

*Defensoría del Pueblo  
de la República de Panamá*

**PANAMÁ, NUEVE (9), DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024).**

**RESOLUCIÓN FINAL No. 4178c-2021**

**Visto**

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 Licenciada Elvia Elizabeth Fuentes Castillo, en representación de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño, con cédula de identidad personal No.8-756-2113, presentó ante la Defensoría del Pueblo, queja contra el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE), en la que manifiesta que:

**PRIMERO:** En el año 2015 su representada fue diagnosticada con la enfermedad, conocida como Síndrome de Guillain-Barre, luego de ingresar en urgencia al Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid y se mantuvo hospitalizada durante 6 días, posteriormente fue referida a medicina física y rehabilitación por las secuelas producto de esta enfermedad, lo que permitió después de muchas terapias, movilidad de sus miembros.

**SEGUNDO:** El Ministerio de Salud, mediante el Decreto Ejecutivo #378 de 17 de marzo de 2020, publicado en la Gaceta Oficial 28982-B, protegía a las personas con enfermedades crónicas y se le permitía acogerse a vacaciones, teletrabajo, trabajo a disponibilidad, entre otros, a fin de evitar contagio y posibles complicaciones que podrían llevarlo a quedar en cuidados intensivo, incluso la muerte.

**TERCERO:** La señora Luisa Hevia, fue diagnosticada en el año 2015, el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE) conocía la enfermedad y que no es viable que la institución desconozca esta condición de salud y sus secuelas.



**CUARTO:** La institución ha desconocido arbitrariamente y en perjuicio de la señora Luisa Hevia, los diferentes informes o certificaciones emitidos por profesionales de la salud, alegando tecnicismos, al interpretar la Ley 25 de 19 de abril de 2018, que modifica la Ley 59 de 28 de diciembre de 2005 y de manera caprichosa, han expuesto a la señora Luisa Hevia a aglomeraciones como la participación en el proyecto de Plan Panamá Solidario, que reconoce que es una buena labor, pero afecta directamente a la señora Luisa Hevia en su salud.

**QUINTO:** Desde 2015, ha dado seguimiento su condición de salud, estando estable a la fecha y sin complicaciones, sin embargo, dicha condición podría verse alterada, principalmente si no cumple con las recomendaciones del médico o se llega a contagiarse con este virus que amenaza la salud, señala que su poderdante cuenta con un porcentaje elevado con una complicación de contagiarse de la COVID-19, siendo una persona que tuvo una enfermedad que afecta de manera directa el sistema inmunológico dejando secuelas y como es de su conocimiento, así como de toda la población, se desconoce el comportamiento de este virus una vez llega al organismo.

**SEXTO:** Indica que es por esta razón que le pide respetuosamente se evalúen toda la documentación presentada por la señora Hevia, y sea incluida como una enfermedad que ha dejado secuelas que disminuye su calidad de vida y que se encuentra amparada por la Ley 25 del 19 de abril de 2018 que modifica la ley 59 del 28 de diciembre de 2005, por lo que señala que conforme a esta ley la Señora Luisa Hevia no podía ser asignada como personal de apoyo al Plan Panamá Solidario que realiza sus actividades en Atlapa.

**SÉPTIMO:** Señala que este tecnicismo con la cual sustentan su decisión es una mala interpretación de la ley, donde llegó a concluir el licenciado Smith a mantener su decisión de asignar a la señora Luisa Hevia a esta actividad afectando su salud y alegando que para ser reconocidas esta condición debería llevar la certificación de un especialista.

**OCTAVO:** Acota que, desde el 26 de marzo del 2021, fecha en que su poderdante participó en la actividad de Plan Panamá Solidario, ha tenido secuelas, por la exposición no sólo a la aglomeración, sino al esfuerzo físico, durante esta actividad. Prueba de ellos, que el día 27 de marzo de 2021, su poderdante amaneció con edemas en ambas piernas y al no recuperarse, acudió a la clínica Dr. Saturno, donde nuevamente un médico general, establece como diagnóstico: SÍNDROME DE GUILLAIN BARRE y la incapacita para el lunes 29 de marzo de 2021.

