siempre se ha realizado por parte de otros colaboradores verificar que todo se esté llevando a cabo de la mejor manera ya que se trata de adultos mayores

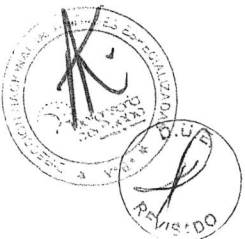
En referencia a la entrega tardía de los comprobantes de pago en el mes de julio se debió que el contador había renunciado.

ENTREVISTA A COLABORADORES

- En entrevista a tres (3) colaboradores por individual referente al hostigamiento los mismos manifiestan en algo común que existe esa separación entre los antiguos y los nuevos colaboradores más el privilegio de laborar en los turnos de día, también la inconformidad del transporte en el turno noche que no había conductor

APRECIACIÓN

- Cabe concluir referente al hostigamiento en entrevistas sostenida con tres (3) colaboradores de la Fundación Nueva Vida, los mismos



- aducen entre sí que un compañero fue el que les dijo, pero no dan el nombre del compañero.
- En base a la evaluación y valoración de los documentos y términos de la inspección, observamos que la empresa desentendió el siguiente artículo del Código de trabajo: artículo 67 y el Decreto Ejecutivo No 1, de 10 de enero de 2024, fija las nuevas tasas del salario mínimo.

Se le recomendó que en la actualización del Reglamento Interno tenga el resuelto incluyera la Ley No 7 de miércoles 14 de febrero de 2018. Que Adopta Medidas para Prevenir, Prohibir Y Sancionar Actos Discriminatorios y Dicta otras disposiciones.

ADJUNTO

Copia de Certificado de Persona Jurídica, del Registro Público de Panamá, expedido el lunes, 23 de septiembre de 2024.

- Copia de Comprobante de Pago de Seguro Social.
- Copia de Planilla interna de pago del mes de octubre.
- Copia de la primera hoja del Reglamento Interno de la Fundación Nueva Vida, fechada 19 de noviembre de 2020.

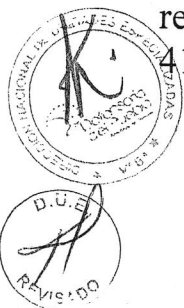
Mediante Nota No. DDP-RP-DUE-No. 198-2025 de 30 de mayo de 2025, visible a foja (844,845), se envió Nota informando la supuesta comisión de Delitos Contra el Orden Jurídico Familia y el Estado Civil.

A través de la Nota No. DPGN-173-2025 de 18 de junio de 2025, la Procuraduría General de la Nación establece lo siguiente visible a foja (846), respondió:

Como Procurador General de la Nación debo reconocer, la confianza que deposita en mi personal al hacer lo anterior de nuestro conocimiento. Espacio que aprovecho para expresar que, nuestra labor, así como la de los Fiscales del ministerio Público se realiza con estricta observancia a la Constitución Política, la Ley y demás normas nacionales e internacionales; en esa misma línea, le comunico que este Despacho Superior ha girado las instituciones correspondientes para dar continuidad a la gestión iniciada, conforme a la información puesta en nuestro conocimiento.

FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMAS APLICABLES

Ahora bien, la vulneración del Derecho de las Personas Mayores, que da génesis a la actuación irregular presentada de manera anónima, se encuentra regulada en la Constitución Política de la República de Panamá, en su artículo 41 establece lo siguiente:



Artículo 41: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular, y el de obtener pronta resolución.

La Constitución Política de la República de Panamá establece un marco fundamental de protección aplicable a todas las personas, con especial relevancia para los grupos en situación de vulnerabilidad. En este sentido, el artículo 17 dispone que las autoridades están instituidas para proteger la vida, honra y bienes de los nacionales y extranjeros bajo su jurisdicción, lo que impone al Estado un deber de garantía frente a actos u omisiones que afecten dichos derechos.

El artículo 19 consagra el principio de igualdad y prohíbe toda forma de discriminación por razones de raza, nacimiento, discapacidad, clase social, sexo, religión o ideas políticas, principios que adquieren especial fuerza en relación con las personas mayores, históricamente expuestas a formas múltiples de discriminación. A su vez, el artículo 109 reconoce la obligación del Estado de desarrollar políticas de seguridad social y salud, con atención preferente a los grupos en situación de vulnerabilidad, incluyendo de manera expresa a las personas mayores, lo que vincula directamente la acción estatal con la adopción de medidas de protección integral y prioritaria en su favor.

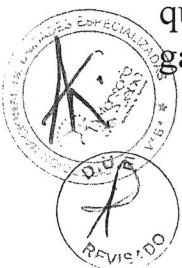
En el plano legal, el ordenamiento panameño ha desarrollado una normativa específica orientada a la protección de las personas mayores:

La Ley 36 de 2 de agosto de 2016: establece la política pública de atención a las personas mayores, definiendo los deberes del Estado, la familia y la sociedad en su cuidado y protección, y reconociendo a este grupo etario como población prioritaria, con derecho a la atención, el bienestar y el desarrollo de su autonomía. El Texto Único de la Ley 6 de 1987, con sus reformas posteriores, otorga beneficios sociales y económicos a jubilados, pensionados y personas mayores, como descuentos, trato preferencial y acceso a servicios, consolidándose como un instrumento de protección material de sus derechos.

