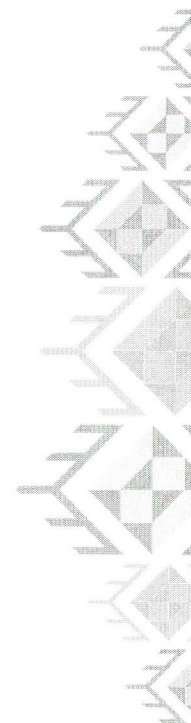


## DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS MAYORES



PROCURADOR DE LOS  
DERECHOS HUMANOS

**SUPERVISIÓN A LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES EN PROGRAMAS DE  
LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA**



Guatemala, julio de 2022



## I. Antecedentes:

A nivel gubernamental la rectoría de la conservación y desarrollo de la cultura, y las acciones para impulsar la recreación y el deporte, le corresponde al Ministerio de Cultura y Deportes, mismo que dentro de su estructura organizativa cuenta con el Viceministerio del Deporte y Recreación a quien dentro de sus líneas de acción tiene la responsabilidad de la implementación de Programas Sustantivos para las diversas poblaciones, siendo una de ellas las personas de 60 años y más.

La Municipalidad de Guatemala a través del Acuerdo Com-12-2021 del Consejo Municipal acuerda establecer a cargo de la Dirección de Desarrollo Social programas que permitan satisfacer las diferentes necesidades de los vecinos, dentro de los cuales se encuentran el Programa del Adulto Mayor y Programa de Gestión de Riesgo.

El programa del Adulto Mayor está destinado para generar espacios hacia las personas mayores, para lo cual desarrollan acciones enfocadas en reuniones grupales, siendo uno los objetivos de este el que las personas mayores estén activos a través de actividades físicas, sociales, culturales y otras de atención integral.

El Programa de Gestión de Riesgos ejecuta acciones relacionadas con formación, capacitación y organización de vecinos para responder ante una emergencia, así también coordinar, administrar y supervisar el funcionamiento de albergues cuando por diversas causas se ponen a funcionar.

La supervisión a la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, permite establecer si dentro de los dos programas mencionados anteriormente, aplican el trato preferencial que tienen las personas mayores conforme al derecho establecido en la norma nacional y documentos internacionales referentes.

Dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, particularmente el número 11 hace referencia a lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, lo cual se relaciona con el adecuado abordaje de programas dirigidos a personas mayores en los gobiernos locales, ya que permitirá contribuir a eliminar las brechas

existentes en relación a su accesibilidad a entornos y espacios públicos, así también a la disminución de muertes relacionadas con desastres naturales.

# I. Marco normativo:

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de la República de Guatemala | El artículo 51 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: El Estado protegerá la salud física, mental y moral de las personas mayores, para lo cual deberá garantizar el derecho a la alimentación, educación, salud, seguridad y previsión social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Mandato del Procurador de los Derechos Humanos     | <p>Artículo 274: “El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración [...]”</p> <p>Artículo 275: “El Procurador de los Derechos Humanos tiene las siguientes atribuciones: a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos; b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas [...]”.</p> |

## Competencias de la Institución objeto de Supervisión

| Fundamento Legal                                        | Atribución                                                                                                                      | Estándares Internacionales de DDHH                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley de Protección para las personas de la tercera edad, | Artículo 1: La presente tiene como objetivo y finalidad tutelar los intereses de las personas de la tercera edad, que el Estado | Cinco Principios en favor de las Personas Mayores, emitidos por la ONU en el año 1991. Documento que hace referencia a la participación, autorrealización y la dignidad de las personas mayores.<br>Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, Madrid 2002 |

Decreto número 80-96.

garantice y promueva el derecho de los ancianos a un nivel de vida adecuado en condiciones que le ofrezcan educación, alimentación, vivienda, vestuario, asistencia médica geriátrica y gerontológica integral, recreación y esparcimiento y los servicios sociales necesarios para su existencia útil y digna.

