

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 27 veintisiete de agosto 2026 dos mil veintiséis.

VISTO para resolver el expediente **1866/2024**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**; en contra de una Jefa de Trabajo Social del Programa “*Médico en tu casa*”, adscrita a la Dirección General de Salud de León, Guanajuato.

En términos de lo previsto en los artículos 5 fracción VII y 57 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, esta resolución se dirige a la persona titular de la **Dirección General de Salud de León, Guanajuato**, en su carácter de superior inmediata de la autoridad responsable, con fundamento en los artículos 15 fracción XIII; 17 fracciones VII, XXXIV, XXXV y XXXIX; 195 fracción X y 196 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.

SUMARIO

La quejosa expuso que vivió conductas de hostigamiento laboral por su superior jerárquica.¹

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

En la presente resolución, se utilizan acrónimos y abreviaturas para hacer referencia a diversas instituciones, organismos públicos, normatividad y personas, siendo las siguientes:

Institución - Organismo público - Normatividad	Abreviatura - Acrónimo
Corte Interamericana de Derechos Humanos.	Corte IDH
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	PRODHEG
Dirección General de Salud de León, Guanajuato.	DGS
Contraloría Municipal de León, Guanajuato	CM
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Constitución General
Constitución Política para el Estado de Guanajuato.	Constitución para Guanajuato
Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.	Ley de Derechos Humanos
Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	Reglamento Interno de la PRODHEG
Jefa del Programa “ <i>Médico en tu Casa</i> ” adscrita a la Dirección General de Salud de León.	Jefa del Programa
Directora de Atención a la Comunidad adscrita a la Dirección General de Salud de León.	Directora de Atención

PROTECCIÓN DE IDENTIDAD Y DATOS

Con fundamento en los artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero, 6 apartado A fracciones I y II, y 16 párrafo segundo de la Constitución General; 112 fracciones V, VII y XII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1 párrafos primero, segundo y tercero; 14 apartado B fracciones I y II de la Constitución para Guanajuato; 107 fracciones II y XIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato; y 3 fracción VII, 7 párrafo primero y 114 párrafo primero de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, se

¹ Debe mencionarse que la totalidad de los puntos de queja señalados por la quejosa se exponen y analizan de forma exhaustiva en la consideración cuarta de esta resolución.



omitieron en la redacción de la presente resolución los datos personales de las personas señaladas como testigos, adjuntando a esta resolución anexo único, en el que se indican sus nombres y las siglas que les fueron asignadas.

ANTECEDENTES

[...]

CONSIDERACIONES

[...]

CUARTA. Caso concreto.

La quejosa expuso que vivió conductas de hostigamiento por parte de la Jefa del Programa Ma. del Rosario Ayala Ibarra.² Mencionó que, desde que ingresó a trabajar a la DGS en octubre de 2023 dos mil veintitrés recibió hostigamiento laboral, hasta su despido el 6 de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro.

Precisó que, el 23 de agosto de 2024 dos mil veinticuatro, cuando se retiraba de su jornada laboral, a las 15:30 quince horas con treinta minutos, la Jefa del Programa le gritó desde lejos, frente a sus compañeros: *“a dónde crees que vas”* y le dijo que no se podía ir pues tenía que hacer una actividad que ya había realizado.

Además, dijo que en el mes de junio de 2024 dos mil veinticuatro, sin poder precisar el día exacto, se realizó una reunión a la que no asistió; sin embargo, al día siguiente algunos compañeros que sí asistieron le comentaron que la Jefa del Programa dijo que le tuvieran paciencia porque era de *“lento aprendizaje”*.

Continuó relatando, que en otras ocasiones (sin precisar fechas) la Jefa del Programa le comentó a sus compañeros que no le hablaran porque estaba ocupada y no quería que la distrajeran. También mencionó que una vez se burló de ella preguntándole en tono de burla qué era lo que se le complicaba sobre usar una impresora y si sabía leer un *“WhatsApp”*.