**NOVENO:** Afirma que el día 19 de abril de 2021, la señora Luisa presenta a la Institución el informe médico de capacidad laboral, que a la fecha desconoce si ha sido aceptado. Expresa que la condición de salud de su poderdante luego de esta exposición de trabajo en el Plan Panamá Solidario ha desmejorado cuando antes, estaba estable.

**DÉCIMO:** Manifiesta que la señora Luisa fue atendida por el Dr. Rainier Rodríguez médico internista y neurólogo donde se certifica el diagnóstico de



2015 y que esta enfermedad ha dejado a la señora Luisa Hevia con secuelas permanentes y refiere nuevamente a medicina física y rehabilitación.

Por motivo de la queja presentada, este Despacho procedió a dar cumplimiento con lo estatuido en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se dictó la **Resolución No. 4178a-2021, el 30 de julio de 2021**, a través de la cual se dispuso a admitir la queja presentada por la señora **Luisa Regina Hevia Cedeño, con cédula de identidad personal No.8-756-2113**, 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.

**Mediante Oficio No. 4178b-2021 de 30 de julio de 2021, visible a foja una (1), se solicitó al Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE), la siguiente información:**

- 1- *¿Qué documentación consta en el expediente de personal de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño?*
- 2- *¿Es de carácter obligatorio que todo el personal de la institución participe en el proyecto del Plan Panamá Solidario? ¿Qué otra función podría realizar en caso de que no pueda participar el funcionario?*
- 3- *Refiérase a los puntos expuestos por la Licenciada Elvia Elizabeth Fuentes Castillo en representación de la señora Luisa Regina Cedeño en la Resolución No. 4178<sup>a</sup>-2021, del 30 de julio de 2021.*

A través de la nota **DE/AL/No. 667-2021/DG, de 10 de septiembre de 2021, el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE), visible, visible a foja tres (3), respondió:**

1. *En cuanto al punto que se refiere a la documentación del expediente personal de la señora Luisa Hevia, se hace constar que efectivamente, según certificación de incapacidad expedido por el Dr. Jorge E. Arosemena de Medicina Interna de la Caja de Seguro Social, fechada 20 de enero de 2015, se le diagnóstico una patología compatible con el Síndrome de Guillain Barré, resultando hospitalizado por 6 días.*

*No obstante, después la prenombrada funcionaria se recuperó de su estado de convalecencia, continuó con sus labores habituales y no consta registro en la oficina de Recurso Humanos que ha sufrido alguna o padezca de secuela, como consecuencia del Síndrome de Guillain Barré.*

*Ahora bien, con la queja interpuesta por la Licda. Elvia Elizabeth Fuentes Castillo, fechada 12 de mayo de 2021, en representación de la señora Luisa Hevia, contra esta Institución, aportaron los certificados médicos, que reposan actualmente en el expediente de la funcionaria.*

- 1- *Copia de referencia médica a medicina física y rehabilitación, solicitada por el Dr. Rainer Rodríguez, medicina Interna y Neurológica, fecha 14 de enero de 201.*
- 2- *Certificación del Dr. Juan C. Balletero, médico de Medicina General de la Clínica del IPHE, fecha 23 de marzo de 2021.*
- 3- *Certificado del Dr. Martín Yip Allison, médico especialista de Medicina Interna, fecha 25 de marzo de 2021.*
- 4- *Certificación de Incapacidad de un (1) día, expedido por la Clínica Saturno, fecha 28 de marzo de 2021.*