Artículo 6. Toda persona de la tercera edad tiene derecho a que se le dé participación en el proceso de desarrollo del país y gozar de sus beneficios.

Artículo 19. El estado promoverá creación de albergues temporales para cuando las personas mayores lo necesiten, tienen la responsabilidad la Gobernación Departamental y las municipalidades.

El Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, documento generado en la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento realizada por la ONU en el año 2002, resalta la importancia del envejecimiento activo a través de la participación de las personas mayores en actividades culturales y recreativas, ya que de esa manera da solidez al bienestar físico, social y además genera una imagen positiva de este grupo poblacional.

Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030. Declarada por Asamblea General de las Naciones Unidas en el mes de diciembre del año 2020. Dentro de su contenido establece la conveniencia, proporcionar información y oportunidades para que las personas mayores participen en actividades sociales y de ocio que permitan facilitarles su inclusión permitiendo con esto reducir la soledad y el aislamiento social.

Si bien la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores<sup>1</sup>, no está aprobada por Guatemala, sirve como un documento referente sobre los derechos que les asisten a las personas de 60 años y más, refiere que se debe garantizar la participación activa, productiva plena y efectiva tanto dentro de la familia, como en la comunidad y la sociedad.<sup>2</sup>



<sup>1</sup> El proceso de Aprobación ya pasó la segunda lectura en el pleno del Congreso de la República.

<sup>2</sup> Artículo 8. Derecho a la participación e integración comunitaria.

Código Municipal.  
Decreto No. 12-2022

Artículo 36. Consejo Municipal organiza las comisiones que considere necesarias. Numeral 9. Hace referencia a la de adulto mayor.

Acuerdo COM-12-  
2021 del Consejo  
Municipal de la  
Ciudad de  
Guatemala

Establece a cargo de la Dirección de Desarrollo Social, entre otros, el Programa del Adulto Mayor con la finalidad de integrarlos a la comunidad a través de diversas actividades.

Numeral 7. Programa de Gestión de Riesgo. Asume todo lo relacionado a prevención de riesgo, preparación a vecinos, centros educativos, empresas, etc., para responder ante una emergencia.

Programas de la  
Dirección de  
Desarrollo Social de  
la Municipalidad de  
Guatemala

Dentro de su estructura organizativa se encuentra los Programas del Adulto Mayor y de Gestión de Riesgo.

### III. Objetivos

#### Objetivo general:

Identificar si la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de la ciudad de Guatemala, conoce la normativa nacional e internacional, relacionada con personas mayores y si los aplica dentro de la ejecución de sus programas.

#### Objetivos específicos:

- a) Verificar si el programa del Adulto Mayor a través de las acciones que planifica, promueve que las personas mayores participantes, reciban un trato como sujetos de derechos.
- b) Establecer si el programa de Gestión de Riesgo, dentro del abordaje de la puesta en funcionamiento de albergues, armoniza con lo estipulado en la Ley de Protección para las Personas de la Tercera y otras relacionadas.
- c) Verificar si la Dirección de Desarrollo Social ejecuta acciones conforme a normas relativas a personas mayores.