Señaló que un día, cuando la quejosa apenas iba entrando al baño, le gritó si le faltaba mucho porque la estaba esperando; expuso que el 4 de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro, cuando la quejosa se encontraba en un curso de lenguaje de señas, al regresar a su lugar de trabajo, notó que su silla estaba mojada y sus compañeros empezaron a burlarse de ella pues se había mojado su pantalón, dijo que le comentaron que la silla la había mojado la Jefa del Programa, al ser la única persona que se encontraba en la oficina.

Finalmente, expresó que el 1 de agosto de 2024 dos mil veinticuatro, iba manejando dirigiéndose a realizar una diligencia laboral, cuando la Jefa del Programa llamó a un compañero que la acompañaba por teléfono y, cuando se la comunicaron por altavoz, ésta le dijo: *“si era estúpida o qué, que si no sabía leer un mensaje de whatsapp porque me estaba escribe y escribe”*.

Como corolario, la quejosa mencionó que interpuso una queja ante la CM, derivado de los compartimientos de la Jefa del Programa hacia su persona.³

Por su parte, la persona titular de la DGS en su informe rendido a esta PRODHEG, expresó que la quejosa ingresó a trabajar a la Dirección el 17 de mayo de 2024 dos mil

² Fojas 1 a 3.

³ Fojas 1 a 3.

veinticuatro y no en octubre de 2023 dos mil veintitrés, como había precisado la quejosa; explicó que ésta, mediante correo electrónico, presentó su renuncia el 11 once de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro.⁴

A su vez, la Jefa del Programa **Ma. del Rosario Ayala Ibarra** negó los actos del 23 veintitrés de agosto de 2024 dos mil veinticuatro, atribuidos por la quejosa; dijo que le pidió regresar para realizar una actividad, pues era el último día para reportarla. Indicó que, en el mes de junio del año citado hubo una reunión con el personal de Trabajo Social, incluida la quejosa, negando haber realizado los comentarios.

Describió también, que en el mes de julio de 2024 dos mil veinticuatro, un compañero de enfermería estaba platicando con la quejosa sobre películas, por lo que de manera cordial le pidió al compañero que le diera oportunidad a la quejosa de terminar una actividad. Asimismo, negó haber sacado a la quejosa del baño gritándole.

Finalmente, en cuanto al evento del 4 de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro, negó haber mojado la silla de la quejosa, pues explicó que habían lavado la misma y tardaba en secar.⁵

Al respecto, en comparecencia verificada ante personal de la PRODHG el 8 ocho de enero de 2025 dos mil veinticinco, para conocer el sentido del informe otorgado por la autoridad señalada como responsable, la quejosa expuso estar inconforme con las manifestaciones realizadas por aquella.⁶

Por consiguiente, en ejercicio de las atribuciones de investigación contempladas en el artículo 44, fracciones II, III y VI de la Ley de Derechos Humanos, esta PRODHG realizó diversas diligencias tendientes a obtener las pruebas necesarias para producir convicción sobre los hechos reclamados.⁷

En concreto, se recabaron los testimonios de 5 cinco personas servidoras públicas compañeras de la quejosa en la DGS,⁸ quienes en esencia declararon lo siguiente:

Testigo-01, dijo que no se percató de algún tipo de agresión en contra de la quejosa por parte de la Jefa del Programa.⁹

Testigo-02, señaló que la Jefa del Programa era grosera con la quejosa; expresó que constantemente le gritaba o la regañaba en público; le decía que si no sabía atender mensajes o llamadas; dijo que la iba a buscar al baño para encargarle algo o para hacerle saber que había hecho mal y que constantemente la amenazaba con levantarle reportes.¹⁰

⁴ Fojas 10 y 11.

⁵ Fojas 12 y 13.

⁶ Foja 142.

⁷ **Artículo 44.** - Quienes realicen la investigación, tendrán además de las que expresamente les señale esta Ley, las siguientes atribuciones I. (...) II. Solicitar a otras autoridades, servidores públicos o particulares, toda clase de documentos e informes; III. Practicar las visitas, inspecciones oculares o demás diligencias que estimen pertinentes; IV. (...) Efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho juzguen convenientes, para el mejor conocimiento del asunto".

⁸ Se precisa que del expediente remitido por CM y de la manifestación de Testigo-04 se advierte que Testigo-05 ya no labora en la dependencia. Fojas 224.

