

**RECOMENDACIONES,  
ACUERDO DE NO RECOMENDACIÓN  
PROPUESTA PARTICULAR  
Y  
ACUERDO DE VISTA**

León, Guanajuato; a los 09 nueve días del mes de enero del año 2020 dos mil veinte.

**VISTO** para resolver el expediente número **79/17-D**, relativo a la queja interpuesta por **XXXXX, XXXXX, XXXXX, XXXXX y XXXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que consideran violatorios a sus Derechos Humanos y que atribuyen a la **DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD CON SERVICIOS AMPLIADOS (CESSA) EN TIERRA BLANCA, GUANAJUATO**.

**SUMARIO**

Las partes agraviadas señalaron han recibido maltrato en su entorno laboral por la doctora Perla Mitzy Hernández Paredes, en su carácter de Directora Municipal del Centro de Salud con Servicios Ampliados en Tierra Blanca, Guanajuato, lo cual estimaron constituye una violación a sus derechos humanos.

**CASO CONCRETO**

Del análisis de las inconformidades formuladas, se desprende que los hechos en estudio pudieran ser constitutivos de violación a los derechos de toda persona a ser tratada sin discriminación; a que se respete su integridad física, psíquica y moral; a que se respete su honra y a que se reconozca su dignidad y a gozar de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, consagrados, respectivamente, en los artículos 1.1, 5.1 y 11.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y 7° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por ello, estudiaremos en forma conjunta las presuntas violaciones a los derechos humanos expuestas en vía de queja, pues consideramos que estos son los derechos que se transgreden con el acoso u hostigamiento laboral, ya que éste implica, por lo general, discriminación, así como una lesión o afectación a la integridad física, psíquica y moral de quien lo sufre, a su honra, a su dignidad y a sus condiciones de trabajo.

Luego, habremos de determinar si está probado el hostigamiento laboral atribuido por la parte quejosa.

**Marco conceptual del hostigamiento laboral.**

Un requisito lógico previo del pronunciamiento sobre la existencia o no del acoso laboral, es precisar el concepto de tal conducta.

Para los efectos de esta resolución entenderemos por acoso laboral lo que han dicho algunos estudiosos, así como lo que se establece en diversos ordenamientos jurídicos tanto nacionales como internacionales, algunos de ellos si bien no son obligatorios en el caso de Guanajuato, son útiles para establecer el marco conceptual acerca del hostigamiento laboral.

En el artículo «El acoso laboral y la seguridad social México-España», Gabriela Bermúdez y Zoraida García Carreño, citan la definición de acoso laboral que propuso el psicólogo y psiquiatra Heinz Leymann, uno de los más distinguidos estudiosos de este fenómeno sociológico, al señalar que es:

*«El encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.»<sup>1</sup>*

Por su parte, Gustavo Fondevila, define el hostigamiento o acoso laboral como:

*«Un comportamiento (proceso) negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual el/la afectado/a es sometido a acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo y de manera continuada —de modo directo o indirecto— por parte de una o más personas. Alude a la violencia psíquica y, con regularidad, el objetivo es anular totalmente a su víctima [...] para conseguir a mediano o largo plazo que abandone el trabajo (empresa u organización en general), recortando para ello su capacidad de comunicación y de interacción con los compañeros y compañeras, rebajando tanto sus responsabilidades como su participación en la vida laboral y social de la organización.»<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Véase BERMÚDEZ, Gabriela y GARCÍA Carreño, Zoraida, «El acoso laboral y la seguridad social México-España», [en línea], México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2012, [citado 25/11/2013], *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, páginas 303-328, formato pdf, disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3142/15.pdf>, pág. 305.

<sup>2</sup> FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», [en línea], México, Instituto de Investigaciones Sociales, 2008, [citado 25/11/2013], *Revista Mexicana de Sociología* 70, núm. 2 (abril-junio, 2008), páginas 305-329, formato pdf, disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rms/article/view/6124>, págs. 305-306.