- 5- Copia borrosa de certificación de Consultorio Médico de Paitilla.
  - 6- Certificación de la Dra. Giovani Rodríguez, seguridad ocupacional de la Caja de Seguro Social, donde diagnostica que la funcionaria Luisa Hevia esta medicamente apta para laboral, (con recomendaciones y medidas preventivas) fecha 19 de abril de 2021.
2. En cuanto este segundo punto si la participación del personal de la Institución en el Proyecto Plan Panamá era obligatoria, por supuesto que no, ya que era voluntario y según la disponibilidad del funcionario. En cuanto esta actividad atendimos como Institución la invitación del Ministerio de la Presidencia, para apoyar con nuestros funcionarios, en el Plan Panamá Solidario, el viernes 26 de marzo de 2021, en las instalaciones de ATLAPA, que para los efectos instruimos a la Jefa de la Oficina de Recursos Humanos, quien dispuso invitar a los distintos jefes de oficinas para que enviaran un listado, con los nombres de los servidores públicos a su cargo con menos de 52 años y que se encontraran en buen estado de salud, y que tuviera a bien participar en este evento.
- Cabe destacar que la participación de los funcionarios del IPHE, resulto muy entusiasta, conscientes que su aporte en esta causa representaba un asunto humanitario y de solidaridad, por los que sufren el embate económico, como consecuencia de la crisis de salud que hoy enfrentamos.
3. En cuanto al tercer punto expuesto por la Licda. Elvia Fuentes Castillo, en representación de la señora Luisa Hevia, que se describe en la Resolución No. 4178a-2021 de 30 de julio de 2021, contestamos lo siguiente:

**PRIMERO:** De conformidad con la información que reposa en el expediente de la servidora Luisa Hevia, con cédula de identidad personal No.8-756-213, la situación de salud expresada por su representante legal sobre el diagnóstico de la enfermedad conocida como Síndrome de Guillain Barré, confirmamos que la misma se observa en su expediente original que custodia la Oficina Institucional de Recursos Humanos, tanto el documento médico que contiene el diagnóstico como la constancia de la incapacidad inicial de la enfermedad, desde enero de 2015.

**SEGUNDO:** El Decreto ejecutivo 378 de 17 de marzo de 2020, fue publicado en la Gaceta Oficial No.289882-B de 17 de marzo de 2020, por ende, es de conocimiento general.

**TERCERO:** La enfermedad de la señora Hevia, consta en su expediente de Recursos Humanos de esta entidad, tal como hemos expresado en el punto anterior. Sin embargo, el conocimiento de las enfermedades de los servidores públicos, bajo el amparo de la Ley 68 de 20 de Noviembre de 2003, que regula los derechos y obligaciones de los pacientes, en materia de información.

**CUARTO:** En cuanto a la actuación de los superiores de la señora Hevia, en el sentido de indicarle que tenía que participar un día en el proyecto del Plan Panamá Solidario, tenemos que manifestar, que se realiza una investigación con apego del Reglamento Interno de esta entidad, por parte de la Oficina Institucional de Recursos Humanos contra los dos (2), servidores que giraron la instrucción de participar de Luisa Hevia

**QUINTO:** Es importante el seguimiento de su condición de salud por parte de la servidora; además, debemos señalar que, si bien estamos procediendo disciplinariamente con los superiores de la señora Hevia, también informar que de conformidad con el informe emitido por la Oficina Institucional de Recursos Humanos (OIRH), sobre el tema, la jefa de la oficina, "le informó a la Licda. Hevia, que por su condición se podía retirar para no afectarla por el trabajo que se iba a realizar, pero la Licda. Hevia insistió en quedarse hasta donde podía realizar el mismo". Incluso en varias



ocasiones durante la jornada se le visitó para ver cómo estaba y que se retirara, sin embargo, informa que se quedaría hasta el final.

**SEXTO:** Importante en este aspecto que, la solicitud que evaluemos toda la documentación presentada por la señora Hevia y sea incluida como una enfermedad que ha dejado secuelas que disminuye su calidad de vida. Tratándose de una condición de salud, la certificación o constancia de Funcionalidad y Restricción Laboral consta en un informe Médico de Capacidad Laboral, expedido por la Doctora Giovani Rodríguez, médico de salud y Seguridad Ocupacional, según lo establece la Ley 59 de 2005, que adopta normas de protección laboral para las personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas que produzca discapacidad laboral, y su modificación contenida en la Ley 25 de 19 de abril de 2018.