⁹ "[...] yo en ningún momento me percate de alguna agresión física, verbal o psicológica por parte de (Jefa del Programa), para con (quejosa). En todo momento el trato que tanto ella y quienes formábamos parte del equipo recibimos, fue respetuoso y cordial [...]" Foja 133.

¹⁰ "[...] El trato que (quejosa) recibía de (Jefa del Programa), era muy grosero, [...] le gritaba o la regañaba en público, cuando estábamos en reuniones la exhibía [...] cuando llegaba a la oficina de manera grosera, burlona y molesta le decía si no sabía (sic) contestar mensajes o atender llamadas. [...] al ver que (quejosa) hablaba con los demás compañeros, [...] (Jefa del Programa), se molestaba, [...] iba a buscar al baño a (quejosa) para encargarle cosas o hacerle ver que algo no había hecho o lo había hecho mal [...] Existen zonas inseguras en la ciudad, y para esos casos es mejor ir acompañada y de preferencia que sea por un hombre, sin embargo, (Jefa del Programa) mandaba a (quejosa) conmigo, dos mujeres íbamos con temor [...] de manera constante amenazaba a (quejosa) con levantarle reportes [...]". Foja 136.

Testigo-03, mencionó escuchar cuando la Jefa del Programa se expresaba mal de la quejosa, diciendo que *“era de lento aprendizaje”*, realizando esos comentarios en privado y en público; escuchó en el baño en una ocasión a la Jefa del Programa diciéndole a la quejosa que la esperaba y que constantemente la seguía al baño.¹¹

Testigo-04, expresó que en una ocasión (sin precisar fecha) iban en un vehículo con la quejosa y Testigo-05, mas no recordó si en algún momento la Jefa del Programa se comunicó con alguien de ellos, ni que hubiera llamado *“estúpida”* a la quejosa.¹²

Testigo-05, mencionó que en una ocasión (sin precisar fecha), la quejosa lo trasladó a él y a Testigo-04, no percatándose que hayan recibido alguna llamada de la Jefa del Programa o que llamara a la quejosa y le dijera un insulto.¹³

Además, dentro del expediente que nos ocupa se cuenta con copia certificada del expediente integrado por la CM,¹⁴ con motivo de la queja que se presentó en contra de la Jefa del Programa, del cual se extraen las siguientes actuaciones:

- Disco compacto que contiene, entre otros archivos, un audio que la quejosa señaló fue de una ocasión que la Jefa del Programa le llamó la atención.¹⁵
- Transcripción de un audio aportado por la quejosa, realizado por personal de la CM, en el cual se asentó:¹⁶

“[...]¿XXXXX (quejosa) y (nombre de una persona) ? Ellos son mi personal. ¿A ti te grito? Dime ahorita porque...”

•Bueno, sí ha habido ocasiones en las que no me grita, pero la vez que me quitaste del checador pues sí se me hizo bien.

-Porque le pedí que revisara lo de las metas y no lo revisó antes de irse, entonces le dije, te tienes que quedar a poner la confirmación de las metas. Sí, yo ya le había dicho desde las 3:15 que llegaba. Entonces, si es eso, pues no lo vuelvo a hacer y entonces que te den la sanción que te tengan que dar.

-Estaba yo en mi checador y le pregunté, XXXXX, ¿ya revisaste el corredor?

-No, es que lo tienes que revisar porque tienes que confirmar.

-Yo no sabía que lo tenía que confirmar porque a mí XXXXX me dijo.

-¿El grito? Bueno, es que hablan muchas personas...

¿El grito fue para decir o para avisarte que...?

-Yo lo sentí agresivo no ofensivo agresivo, así como oye, tú no te puedes ir porque tienes que hacer el... Yo decía, pero es mi hora de salida y tengo cosas que hacer.