## VI. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones

| HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hallazgos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Dirección de Desarrollo Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>a) El presupuesto dentro del Plan Operativo Anual destinado para realizar actividades en el Programa del Adulto Mayor es de Q.24,370.00, la mayoría de acciones a desarrollar son de manera virtual derivado de las medidas a observar por pandemia Covid-19.</p> <p>b) El Programa del Adulto Mayor tiene cobertura en las 22 zonas de la Ciudad de Guatemala.</p> <p>c) Derivado de la Pandemia por Covid-19, la atención en el Programa del Adulto Mayor la brindaron en modalidad virtual, no obstante, en el presente año iniciaron con atención de forma presencial y progresivamente han ido retomando varias actividades, derivado de ello cuentan con un protocolo general para todos los programas, de prevención y manejo de</p> | <p>Es evidente la baja participación de las personas mayores en las actividades virtuales, puesto que en el año 2020 en el que se llevaron a cabo actividades presenciales, la cantidad de personas inscritas ascendía a 1357, en el año 2021 con actividades virtuales, la cantidad de personas inscritas disminuyó considerablemente a 115 y en el transcurso del año 2022, con actividades virtuales y retomando actividades presenciales, cuentan con 145 personas mayores inscritas. Es evidente la brecha digital que existe para las personas mayores,</p> | <p>Autoridad a que se dirige:<br/>Alcalde Municipal de la Ciudad de Guatemala</p> <p>Revisar la asignación presupuestaria del Programa del Adulto Mayor de la Dirección de Desarrollo Social, para que se fortalezca su funcionamiento y así se contemplen espacios estratégicos de las diversas zonas de la ciudad donde se le facilite el acceso a los mismos a las personas mayores.</p> <p>Impulsar las acciones que sean necesarias para facilitar a las personas mayores que asisten al Programa del Adulto Mayor, el acceso a la tecnología y con ello reducir la brecha digital. En virtud que permitiría contar con mayor participación de</p> |



casos COVID-19. Compartieron documento sobre la cantidad de personas inscritas por año 2020, 2021 y 2022.

- d) El protocolo de bioseguridad no es específico para personas mayores, sino que abarca también lo relativo a otros programas inherentes a la Dirección de Desarrollo Social.
- e) El programa de Gestión de Riesgo carece de un manual de funciones, no contar con este instrumento debilita la ejecución de las funciones asignadas lo cual puede incidir en la eficiencia y eficacia de los servicios que brindan.
- f) Están implementando un proyecto denominado Casa de día del adulto mayor, y en los próximos meses estará en funcionamiento, en el cual las personas mayores podrán tener un espacio de recreación, se tendrán talleres de cocina, manualidades, y múltiples actividades entre ellas relaciones intergeneracionales, se darán cursos de cuidadores, primeros auxilios, entre otros.

siendo importante implementar acciones para reducir la misma.

Cuentan con protocolo de bioseguridad ante el Covid-19 a implementarse en los programas sociales para el año 2021, mismo que fue trasladado al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para su revisión y aprobación.

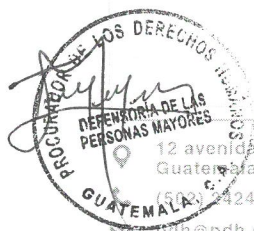
Cuentan con manual de procedimientos y de funciones del programa del adulto mayor, para el programa de gestión de riesgo tienen manual de funciones.

El perfil de cuidador/a no está definido en Guatemala, siendo importante que, en la implementación de la Casa de día del adulto mayor, previo a implementar capacitaciones sobre cuidadores/as, tengan conocimiento pleno sobre este perfil y se avoquen al Ministerio

personas adultas mayores en el Programa.

Coordinar con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para que se pueda definir el perfil de cuidador/a, previo a implementarlo en el Centro de día del Adulto Mayor.

Brindar capacitaciones de derechos humanos al personal de la Dirección de Desarrollo Social, específicamente sobre el marco normativo interno e internacional sobre derechos humanos de personas mayores, lo que repercutirá en una atención integral a este grupo poblacional.



12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad. C.A

(502) 2424 1717

pdh@pdh.org.gt

www.pdh.org.gt

Denuncias al:

1555

@PDHgt

g) El personal del Programa tiene conocimientos sobre normativa interna de personas mayores, el proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez, indicó que la Defensoría de las Personas Mayores en varias ocasiones ha brindado charlas sobre dichos temas.

h) Respecto a conocimiento de derechos humanos de las personas mayores, indicó tener un conocimiento básico, únicamente conoce leyes internas.

de Salud Pública y Asistencia Social para definirlo.



## HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| Hallazgos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Encargada del Programa del Adulto Mayor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>a) El Programa cuenta con 11 personas trabajadoras, con los perfiles de: asistente administrativa, capacitadora, enfermera, 4 instructoras de gimnasia y 4 instructoras de Thai chí, actualmente se encuentra en proceso la contratación de un médico geriatra. Tres personas están bajo el renglón presupuestario 011, uno en renglón 022 y siete en renglón 029</p> <p>b) Cuentan con un Plan de trabajo específico, el cual tiene objetivos generales y específicos, mismo que se ha ido modificando.</p> <p>c) Los requisitos para participar en actividades del Programa, son: tener 60 años o más, tener el deseo de participar voluntariamente, llenar una ficha de inscripción y que resida en el sector de la actividad.</p> <p>d) Dentro de la atención que se brinda en el Programa a las personas mayores, está</p> | <p>Poco personal asignado para cubrir las 22 zonas de la ciudad capital, la mayoría está bajo el renglón 029, dentro del contenido en el manual de funciones se pudo observar que no se especifica nada respecto a que el personal cuente con conocimientos gerontológicos, es decir sobre el proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez.</p> <p>No especificaron si dentro de las actividades que realizan se incluyen algunas que armonicen con la cultura de personas mayores de población, maya, xinca o garífuna.</p> | <p>Autoridad a que se dirige:<br/>Alcalde Municipal de la Ciudad de Guatemala</p> <p>Evaluar la viabilidad para que de forma progresiva y de acuerdo a la disponibilidad financiera de la Municipalidad de Guatemala en este ejercicio fiscal o del año 2023, el contar con el personal requerido para el Programa del Adulto Mayor de la Dirección de Desarrollo Social, contemplando que todos los equipos de personal dedicados al mismo cuenten con la modalidad de contratación que implica la estabilidad laboral, en favor de que se promueva un sentido de pertinencia que favorezca la atención que brindan a las personas mayores.</p> |



12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A

(502) 2424 1717

pdh@pdh.org.gt

www.pdh.org.gt

10

Denuncias al:

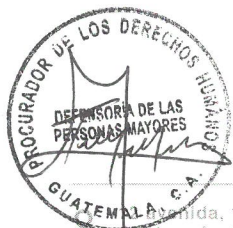
1555

PDHgt

incluida población maya, xinca, garífuna y ladina.

- e) La cantidad de personas mayores atendidas en el Programa, aproximadamente es de 1596. Entre hombres y mujeres.

La encargada del Programa del Adulto Mayor indicó tener conocimiento de la normativa nacional que protege a las personas mayores, así mismo que brindan una atención preferencial puesto que la misma es personalizada, cada instructor/a imparte distintas actividades sociales y culturales a las personas adultas mayores.



Carretera Panamericana, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad. C.A

(502) 2424 1717

pdh@pdh.org.gt

www.pdh.org.gt

Denuncias al:

1555

@PDHgt

## HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| Hallazgos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Conclusiones                                                                                                                                  | Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Personal del Programa del Adulto Mayor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>a) Personal del Programa del Adulto Mayor indicó que tiene conocimiento sobre atención de personas mayores, su puesto es enfermera y dentro de las funciones que realiza lleva un control de los signos vitales de las personas mayores, presión arterial, peso y talla, lo anterior lo realiza como medida de prevención.</p> <p>b) Respecto a la cantidad de personas mayores que atiende indica que anterior a la Pandemia aproximadamente atendía de 350 a 400 personas mayores, no obstante en el presente año se encuentran reiniciando las actividades presenciales.</p> <p>c) Para desarrollar su trabajo reciben instrucciones, posteriormente elaboran su planificación respondiendo a los objetivos.</p> | <p>Se evidencia desconocimiento específico sobre derechos humanos de las personas mayores, tanto de normativa interna como internacional.</p> | <p>Autoridad a que se dirige:<br/>Alcalde de la Municipalidad de Guatemala</p> <p>Promover capacitaciones de derechos humanos al personal del Programa del Adulto Mayor, específicamente sobre el marco normativo interno e internacional sobre derechos humanos de personas mayores, lo que repercutirá en una atención integral a este grupo poblacional.</p> |