En un Acuerdo emitido por la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2013 dos mil trece, denominado «Acuerdo por el que se establece el Mecanismo de Prevención, Atención y Seguimiento a Casos de Discriminación y Violencia Laboral en sus diversas formas, en especial el hostigamiento y el acoso sexual», se define la «violencia laboral» como:

*«Toda acción u omisión que se manifiesta en abuso de poder dentro del ámbito laboral, ejercida por un superior jerárquico, compañero de trabajo o subalterno y se traduce en amenazas, intimidación, maltrato, menosprecio, gritos, insultos, bromas sarcásticas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposiciones desproporcionadas de trabajo o no encomendar ninguna tarea, hostigamiento y acoso sexual, inequidad salarial injustificada, entre otros, lo que atenta contra la dignidad y la integridad física, psicológica o sexual de quien la padece.»*

El artículo 2° de la Ley Federal del Trabajo, dispone que:

*« Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.- Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.- El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva.- Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón.- La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.»*

Además, la fracción VI del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, establece que es obligación de los patrones:

*«Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra.»*

La Ley 1010 colombiana del año 2006, que es la primera en su tipo que se expide en Latinoamérica (2006), y cuyo objeto es (artículo 1°) «definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública [...]», define el acoso laboral como (artículo 2°) «toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.»

Esta ley intenta regular en forma exhaustiva (no limitativa) el acoso laboral, de manera tal que en el mismo artículo 2° se precisa que ese nocivo fenómeno puede darse bajo diversas modalidades generales:

**1. Maltrato laboral**, que se define como: «Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral».

**2. Persecución laboral**, que es: «toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral».

**3. Discriminación laboral**: «todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral».

**4. Entorpecimiento laboral**: «toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos».

**5. Inequidad laboral**, que consiste en la: «Asignación de funciones a menosprecio del trabajador».

**6. Desprotección laboral**: «Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.»

Una cuestión a destacar en dicha ley, es que en su primer artículo contemple como bienes jurídicos que intenta proteger, el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los

trabajadores o empleados, así como la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

Por otra parte, nos parece razonable la afirmación de Gustavo Fondevila, de que:

*«No todos los patrones de conducta repetidos, ni las acciones negativas, ni el abuso de relaciones asimétricas, ni la existencia de víctimas son mobbing; pero dichas características deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno como tal. Agresiones, tensiones entre colegas, conflictos jerárquicos, y otros, pueden ser habituales en la relación laboral mas no necesariamente considerados como acoso u hostigamiento laboral.»<sup>3</sup>*

También es necesario tener en cuenta que, como se explica en el artículo de Fondevila, existen elementos fuertemente subjetivos, estrechamente relacionados con la posición social de los afectados, que influyen en la percepción de las conductas y comportamientos incluidos en las anteriores definiciones del acoso laboral<sup>4</sup>.

Esa subjetividad puede dar lugar tanto a minimizar como a maximizar las conductas y comportamientos, tergiversando, en cualquiera de los dos supuestos, los hechos, en detrimento de la objetividad. Por consiguiente, es ineludible superar las distorsiones provocadas por la subjetividad, a fin de alcanzar un alto grado de objetividad que dé a la argumentación la solidez necesaria para resistir cualquier objeción. Aunque en muchos casos no es posible afirmar que se conoce la verdad material de los hechos, sí es necesario, en todos los asuntos, que los razonamientos que se esgriman superen la subjetividad de las apreciaciones personales, hasta un nivel aceptable para soportar el enjuiciamiento de cualquier persona que, con información suficiente, objete las consideraciones fundamentales de la resolución de que se trate.

Para tal fin, es necesario reflexionar sobre algunos supuestos concretos en los que la teoría, las normas jurídicas —en este caso, el Acuerdo aplicable en la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, así como el artículo 2° y la fracción VI del artículo 312 de la Ley Federal del Trabajo que arriba hemos transcrito— y/o el sentido común indican que existe acoso laboral, tratando de descubrir algunos rasgos comunes a ellos y, de esa manera, intentar percibir las notas esenciales (intención, resultado, etcétera) de las conductas y comportamientos que se consideran acoso laboral, pues esa estrategia nos permitirá percibir esos elementos esenciales en otros supuestos (que no es posible limitar en una lista única), y también nos facilitará discernir, por exclusión, analogía y/o contraste, si estamos ante conductas y comportamientos que no reúnen los elementos característicos del acoso laboral.