¹¹ “[...] Yo escuche como (Jefa del Programa) se expresaba mal de (quejosa), decía que [...] era de lento aprendizaje. Comentarios que no solo los hacía en privado sino también en público, pues en reuniones con todos los compañeros culpaba a (quejosa) del mínimo error, incluso si este ni siquiera había sido culpa de (quejosa). Volviendo a recalcar que [...] no sabía hacer las cosas, que no se adaptaba [...] En una ocasión yo estaba en uno de los cubículos del baño, escuche [...] la voz de (Jefa del Programa), quien dijo “(quejosa) si hiciste la llamada”, escuchando otra voz, la cual era de (quejosa), quien dijo, no recuerdo, y (Jefa del Programa) contesto “entonces te espero”, y así lo hizo, de manera constante la seguía, incluso en el baño [...] Cuando nos acercábamos a (quejosa) para revisar cosas de trabajo, (Jefa del Programa) de (sic) interponía y contestaba que qué ocupábamos de (quejosa), que no la interrumpiéramos porque ella se distraía muy fácil. [...] De manera constante le preguntaba cuando se terminaba su contrato [...] como haciendo alusión a que aún faltaba mucho tiempo, respuesta que se complementaba con muecas o mal gesto. [...] También le quitaba credibilidad y mando a (quejosa) [...] como para hacer notar que ella era la que mandaba [...]”. Foja 138.

¹² “[...]en una ocasión íbamos en un vehículo oficial la trabajadora social (quejosa), el doctor (Testigo-05) y yo [...] iba en la parte trasera del vehículo, [...] en ningún momento recuerdo que (Jefa del Programa) se hubiera comunicado con alguno de nosotros y que le hubiera llamado a (quejosa) estúpida [...]”. Foja 224.

¹³ “[...]si recuerdo que en una ocasión, sin ser posible precisar el día y la hora [...] (quejosa) nos trasladó a mí y a la enfermera (Testigo-04) [...] durante el traslado yo no me percate que ella, la enfermera (Testigo-04) o un servidor recibiéramos llamada telefónica de (Jefa del Programa) [...] en ningún momento escuché que (Jefa del Programa) le llamara por teléfono y le dijera a la trabajadora social (quejosa) algún insulto [...]”. Foja 239 reverso.

¹⁴ Fojas 29 a 121 y 158 a 220.

¹⁵ Foja 40.

¹⁶ Fojas 88 a 92.

-Y en tu hora de llegada estabas lavándote los dientes cuando te dije que hicieras eso. Y todavía no era las 3:30 cuando te estabas lavando los dientes. Claro que sí, XXXXX (quejosa), ahí estaba (nombre de otra persona) estaba contigo en el baño. Y te dijo [...]” (sic).¹⁷

- Oficio fechado el 23 veintitrés de octubre de 2024 dos mil veinticuatro, emitido por la Directora General de Desarrollo Institucional, en el que informó las funciones y atribuciones del puesto de la quejosa y señaló como fecha de ingreso el 17 diecisiete de mayo de 2024 dos mil veinticuatro.¹⁸
- Acta Circunstanciada de hechos, de 5 cinco de julio de 2024 dos mil veinticuatro, de la cual se advierte la comparecencia de **Testigo-03** respecto de su queja presentada en contra de la Jefa del Programa.¹⁹
- Escrito de queja de 3 tres de mayo de 2024 dos mil veinticuatro, mediante el cual **Testigo-02** presentó queja en contra de la Jefa del Programa.²⁰
- Oficio de 5 cinco de julio de 2024 dos mil veinticuatro, dirigido a la Jefa del Programa, del que se advierte que la Directora de Atención a la Comunidad de la DGS la exhortó para que se condujera con respecto a sus compañeros y usuarios, derivado de una queja recibida.²¹
- Oficio de 26 veintiséis de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro, mediante el cual la Directora de Atención a la Comunidad de la DGS, informó que durante ese año se recibieron tres quejas por parte de dos personas en contra de la Jefa del Programa, pero en ninguna se acreditó maltrato, acoso u hostigamiento.²²
- Acta de comparecencia de **Testigo-06**, quien señaló ante personal de CM:

“[...] (Jefa del Programa) [...] grita mucho cuando se enoja [...] en los últimos días del mes de agosto (quejosa) se dirigía al checador, ya estábamos todos formados esperando para salir, (Jefa del Programa) le gritó “a dónde vas (quejosa) regrésate tienes que entregar un informe” [...] (quejosa) le contestó que no había dejado pendientes [...] salió de la fila y se quedó a ver que era lo que quería (Jefa del Programa) [...]” (sic).²³