12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad. C.A.  
(502) 2424 1717

✉ pdh@pdh.org.gt  
🌐 www.pdh.org.gt

12

Denuncias al:

1555

📱 @PDHgt

- d) Han recibido instrucciones por escrito para la prevención y manejo de la Pandemia por Covid-19.
- e) Personal del Programa del Adulto Mayor informo no tener conocimiento específico de normativa de protección a personas mayores. No obstante, refirió brindar una atención diferenciada y preferencial a este grupo poblacional.

### HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| Hallazgos                                                                                                                                       | Conclusiones                                                                                                                           | Recomendaciones                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Encargada de Programa de Gestión de Riesgos</b>                                                                                              |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |
| a) Los albergues no funcionan de forma permanente, los abren por emergencias, temporada de lluvia y frio, específicamente de noviembre a marzo. | Los albergues no son específicamente para atención de personas mayores, cuando los abren atienden a todas las poblaciones vulnerables. | Autoridad a que se dirige:<br>Alcalde de la Municipalidad de Guatemala                                                                                                                                      |
| b) Los albergues por emergencias se ubican en las 22 zonas de la ciudad, los albergues                                                          | Es insuficiente el personal en el Programa de Gestión de Riesgos para                                                                  | Impulsar las gestiones necesarias para que se pueda analizar la viabilidad para que de forma progresiva y de acuerdo a la disponibilidad financiera del presente ejercicio fiscal o del año 2023, se cuente |



12 avenida 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A

(502) 2442 1717

pdh@pdh.org.gt

www.pdh.org.gt

13

Denuncias al:

1555

PDHgt

por temporada fría se ubican, uno en zona 2 y el otro en zona 3.

- c) El personal asignado al programa de Gestión de Riesgos son trece personas, de ellos cuatro están bajo el renglón 011 y 9 en el subgrupo 18.
- d) Los albergues constan de un salón, el cual separan en área de hombres y mujeres, también cuentan con servicio sanitario.
- e) La encargada del Programa de Gestión de Riesgos refirió que brindan una atención preferencial en los albergues, puesto que a las personas mayores las ubican en las primeras camas, para que no se les dificulte la movilización, también a las personas con discapacidad les dan un trato personalizado. Agregó que, en la ficha de registro de ingreso, las personas deben anotar si tienen alguna enfermedad. La Dirección de Salud realiza jornadas médicas y de esta forma reciben atención médica las personas que lo requieran.

la atención integral de las personas que asisten a los diferentes albergues.

Puesto que la alimentación de las personas mayores debe ser acorde a sus distintos padecimientos, es necesario que cuenten con un profesional de nutrición para ello.

Se concluye que dentro del manual de funciones que tienen no se observa en la descripción de puestos como requisito tener conocimiento sobre atención de personas mayores.

con los equipos de personal necesario del Programa de Gestión de Riesgos de la Dirección de Desarrollo Social, bajo una modalidad de contratación que promueva la estabilidad laboral que se requiera, así como la contratación de un profesional de nutrición, lo que permitirá brindar una atención diferenciada y preferencial a las personas mayores en los distintos albergues.



- f) Indicó que las personas que atienden los albergues, son únicamente 13 personas trabajadoras de la oficina de Gestión de riesgo y realizan turnos, agregó que cuentan con voluntarios para brindar atención en los mismos.
- g) Respecto a la alimentación en los albergues, reciben donaciones de CONRED, las que consisten en atoles, arroz, maseca y aceite, les dan todo crudo y ellos lo cocinan.
- h) Únicamente ha recibido una charla sobre normativa interna de personas mayores.