La Ley 149 de 2020: refuerza el régimen sancionador frente al maltrato contra personas mayores, actualizando los mecanismos de protección integral y estableciendo sanciones más severas para quienes incurran en actos de violencia, abandono o negligencia.

A estas disposiciones se suma la Ley 431 de 2024, que crea el Sistema Nacional de Cuidados, cuyo artículo 13 reconoce el derecho de las personas mayores a recibir cuidados integrales de calidad para garantizar su autonomía y bienestar; el artículo 16 obliga al Estado a garantizar la provisión de estos servicios bajo condiciones de accesibilidad, dignidad y calidad; y el artículo 17 establece la corresponsabilidad entre Estado, familias y sociedad en la organización, regulación y supervisión de los servicios de cuidado.

Este conjunto normativo nacional consolida las responsabilidades del Estado en materia de cuidado, atención y protección de las personas mayores, reafirmando que son sujetos plenos de derechos y que las políticas públicas deben garantizarles condiciones de vida dignas, libres de violencia y discriminación.



En el ámbito internacional, el sistema universal de derechos humanos ofrece un marco sólido de protección para las personas mayores.

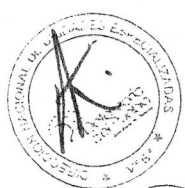
La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) reconoce el derecho a un nivel de vida adecuado y a la seguridad social, mientras que el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) obliga a los Estados a garantizar el acceso a la salud, la vivienda y la protección social en la vejez. A ello se suman los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad (1991), que destacan la independencia, la participación, los cuidados, la autorrealización y la dignidad como ejes fundamentales de su protección. Estos instrumentos refuerzan el deber del Estado panameño de implementar políticas públicas efectivas, libres de discriminación y orientadas a asegurar a las personas mayores una vida digna, segura y plena en el goce de sus derechos humanos.

CONSIDERACIONES DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría del Pueblo, tras analizar los elementos aportados en el expediente presentado de manera anónima, así como las respuestas remitidas por el Ministerio de Desarrollo Social mediante Nota No. 031-CNAM-2025 de 7 de febrero de 2025, por el Ministerio de Salud mediante Nota No. 482-DR/RMS/AL de 12 de mayo de 2025 y por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral mediante Nota No. 146-SG-2025 de 21 de abril de 2025, concluye que existe una evidente vulneración de los derechos humanos, toda vez que la Fundación Nueva Vida se encuentra bajo investigación del Ministerio Público para esclarecer diversas denuncias.

El Ministerio de Desarrollo Social, en su calidad de autoridad competente y ente rector de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, tiene la obligación legal de garantizar que dichos centros funcionen bajo estándares que salvaguarden la vida, integridad y dignidad de sus residentes. Sin embargo, de las inspecciones y actuaciones que obran en autos se advierte que, pese a las reiteradas denuncias sobre presuntos abusos sexuales, actos de maltrato, negligencia, deficiencias en la administración de medicamentos, fallas en la alimentación y condiciones inadecuadas de infraestructura, las medidas de supervisión, seguimiento y corrección adoptadas no han resultado suficientes ni oportunas para evitar la persistencia de estas irregularidades.

En el plano internacional, el marco de protección de los derechos humanos de las personas mayores se sustenta en el sistema universal, que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad (1991), instrumentos que reconocen el derecho a un nivel de vida adecuado, a la seguridad social, a la salud, a la participación social y a vivir con dignidad, libres de violencia y discriminación.



En lo relativo a la alimentación, el informe conjunto del Ministerio de Salud y del Ministerio de Desarrollo Social, producto de las visitas de supervisión realizadas el 16 de octubre de 2024 y el 24 de enero de 2025, dejó constancia de riesgos como la ausencia de un menú balanceado aprobado por nutricionista, la falta de dietas diferenciadas según condiciones de salud, deficiencias higiénicas en utensilios, ventanas y control de plagas, así como la presencia de alimentos caducados.

En materia de medicamentos, se verificó la existencia de fármacos vencidos sin rotulación, la falta de registros y sistemas de control para los próximos a expirar y la ausencia de medidas adecuadas para el manejo de sustancias controladas, lo que representa un grave riesgo de administración incorrecta y de daño potencial a la salud física y mental de las personas residentes.

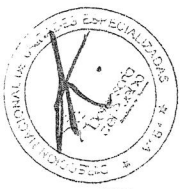
En cuanto a la convivencia y seguridad, se constató la mezcla de poblaciones incompatibles como personas mayores con Alzheimer y personas con esquizofrenia sin separación física adecuada, denuncias de presuntos abusos sexuales no tramitadas conforme a los protocolos y deficiencias en las rondas de vigilancia y control del personal de cuidado.