- Acta de comparecencia de **Testigo-03**, en la que manifestó ante personal de CM:

“[...] El día 4 cuatro de julio de 2024 dos mil veinticuatro, (Jefa del Programa) dijo que a (quejosa) le estaba costando mucho adaptarse y que era como de lento aprendizaje [...] (quejosa) hacía las rutas [...] pero al momento en que iba a hacer su ruta [...] (Jefa del Programa) intervenía mandándola de extremo a extremo y eso hacía que (quejosa) viera menos pacientes y al final de la jornada la cuestionaba del porque veía tan pocos [...] cuestionaba a (quejosa) con frases como “cundo se terminará tu contrato” “Para que vallas buscando porque alomejor ya no te contratan” [...]” (sic).²⁴

¹⁷ Foja 89 reverso.

¹⁸ Foja 162.

¹⁹ Foja 188.

²⁰ Fojas 197 a 212.

²¹ Foja 191.

²² Fojas 54 a 56.

²³ Fojas 166 y 167.

²⁴ Fojas 180 y 181.

- Acta de comparecencia de **Testigo-02**, en la que ante personal de CM expresó:

"[...] en el mes de agosto, el viernes 23 de este año [...] estando en la fila del checador, yo estaba con (quejosa) en la fila y escuche (sic) la voz de (Jefa del Programa) diciéndole que no se podía ir [...] le contestó [...] en tono autoritario pero a la vez amenazándola [...] la mandaba a lugares más peligrosos [...] en reuniones [...] (Jefa del Programa) externaba que (quejosa) no sabía [...] era como si se dirigiera a ella como una persona tontita".²⁵

Finalmente, obra en el expediente copia del oficio remitido por parte del titular de la DGS a la titular de la Dirección General de Desarrollo Institucional, fechado el 13 trece de enero de 2025 dos mil veinticinco, con el cual le informó sobre la renuncia voluntaria de la Jefa del Programa, con efectos a partir del 9 nueve de enero del mismo año.²⁶

De esta manera, al valorar en su conjunto las pruebas que obran en el expediente, se identificó una situación de poder que provocó un desequilibrio entre las partes, al tratarse la quejosa de una inferior jerárquica de la Jefa del Programa; es decir, mientras aquella se desempeñaba con el puesto de Trabajadora Social, ésta gozaba de atribuciones generales de supervisión y coordinación del área de Trabajo Social, esto conforme a la información proporcionada por la Directora de Atención a la Comunidad adscrita a la DGS.²⁷

Por otra parte, aunque la autoridad no acreditó que la quejosa ingresó a laborar a la DGS el 17 diecisiete de mayo de 2024 dos mil veinticuatro, pues aportó como prueba para comprobar tal hecho, la copia de un contrato sin firmas, de las constancias que integran el expediente de la CM se desprendió un oficio firmado la Directora General de Desarrollo Institucional, en el que informó las funciones y atribuciones del puesto de la quejosa y señaló como fecha de ingreso el 17 diecisiete de mayo de 2024 dos mil veinticuatro.

Adicionalmente, tampoco comprobó que la quejosa renunció a su cargo el 11 once de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro, pues obra en el expediente copia del correo electrónico mediante el cual aquella presentó su renuncia y la respuesta que le otorgó por la persona titular de la DGS; sin embargo dicha comunicación electrónica se encuentra fechada el 9 nueve de septiembre del mismo año.²⁸

Ahora bien, respecto del fondo de la cuestión, relativo a las inconformidades consistentes en que el 4 cuatro de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro, los compañeros de la quejosa le comentaron que la Jefa del Programa había mojado su silla y, el 1 uno de agosto de 2024 dos mil veinticuatro, le dijo: *"si era estúpida o qué, que si no sabía leer un mensaje de whatsapp porque me estaba escribe y escribe"*,²⁹ se tiene que al valorar integralmente las pruebas que obran en el expediente de queja, no logró acreditarse mediante prueba idónea para ello, o incluso a través de los indicios pertinentes, que la Jefa del Programa hubiera realizado esos actos, en agravio de la quejosa.