**SÉPTIMO:** La situación planteada es objeto de investigación por parte de esta entidad, ya que desconocemos las razones para dicha asignación, cuando esta entidad, dedicada a la salvaguarda de los derechos humanos de las personas con discapacidad, trabajan en hacer extensiva la misma al personal docente, técnico y administrativo.

**OCTAVO:** En cuanto a las secuelas que tuvo la señora Hevia por haber participado en la actividad, lamentamos que las haya tenido, sin embargo, para la actividad se solicitó apoyo voluntario y reiteramos que a la señora Hevia, se le informó en el sitio, por parte de Recursos Humanos, antes de iniciar la actividad, que se podía retirar para no afectarla, fue ella quien insistió en quedarse. Incluso, a la hora del almuerzo fue visitada nuevamente por el personal de Recursos Humanos de la institución, para saber cómo se encontraba y que se retirará como se lo había indicado la jefa de OIRH, sin embargo, la Licda. Hevia, informa que se quedará hasta el final de la jornada. Incluso, después del almuerzo hubo otro acercamiento por parte de la coordinadora que pertenece a Recurso Humanos, para saber como se encontraba y manifestó encontrarse bien. Reiteramos en este punto, nuestra responsabilidad para con el personal que aquí labora, también debemos llamar la atención, sobre el aspecto de la actitud de la servidora Hevia, de mantenerse en la actividad, a pesar de que se le ofrecía la opción de retirarse.

**NOVENO:** En efecto, en el expediente de Recursos Humanos de la servidora Luisa Hevia, reposa copia simple del Informe Médico y de Capacidad Laboral, posterior a la realización de la actividad y que, por supuesto para esta entidad no es una opción su aceptación, simplemente es de obligatorio cumplimiento, para todos los funcionarios que presentan una condición de restricción laboral.

Solicitamos muy respetuosamente su intervención en calidad de mediadores para dirimir la situación entre los funcionarios involucrados.

## FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMAS APLICABLES

Ahora bien, la vulneración del Derecho al Trabajo y Derecho de Petición, que da génesis a la actuación irregular presentada por el quejoso, se encuentra regulada por las siguiente:

### **Constitución Política de la República de Panamá.**

**Artículo 19.** No habrá fueros o privilegios ni discriminación por razón de raza, nacimiento, **discapacidad**, clase social, sexo, religión o ideas políticas.



**Artículo 64:** El trabajo es un derecho y un deber del individuo, y por lo tanto es una obligación del Estado elaborar políticas económicas encaminadas a promover el pleno empleo y asegurar a todo trabajador las condiciones necesarias a una existencia decorosa.

**Artículo 109:** Es función esencial del Estado velar por la salud de la población de la República. El individuo, como parte de la comunidad, tiene derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla, entendida ésta como el completo bienestar físico, mental y social.

**Ley 15 de 31 de mayo de 2016, que reforma la ley 42 de 1999, Equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.**

**Artículo 2:** Establecer las bases materiales y jurídicas que permitan al estado adoptar las medidas necesarias para la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, garantizándoles la salud, la educación, el trabajo, la vivienda la recreación, el deporte y la cultura, así como la vida familiar y comunitaria.

**Artículo 54:** Se declara de interés social el garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos, deberes y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y sus familias, mediante la adopción de medidas de inclusión e integración, acción afirmativa y ajustes razonables, en igualdad de condiciones y calidad de vida.

**Decreto Ejecutivo No. 333 de 5 de diciembre del 2019 que reglamenta la Ley No.15 de 31 de mayo de 2016, que establece la Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y busca hacer efectivo su cumplimiento, con miras a salvaguardar los Derechos de las Personas con Discapacidad y sus Familias.**

**Decreta Artículo 1:** El presente Decreto Ejecutivo, tiene como objetivo reglamentar la Ley No.15 de 31 de mayo de 2016, que reforma la Ley 42 de 1999, que establece la Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, así como desarrollar los mecanismos para hacer efectivo su cumplimiento, con miras a salvaguardar los derechos de las Personas con Discapacidad y sus familias.