En este contexto, las investigadoras Gabriela Bermúdez y Zoraida García Carreño proponen como ejemplos de acoso laboral las conductas siguientes: «1. Prohibición de platicar con los compañeros; 2. Ignorancia para responder a preguntas verbales o escritas; 3. Dirigirse de modo hostil y grosero; 4. Realizar comentarios hostiles y groseros; 5. Hacer comentarios maliciosos respecto de otro compañero o superior; 6. Ridiculizar el aspecto físico de una persona; 7. Denigrar a determinada persona frente a otra; 8. Controlar y vigilar todo actuar del personal; 9. Abrir correspondencia ajena; 10. Proporcionar información errónea; 11. Manipulación en el trabajo con objeto de dañar.»<sup>5</sup>

Gustavo Fondevila, no ofrece una serie de conductas que pudieran constituir hostigamiento laboral, pues su investigación se constriñe a la que él considera «la forma cultural más extendida y reconocida del acoso laboral en instituciones públicas de México»<sup>6</sup>: el llamado *congelamiento*.

Sin embargo, para dicho autor, existen «criterios generales para identificarlo frente a otro tipo de agresiones»: «un patrón de conducta: no se trata de una conducta aislada sino más bien repetida con sistematicidad; una acción negativa: se refiere a las acciones agresivas y destructivas, verbales o no; unas relaciones de poder desiguales: las partes siempre se encuentran en relaciones jerárquicas asimétricas; una víctima: este tipo de acoso siempre produce víctimas.»<sup>7</sup>

A modo ilustrativo, la ley colombiana, además de establecer las seis modalidades de acoso laboral que transcribimos arriba, en el artículo 7° enuncia algunas conductas específicas de hostigamiento laboral, y en el artículo 8° refiere otras que no lo constituyen. Tratándose de las primeras, es necesario que además se satisfagan dos requisitos lógicos presentes en las definiciones doctrinales: la reiteración y la publicidad de las conductas.

En concreto, los supuestos de hecho de hostigamiento laboral previstos en la ley colombiana son los siguientes:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

<sup>3</sup> FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, págs. 309-310.

<sup>4</sup> Véase FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, págs. 319-320.

<sup>5</sup> BERMÚDEZ, Gabriela y GARCÍA Carreño, Zoraida, «El acoso laboral y la seguridad social México-España», citado, pág. 309.

<sup>6</sup> FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, pág. 310.

<sup>7</sup> FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, pág. 309.

- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.»

Hacia la parte final de este artículo 7°, el legislador colombiano previó dos criterios muy adecuados y útiles para determinar en otros casos (no previstos en los que arriba transcribimos) si existe o no acoso laboral. Los dos criterios son «las circunstancias del caso» y «la gravedad de las conductas». También se previó la posibilidad de que «un solo acto hostil» constituya hostigamiento laboral, cuando la conducta sea grave y tenga la capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Como dijimos, el artículo 8° señala algunas conductas que no constituyen acoso laboral. Dice literalmente la ley que:

- «No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:
- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
  - b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
  - c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
  - d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
  - e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
  - f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública;
  - g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución;
  - h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código;
  - i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo;
  - j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos. *Parágrafo.* Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.»

**Consecuentemente, estos supuestos de inexistencia de acoso laboral sirven para comprender que éste no debe ser confundido con las exigencias laborales que pueden y deben dirigir a sus colaboradores las personas que ejercen funciones de dirección.**

Asimismo, en la definición de «violencia laboral» contenida en el «Acuerdo por el que se establece el Mecanismo de Prevención, Atención y Seguimiento a Casos de Discriminación y Violencia Laboral en sus diversas formas, en especial el hostigamiento y el acoso sexual», aplicable en la Secretaría de Desarrollo social del Gobierno Federal, podemos advertir como conductas constitutivas de hostigamiento laboral, las siguientes: amenazas, intimidación, maltrato, menosprecio, gritos, insultos, bromas sarcásticas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposiciones desproporcionadas de trabajo o no encomendar ninguna tarea, hostigamiento y acoso sexual, inequidad salarial injustificada, entre otras, pues se considera que tales comportamientos atentan contra la dignidad y la integridad física, psicológica o sexual de quien los padece.