Estos hallazgos, coincidentes tanto con lo señalado por la fuente denunciante como con el seguimiento efectuado por el Ministerio de Desarrollo Social, constituyen un riesgo grave e inminente para la integridad física, psíquica y moral de las personas residentes.

En atención a lo expuesto, se recomienda al Ministerio de Desarrollo Social que, en el marco de sus competencias, refuerce las acciones administrativas y de supervisión necesarias, requiera al centro la corrección inmediata de todas las no conformidades detectadas dentro de plazos razonables y verificables, mantenga un sistema de seguimiento constante y eficaz hasta lograr el cumplimiento de los estándares establecidos, y coordine con las autoridades competentes la reubicación temporal de los residentes en los casos en que se identifiquen riesgos graves o inminentes, fortaleciendo además la colaboración interinstitucional para prevenir nuevas situaciones que puedan comprometer la vida, la integridad y la dignidad de las personas mayores.

En ese aspecto, la Defensoría del Pueblo considera que las actuaciones realizadas por el Ministerio de Desarrollo Social no han sido suficientes para atender de manera oportuna, diligente y efectiva las condiciones de riesgo verificadas, lo que ha permitido la persistencia de situaciones que atentan contra la integridad física, psíquica y moral de las personas mayores residentes.

Adicionalmente nos parece apropiado mencionar que el término correcto para referirse a este grupo etario es “personas mayores” y no “adulto mayor”, en función del lenguaje que utilizamos para referirnos a las personas no es neutral; construye realidades y es el primer paso para el reconocimiento de su dignidad. Desde la perspectiva de los derechos humanos, es fundamental adoptar el término “personas mayores”, superando la designación de “adulto mayor”.



Esta precisión, enmarcada dentro del bloque de convencionalidad, representa un verdadero cambio de paradigma: se deja atrás una visión paternalista o meramente asistencial, que definía a la persona mayor únicamente por su edad o por sus necesidades, para reconocerla como sujeto pleno de derechos, con autonomía, capacidad de decisión y una vida de aportes y contribuciones. Al nombrarlas personas mayores, se reafirma su individualidad y su rol activo en la sociedad. Ello obliga a que todas las políticas, leyes y acciones se fundamenten en los principios universales de dignidad, igualdad, participación, inclusión y no discriminación, asegurando que su valor intrínseco sea respetado en todo momento.

En atención a todo lo señalado en la presente resolución y en concordancia con lo que establece el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta podrá concluir sus investigaciones mediante la expedición de resoluciones.

Es imprescindible señalar que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 34 de la Ley No 7 del 5 de febrero de 1997, la Defensoría del Pueblo está obligada a mantener informada a la persona que recurra a ella, de los trámites que siga su queja, así como de la resolución que finalice la investigación.

Se hace indispensable poner en conocimiento del Ministerio de Desarrollo Social y de las demás autoridades involucradas el contenido de la presente resolución. Del mismo modo, la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley antes citada, debe comunicar la presente resolución a la opinión pública, garantizando así los principios de transparencia y acceso a la información.

Por las consideraciones expuestas el Suscrito Defensor del Pueblo de la República de Panamá, en uso de sus facultades constitucionales y legales,

RESUELVE:

PRIMERO: PONER EN CONOCIMIENTO, al Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, Ministerio de Salud, que las investigaciones adelantadas por la Defensoría del Pueblo dan cuenta que, en el caso en comento, la Vulneración de los Derechos Humanos, de las personas Mayores.

SEGUNDO: RECOMENDAR, al Ministerio de Desarrollo Social dar cumplimiento a las gestiones pertinentes señaladas en la parte motiva de la presente resolución, e instar a que se garantice la participación interinstitucional en los procesos de supervisión y seguimiento de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en el marco de una coordinación efectiva, oportuna y colaborativa, orientada a asegurar la protección integral y el pleno goce de los derechos humanos de las personas mayores.

TERCERO: DISPONER la conclusión de las investigaciones relacionadas con la queja presentada de manera anónima contra el Ministerio de Desarrollo Social.



CUARTO: NOTIFICAR Y SOLICITAR, al Ministerio de Desarrollo Social, se sirva contestar por escrito dentro de treinta (30) días calendario, la aceptación o no aceptación de las recomendaciones mencionadas en los párrafos anteriores.

QUINTO: ORDENAR, el archivo del expediente No. 6345-2024.

SEXTO: COMUNICAR a la usuaria anónima y a los ministerios competentes (Desarrollo Social, Trabajo y Desarrollo Laboral, y Salud) lo resuelto en la presente resolución, en garantía del principio de transparencia y acceso a la información.

SÉPTIMO: ORDENAR la publicación de la presente resolución en el sitio web oficial de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá (www.defensoria.gob.pa), a fin de garantizar su debida publicidad y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Fundamento Legal: Artículos 41, 121 y 129 de la Constitución Política de la República de Panamá; Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, Ley 149 de 2020, Ley 431 de 2024, Ley 6 de 1987.

Comuníquese y Cúmplase.

EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ

Defensor del Pueblo de la República de Panamá



ELG/aks/kb/zpe