**Artículo 2:** Las disposiciones del presente Decreto Ejecutivo serán de obligatorio cumplimiento para los nacionales y extranjeros que se encuentran en el territorio de la República de Panamá.

**Ley No. 42 (De 27 de agosto de 1999) Por la cual se establece la Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.**

**Título 1.** Disposiciones Generales Artículo 1. Se declara de interés social el desarrollo integral de la población con discapacidad, en igualdad de condiciones de calidad de vida, oportunidades, derechos y deberes, que el resto de la sociedad, con miras a su realización personal y total integración social. También se declaran de interés social, la asistencia y tutela necesarias para las personas que presenten una disminución profunda de sus facultades.

**Artículo 8.** Toda institución del Estado será responsable, de acuerdo con su competencia, de garantizar el pleno goce de los derechos a las personas con



discapacidad, para lo cual establecerá los mecanismos de coordinación con los familiares de las personas con discapacidad, los empleadores, los técnicos, las agrupaciones gremiales, las asociaciones de personas con discapacidad y para personas con discapacidad y con el resto de la sociedad civil.

**Artículo 54. Se adiciona el artículo 45-A, a la Ley 42 de 1999:**

*Artículo 45-A: La persona con discapacidad, padres, madres, tutor o el representante legal de la persona con discapacidad no podrá ser despedido o destituido ni desmejorado en su posición o salario, salvo que el empleador o superior acredite con antelación una causal establecida en la ley justifique la terminación de la relación laboral.*

*En los casos de servidores públicos no se admitirá como causal el libre nombramiento y remoción, salvo que se trate de funcionarios nombrados en cargos de confianza. Los servidores públicos que ocupen cargos que sean declarados insubsistentes serán nombrados en otra posición dentro de la respectiva institución.*

**Decreto Ejecutivo No. 88, de 12 de noviembre de 2002, por medio del cual se reglamenta la Ley No. 42 de 27 de agosto de 1999, por la cual se establece La Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.**

**Capítulo VIII Disposiciones Transitorias y Finales**

**Artículo 60.** *A partir de la vigencia del presente reglamento, todas las instituciones públicas contarán con un plazo máximo de un (1) año para revisar y modificar todos sus reglamentos, normativas y manuales, a efecto de que incorporen los principios y disposiciones establecidos en la Ley No. 42 del 27 de agosto de 1999, sobre Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, así como los contenidos en el presente Reglamento.*

**Artículo 62.** *en un plazo máximo de dieciocho (18) meses a partir de la publicación del presente reglamento, las instituciones públicas, con el asesoramiento de la dirección nacional de personas con discapacidad como ente rector en materia de discapacidad y las organizaciones de y para personas con discapacidad, formularán y promulgarán políticas públicas que promuevan la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad considerando los principios de equiparación de oportunidades, no discriminación participación y autonomía personal.*

**Artículo 63.** *Este Reglamento deroga toda Disposición que le sea contraria*

*reincidencia en el incumplimiento de los deberes, en la violación de los derechos o en las prohibiciones contempladas en esta ley.*

**El Artículo 27 de la Ley 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo, señala lo siguiente.**

**Artículo 27.** *Cuando la Defensoría del Pueblo admita una queja o dedica una actuación de oficio, promoverá la oportuna investigación de oficio, promoverá la oportuna investigación para su esclarecimiento, solicitando a los servidores públicos, cuantos informes considere convenientes, y éstos deberán contestar la solicitud de informe de la Defensoría, en un plazo máximo de quince días hábiles.*



La Oficial de Derechos Humanos encargada del Expediente No. 4178-2021, realizó llamada telefónica al número de celular 6673-5583, el 30 de mayo del presente 2024, a la señora Elvia Elizabeth Fuentes, con cédula de identidad personal No. 6673-5583, no se logra contactar a la representante de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño, el motivo de la llamada para indicarle que se cierra el expediente. **(Foja No. 36).**

En efecto, los jefes inmediatos de la señora Elvia Elizabeth Fuentes Castillo, no tomaron en cuenta el diagnóstico médico de la misma afectándola de manera directa su salud física y mental.