Sin embargo, con los testimonios otorgados ante personal de la CM por **Testigo-02** y **Testigo-06**, concatenados con la diligencia descriptiva realizada por la CM de un audio aportado por la quejosa (este último de naturaleza indiciaria),³⁰ se evidenció que el 23 veintitrés de agosto de

²⁵ Fojas 182 y 183.

²⁶ Fojas 235 a 238.

²⁷ Fojas 55 y 162.

²⁸ Si bien el DGS y la Jefa del Programa señalaron que la quejosa presentó su renuncia el 11 once de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro, no se tiene evidencia de ello. Fojas 23 y 24.

²⁹ Foja 2 reverso.

³⁰ Fojas 40 y 89 reverso.

2024 dos mil veinticuatro, cuando la quejosa se retiraba de su jornada laboral, la Jefa del Programa le gritó frente a sus compañeros.

También, al relacionar lo dicho por **Testigo-02, Testigo-03 y Testigo-06**, se comprobó el uso de diversas expresiones de hostigamiento laboral por parte de la Jefa del Programa, pues regañaba en público a la quejosa; le decía que si no sabía atender mensajes o llamadas;³¹ la iba a buscar al baño³² y la amenazaba con levantarle reportes.³³

Respecto a lo anterior, es importante señalar en cuanto a las declaraciones de **Testigo-02 y Testigo-03**, que si bien se cuenta con evidencia de que éstas fueron dos de las personas que presentaron queja en contra de la Jefa del Programa durante el 2024 dos mil veinticuatro,³⁴ cierto es también que su testimonio resultó pertinente porque sus pronunciamientos radicarón concretamente sobre los hechos narrados por la quejosa en su comparecencia y, además, fueron congruentes al no existir variaciones sustanciales en lo dicho por las personas testigos.

De ese modo, se acreditó que la autoridad utilizaba expresiones denigrantes hacia la quejosa, como que era de *"lento aprendizaje"*, con lo que efectuaba críticas injustificadas e inadecuadas a su persona. Además, la citada autoridad amenazaba a la quejosa, puesto que cuestionaba sobre la fecha de terminación de su contrato diciendo: *"...para que vayas buscando porque a lo mejor ya no te contratan..."*.

Con lo anterior, se evidenció una intimidación constante hacia la quejosa, XXXXX, por parte de la Jefa del Programa, con la finalidad de opacarla y excluirla de la fuente de trabajo, lo que finalmente sucedió con la renuncia de la quejosa al mismo, el 9 nueve de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro.

Bajo este orden de ideas, al valorar en su conjunto las pruebas dentro del expediente de queja, quedó acreditado que la entonces Jefa del Programa, Ma. del Rosario Ayala Ibarra, realizó comentarios y manifestaciones contrarios a la dignidad de la quejosa, los cuales constituyeron actos de hostigamiento laboral; con ello, se omitió salvaguardar su derecho humano a una vida libre de violencia en el entorno laboral, incumpliendo lo previsto en el artículo 3 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.³⁵

QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución, la entonces Jefa del Programa, Ma. del Rosario Ayala Ibarra, omitió salvaguardar el derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia en el entorno laboral de XXXXX.

³¹ Testigo-02: "[...]El trato que (quejosa) recibía de (Jefa del Programa), era muy grosero, [...] le gritaba o la regañaba en público, cuando estábamos en reuniones la exhibía [...] cuando llegaba a la oficina de manera grosera, burlona y molesta le decía si no sabía (sic) contestar mensajes o atender llamadas. [...] al ver que (quejosa) hablaba con los demás compañeros, [...] (Jefa del Programa), se molestaba, [...] iba a buscar al baño a (quejosa) para encargarle cosas o hacerle ver que algo no había hecho o lo había hecho mal [...] Existen zonas inseguras en la ciudad, y para esos casos es mejor ir acompañada y de preferencia que sea por un hombre, sin embargo, (Jefa del Programa) mandaba a (quejosa) conmigo, dos mujeres íbamos con temor [...] manera constante amenazaba a (quejosa) con levantarle reportes [...]". Foja 136.