Este es el marco conceptual del hostigamiento laboral a la luz del cual analizaremos las conductas señaladas en vía de queja.

## **FONDO DEL ASUNTO**

**Análisis particular de las conductas descritas en las quejas:**

Efectuaremos el estudio de las conductas en dos partes sucesivas: primero analizaremos si están probadas, y sólo en caso afirmativo, procederemos a determinar si son o no constitutivas de acoso laboral.

Las conductas concretas que se señalan en las quejas son las siguientes:

**a) XXXXX**

Inconformidades: 1.- En el mes de noviembre de 2017 dos mil diecisiete, el doctor XXXXX, le solicitó aplicarle un medicamento a un paciente que estaba acompañado por su esposa, llegó la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, y al entrevistarse con el paciente tuvo conocimiento que había sufrido una caída, la doctora la cuestionó si no sabía hacer un Triage, pues la situación del paciente no era una urgencia y la llamó tonta y estúpida, le explicó que sólo acataba las indicaciones del médico; y 2.- La doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, no autoriza el uso de un vehículo oficial para el desempeño de sus actividades en las comunidades, por lo que tiene que caminar hasta dos horas.

**1.- Expresiones verbales denigrantes**

Al rendir el informe que le fue solicitado, la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, refirió que en la fecha que señala la inconforme, al pasar por el área de observación, se percató que XXXXX, tenía un paciente en el área al cual le aplicaba una solución, por lo cual solicitó información sobre el diagnóstico y medicamento que se le suministraba, manifestando que en forma grosera la inconforme le refirió que “en la etiqueta decía” así como señalando que el paciente refería dolor, procediendo la Directora en cita a retirarse.

Al conocer el informe rendido por la autoridad, XXXXX, manifestó no estar de acuerdo con el mismo en cuanto a la versión que sostenía en relación a los hechos materia de queja, por lo cual ofreció como testigo de cargo al doctor XXXXX.

En su declaración, el doctor XXXXX, manifestó que el día de los hechos materia de queja atendió a un paciente que manifestaba mucho dolor, al cual llevó junto con su esposa al área de urgencias en donde solicitó a la XXXXX, le colocara una solución, momento en el que ingresa la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, quien cuestionó al paciente sobre lo que le había pasado y a XXXXX, sobre el porqué tenía que hacer caso a lo que él como médico le dijera, contestando que porque él era doctor y debía acatar sus indicaciones como enfermera, señalando el testigo que acto continuo la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, en “tono elevado” dijo a XXXXX, que “si era una tonta o qué porque no sabía hacer un triage”, reiterando esta última que sólo obedecía indicaciones, por lo que la Directora le espetó que “era una estúpida por no saber hacer un triage”, ante lo cual a la quejosa se le “llenaron los ojos de lágrimas” y la doctora Hernández Paredes, salió del lugar.

Se recabaron de igual manera los testimonios de la señora XXXXX y de su esposo, el paciente XXXXX, la primera en mención quien confirmó que la enfermera XXXXX, recibió indicaciones de parte del doctor XXXXX, de aplicar medicamento para el dolor que experimentaba su pareja, confirmando la presencia de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, quien cuestionó sobre la estancia del paciente en el lugar, momento en el que le es solicitado a la testigo en mención por parte de la enfermera XXXXX, salir del área de urgencias y esperar afuera.

Por su parte, el señor XXXXX, fue puntual en manifestar que la enfermera le habría suministrado el medicamento para el dolor por parte del médico XXXXX, precisando que el mismo salió del lugar en que se encontraban, arribando la Directora del Hospital, la cual percibió “enojada” y “regañó” a la enfermera XXXXX, cuestionándole el por qué el paciente se encontraba en la camilla si no era una urgencia, contestando que atendía a las indicaciones del doctor XXXXX, momento en el que se retira la Directora, siendo enfático en señalar que no recordaba que la enfermera XXXXX, hubiera sido ofendida o se le haya proferido alguna palabra grosera. Finalizó el testigo mencionando que él permaneció en la camilla esperando que hiciera efecto el medicamento, que nadie “lo sacó” y se retiró con su esposa que le esperaba afuera.