El padecimiento de una enfermedad crónica puede representar un importante condicionante para el ejercicio de la actividad laboral de cualquier persona comprometiendo, seriamente, sus opciones de promoción laboral y de estabilidad en el empleo.

Como es sabido, la enfermedad es una contingencia inherente a la condición humana que supone una alteración de la salud de las personas cuyos efectos sobre su capacidad laboral pueden muy diversos. De entre su amplia tipología, revisten una especial importancia desde el prisma de sus repercusiones sobre las relaciones de trabajo aquellas de carácter crónico. No hace falta ser médico ni trabajar en un centro de salud para saber qué elementos suelen caracterizar a las enfermedades crónicas. Son dolencias permanentes y, en algunos casos, pueden resultar incapacitantes.

El síndrome de Guillain-Barré es una afección rara en la que el sistema inmunitario de un paciente ataca los nervios periféricos. Pueden afectar a personas de todas las edades. El SGB se clasifica en cuatro grupos desde el punto de vista fisiopatológico: polineuropatía sensitivo-motora-desmielinizante, neuropatía motora axonal aguda, neuropatía sensitivo-motora axonal aguda, síndrome de Miller Fisher.

## CONSIDERACIONES DE LA DEFENSORIA

Teniendo en cuenta que al llegar a este nivel del proceso se ha acreditado la Vulneración de los Derechos Humanos, concernientes al Derecho a la Salud y Derecho a las Personas con Discapacidad de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño, con cédula de identidad personal No. 4-262-589, toda vez que, en respuesta nuestro Oficio No. **4178b-2021, de 30 de julio de 2021, la Institución respondió con la nota No. DE/AL/No. 667-2021/DG, de 10 de septiembre de 2021, en los siguientes puntos, manifestando que:**

**CUARTO:** *En cuanto a la actuación de los superiores de la señora Hevia, en el sentido de indicarle que tenía que participar un día en el proyecto del Plan Panamá Solidario, tenemos que manifestar, que se realiza una investigación con apego del Reglamento Interno de esta entidad, por parte de la Oficina Institucional de Recursos Humanos contra los dos (2), servidores que giraron la instrucción de participar de Luisa Hevia*

**QUINTO:** *Es importante el seguimiento de su condición de salud por parte de la servidora; además, debemos señalar que, si bien estamos procediendo disciplinariamente con los superiores de la señora Hevia, también informar que*



de conformidad con el informe emitido por la Oficina Institucional de Recursos Humanos (OIRH), sobre el tema, la jefa de la oficina, "le informó a la Licda. Hevia, que por su condición se podía retirar para no afectarla por el trabajo que se iba a realizar, pero la Licda. Hevia insistió en quedarse hasta donde podía realizar el mismo". Incluso en varias ocasiones durante la jornada se le visitó para ver cómo estaba y que se retirara, sin embargo, informa que se quedaría hasta el final.

**SÉPTIMO:** La situación planteada es objeto de investigación por parte de esta entidad, ya que desconocemos las razones para dicha asignación, cuando esta entidad, dedicada a la salvaguarda de los derechos humanos de las personas con discapacidad, trabajan en hacer extensiva la misma al personal docente, técnico y administrativo.

**OCTAVO:** En cuanto a las secuelas que tuvo la señora Hevia por haber participado en la actividad, lamentamos que las haya tenido, sin embargo, para la actividad se solicitó apoyo voluntario y reiteramos que a la señora Hevia, se le informó en el sitio, por parte de Recursos Humanos, antes de iniciar la actividad, que se podía retirar para no afectarla, fue ella quien insistió en quedarse. Incluso, a la hora del almuerzo fue visitada nuevamente por el personal de Recursos Humanos de la institución, para saber cómo se encontraba y que se retirará como se lo había indicado la jefa de OIRH, sin embargo, la Licda. Hevia, informa que se quedará hasta el final de la jornada. Incluso, después del almuerzo hubo otro acercamiento por parte de la coordinadora que pertenece a Recurso Humanos, para saber cómo se encontraba y manifestó encontrarse bien. Reiteramos en este punto, nuestra responsabilidad para con el personal que aquí labora, también debemos llamar la atención, sobre el aspecto de la actitud de la servidora Hevia, de mantenerse en la actividad, a pesar de que se le ofrecía la opción de retirarse.