³² Testigo-03: "[...] yo estaba en uno de los cubículos del baño, escuche [...] la voz de (Jefa del Programa), quien dijo "(quejosa) si hiciste la llamada", escuchando otra voz, la cual era de (quejosa), quien dijo, no recuerdo, y (Jefa del Programa) contesto "entonces te espero", y así lo hizo, de manera constante la seguía, incluso en el baño [...] Cuando nos acercábamos a (quejosa) para revisar cosas de trabajo, (Jefa del Programa) de (sic) interponía y contestaba que qué ocupábamos de (quejosa), que no la interrumpiéramos porque ella se distraía muy fácil [...]". Foja 138.

³³ Testigo-06: "[...] El día 4 cuatro de julio de 2024 dos mil veinticuatro, (Jefa del Programa) dijo que a (quejosa) le estaba costando mucho adaptarse y que era como de lento aprendizaje [...] (quejosa) hacía las rutas [...] pero al momento en que iba a hacer su ruta [...] (Jefa del Programa) intervenía mandándola de extremo a extremo y eso hacía que (quejosa) viera menos pacientes y al final de la jornada la cuestionaba del porque veía tan pocos [...] cuestionaba a (quejosa) con frases como "cundo (sic) se terminará tu contrato" "Para que vallas buscando porque alomejor (sic) ya no te contratan" [...]". Fojas 180 y 181.

³⁴ Foja 195.

³⁵ Artículo 3. Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero y cuarto, y 109 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se reconoce el carácter de víctima directa a **XXXXX**, por lo que esta PRODHEG girará oficio a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para proceder a su ingreso al Registro Estatal de Víctimas del Estado de Guanajuato y se surtan los efectos previstos en la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato y su reglamento.

SEXTA. Reparación Integral.

Es relevante señalar que la jurisprudencia internacional y la Corte IDH han reconocido que una resolución de recomendación como la presente con base en la investigación que la sustenta, constituye por sí misma una forma de reparación y de medida de satisfacción, al consignar la verificación de los hechos y la revelación pública de la verdad; y se instituye como declaración oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos³⁶ como los que a continuación se citan.

Los puntos 18, 19, 21, 22 y 23 de los “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”; establecen que para garantizar a las víctimas la reparación integral, ésta debe ser proporcional atendiendo a las circunstancias de cada caso; para lo cual, es necesario cumplir los principios de rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, juzgar, y en su caso, sancionar a las personas presuntas responsables.

La reparación integral del daño a las personas que han sido afectadas en sus derechos humanos, se soporta en lo resuelto por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, pues el concepto “reparación integral” tiene su fundamento en los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Con apoyo en el criterio de la Corte IDH, en el caso Suárez Peralta Vs Ecuador,³⁷ se debe dejar en claro que cualquier menoscabo a los derechos humanos, da lugar a que las personas obtengan una reparación, lo que implica que el Estado tiene el deber de proporcionarla; por ello, la competencia de esta PRODHEG para declarar que se ha omitido salvaguardar los derechos humanos, y señalar a las personas servidoras públicas que fueron responsables - como sucedió en esta resolución- va vinculada a su atribución para recomendar la reparación integral de los daños causados; debiendo tener presente que la responsabilidad en materia de derechos humanos que compete al Estado como ente jurídico, es distinta a la civil, penal o administrativa.

Así, cuando el Estado, a través de alguna de sus instituciones, incurre en responsabilidad debido a la conducta de cualquiera de las personas servidoras públicas a su servicio, es su obligación reparar las consecuencias de tal afectación.

³⁶ Corte IDH. Caso El Amparo Vs. Venezuela. Reparaciones y Costas. Sentencia de 14 catorce de septiembre de 1996 mil novecientos noventa y seis. Serie C No. 28, párrafo 35. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_28_esp.pdf
Corte IDH. Caso Barbani Duarte y otros Vs. Uruguay, Fondo Reparaciones y costas. Sentencia de 13 trece de octubre de 2011 dos mil once. Serie C No. 234, párrafo 243. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_234_esp.pdf
Corte IDH. Caso Fontevecchia y D'Amico Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 29 veintinueve de noviembre de 2011 dos mil once. Serie C No. 238, párrafo 102. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_238_esp.pdf

³⁷ Corte IDH. Caso Suárez Peralta Vs Ecuador. Excepciones Preliminares, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 21 veintiuno de mayo de 2013 dos mil trece. Serie C. No. 261 Párrafo 161.
Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_261_esp.pdf

Por ello, habiéndose constatado la omisión de salvaguardar el derecho humano de la víctima, y la responsabilidad de la autoridad infractora, conforme a lo señalado en esta resolución, en apego a los estándares internacionales en materia de derechos humanos,³⁸ y con fundamento en los artículos 24 y 123 fracción VIII de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; la autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación deberá realizar las acciones necesarias para lograr la reparación integral del daño generado a la víctima tomando en consideración particular lo siguiente:

Medidas de rehabilitación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 56 fracción I de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, con la finalidad de facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa de los hechos que generaron las omisiones a salvaguardar sus derechos humanos, y por ser un elemento parte de la reparación integral del daño, la autoridad a quien se dirige esta resolución, deberá instruir a quien corresponda realizar las gestiones necesarias ante la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para que se otorgue atención psicosocial a la víctima, derivada de los hechos que originaron la presente resolución; en términos de lo establecido en los artículos 30 fracción I y 32 de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de satisfacción.

De las constancias que integran el expediente, se constató que se estaba llevando a cabo una Investigación Administrativa tramitada por la CM, derivado de la denuncia en contra de la entonces Jefa del Programa, con motivo de los hechos objeto de recomendación, por lo que la autoridad a la que se dirige esta recomendación deberá instruir a quien corresponda para que se informe el resultado de la misma a esta PRODHEG.³⁹

En caso de que dicha investigación no haya concluido, la autoridad a quien se dirige esta resolución deberá instruir a quien legalmente corresponda para que continúe desahogando las diligencias necesarias en la investigación, con el objetivo de deslindar responsabilidades administrativas por la omisión a salvaguardar los derechos humanos, cometidas por la entonces Jefa del Programa, Ma. del Rosario Ayala Ibarra; debiendo tomar en cuenta las pruebas y razonamientos de esta resolución; ello de conformidad con lo establecido en el artículo 67 fracción V de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de no repetición.

De conformidad con lo establecido en el artículo 68 fracción IX de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, para evitar la repetición de hechos como los señalados en la presente resolución, y contribuir a su prevención, la autoridad a la que se dirige la presente resolución de recomendación, deberá entregar un tanto de esta resolución a la entonces Jefa del Programa, **Ma. del Rosario Ayala Ibarra** e integrar una copia a su expediente personal.

Por lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente dirigir a la persona titular de la DGS, los siguientes:

³⁸ Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 dieciséis de diciembre de 2005 dos mil cinco. Consultable en: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation>

³⁹ Fojas 29 a 121 y 158 a 220.

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

PRIMERO. Se deberá instruir a quien corresponda realizar las gestiones necesarias para otorgar atención psicosocial a la víctima, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

SEGUNDO. Se deberá instruir a quien corresponda para que se informe a la PRODHEG el resultado de la investigación administrativa iniciada en contra de la autoridad responsable o, en el caso de que dicha investigación no haya concluido, la autoridad a quien se dirige esta resolución deberá instruir a quien legalmente corresponda para que continúe desahogando las diligencias necesarias en la investigación, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

TERCERO. Se entregue un tanto de esta resolución a la autoridad responsable y se integre una copia a su expediente personal, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

La autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá informar a esta PRODHEG si la acepta en un término de cinco días hábiles siguientes a su notificación, y en su caso, dentro de los siguientes quince días naturales, aporte las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes por conducto de la Secretaría General de la PRODHEG.

Así lo resolvió y firmó la **maestra Karla Gabriela Alcaraz Olvera**, Procuradora de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

Nota 1: Las citas de pie de página en la presente versión pública se modificaron respecto de su orden numérico, sin embargo, se mantiene el mismo contenido al documento original.