Se hace indispensable poner en conocimiento a la señora Elvia Elizabeth Fuentes Castillo en representación de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño, lo resuelto en la presente causa. Del mismo modo esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Ut Supra, este Despacho debe hacer de conocimiento a la opinión pública la presente y al Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE).

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. También deberá informar de la resolución final a las autoridades implicadas".*

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 Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE), que las investigaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo dan cuenta que en el caso in comento, se evidenció la Vulneración de los Derechos Humanos de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño, con cedula de identidad personal No. 4-262-589.

**SEGUNDO: Recomendamos** al Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE), para asegurar que la reasignación que tengan los servidores públicos sean llevados a cabo de manera ética, segura y con su enfoque centrado en el bienestar tanto de los servidores públicos, como de los servicios que prestan; a saber:

**1. Formación y Capacitación Adecuada:** Antes de que los servidores públicos sean reasignados a nuevas funciones, deben recibir la capacitación y formación necesarias para desempeñar sus nuevas tareas de manera segura y efectiva. Esto incluye familiarizarse con los nuevos protocolos, procedimientos y cualquier equipo o tecnología que necesiten utilizar.

**2. Salud y Seguridad Ocupacional:** Es esencial garantizar que las nuevas funciones no comprometan la salud y seguridad de los servidores públicos. Esto incluye evaluar los riesgos laborales asociados con las nuevas tareas y proporcionar el equipo de protección personal adecuado.

**3. Apoyo Psicológico:** La reasignación a nuevas funciones puede generar estrés y ansiedad. Por ello, la OMS recomienda que los trabajadores tengan acceso a apoyo psicológico y servicios de bienestar para ayudarles a manejar el cambio y cualquier presión adicional que puedan experimentar.

**4. Consulta y Comunicación:** Los servidores públicos deben ser informados y consultados sobre cualquier cambio en sus funciones. Es crucial mantener una comunicación abierta para abordar cualquier preocupación o pregunta que puedan tener.

**TERCERO: CONCLUIR LAS INVESTIGACIONES**, relacionadas con la queja presentada por la señora Elvia Elizabeth Fuentes Castillo, en representación de la señora Luisa Regina Hevia Cedeño, con cédula de identidad personal No.8-756-2113, contra el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE).

**CUARTO: INFORMAR**, al Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE), y a la quejosa del contenido de la presente resolución.

**QUINTO: ORDENAR**, el archivo del expediente No. 4178-2021.

**SEXTO: ORDENAR** el seguimiento del Expediente No. 1190-2021; hasta



A large, handwritten signature in green ink, located in the bottom right corner of the page.

que la instancia de la Lotería Nacional de Beneficencia responda la aceptación o no de las recomendaciones expuesta en la presente Resolución.

**SÉPTIMO: PUBLICAR** en la Página Web de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá [www.defensoria.gob.pa](http://www.defensoria.gob.pa) el contenido de esta Resolución, a fin de exhortar a las entidades públicas, organizaciones y sociedad civil, priorizar las garantías de los Derechos Humanos de las Personas Mayores en todo el territorio nacional.

**OCTAVO:** Esta Resolución comenzara a regir a partir de su aprobación.

**Fundamento Legal:** Artículos 19, 41, 64, 109 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. Artículo 2 y 54 de la Ley 15 de 31 de mayo de 2016, Artículo 2 y 54, Ley 15 de mayo de 2016, Artículo 1 y 2 del Decreto Ejecutivo No. 333 de 5 de diciembre del 2019, Artículo 1, 8 y 54, de la Ley No. 42 (De 27 de agosto de 1999), Artículo 60, 62 y 63 Decreto Ejecutivo No. 88, de 12 de noviembre de 2002.

**Comuníquese y Cúmplase.**



**EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ**  
Defensor del Pueblo de la República de Panamá