Con base en las probanzas antes referidas, quien esto suscribe arriba a la conclusión de que el hecho materia de queja sometido a estudio no se encuentra probado. Sobre el particular es de destacar que la quejosa refiere como testigo de cargo al doctor XXXXX, el único que afirma que la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, le profirió a la primera expresiones denigrantes tales como “tonta” y “estúpida” bajo la premisa de no saber realizar un Triage.

Sin embargo, de acuerdo con el dicho del paciente XXXXX, al momento en que la enfermera XXXXX, le suministraba el medicamento prescrito por el Médico XXXXX, este último salió del lugar –sin que refiera que haya regresado o estuviera presente de nuevo– y posterior a ello ingresó la Directora del Hospital XXXXX, lo que hace inverosímil que el testigo de cargo ofrecido por la parte lesa hubiera tenido conocimiento de los diálogos generados por la servidora pública señalada como responsable.

Más aún, en su calidad de testigo presencial el señor XXXXX, sostiene de manera categórica no recordar que la enfermera XXXXX, hubiera sido ofendida o se le haya proferido alguna palabra grosera –entiéndase “tonta” y/o “estúpida”–, al indagar la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, sobre su estancia en el área de urgencias la cual dicho sea de paso era por indicaciones del doctor XXXXX; además se asume con certeza que el trato hacia

la persona del paciente en cita fue el adecuado, pues permaneció en la camilla esperando que hiciera efecto el medicamento y se retiró junto con su esposa momentos después, señalando enfáticamente que nadie “lo sacó”.

## **2.- No autorización del vehículo oficial**

Al rendir su informe, la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, refirió que XXXXX, tienen entre sus actividades de campo recabar muestras para las determinaciones de cloro en las comunidades del municipio de Tierra Blanca, y en relación al vehículo que la misma refiere, la cual es una camioneta Ford Ranger, la autoridad señaló que la misma no se encuentra bajo su resguardo, dado que está asignada al área de Epidemiología para que sea usado en contingencias y urgencias epidemiológicas siendo el responsable del resguardo el doctor XXXXX.

Asimismo, la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, se manifiesta extrañada por las aseveraciones que realiza la parte quejosa, pues argumenta que ella sabe que con quién debe dirigirse para solicitar el vehículo y que en todo caso sería con el doctor XXXXX, quien lleva el control y bitácora de uso de la camioneta, puntualizando que a ella como Directora en ningún momento se le ha solicitado el vehículo para realizar la actividad referida, y en caso de que así fuera, la habría dirigido al área correspondiente para dicha solicitud.

En apoyo a lo narrado por la ahora inconforme, se recabó el testimonio del XXXXX, quien refiere haber observado de manera frecuente a XXXXX, salir de la unidad médica cargada con termos grandes donde transporta vacunas los cuales refiere son pesados por el hielo que llevan adentro para la conservación de las mismas, teniendo que desplazarse caminando mientras que el vehículo permanece estacionado en la unidad hospitalaria de Tierra Blanca.

Entre los testimonios ofertados por la autoridad, se cuenta la declaración de Daniel Villegas Ortega, jefe de enfermería, quien aseveró que la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, le había manifestado que la XXXXX, señaló que le ha hablado con palabras altisonantes, lo que considera es mentira porque nunca ha presenciado un hecho de esa naturaleza con ella, ni con ninguna otra persona, adicionalmente refirió que la quejosa se desempeña como XXXXX y por ese motivo sus actividades son en campo y en módulo (clínica) esto desde hace varios años; finalizó comentando que el área de vacunas no tiene vehículo y de los vehículos asignados a la unidad médica, dos están a resguardo de la Directora y uno asignado a epidemiología y a resguardo del XXXXX, ignorando si la inconforme alguna vez lo haya solicitado.

Por su parte, el XXXXX, XXXXXX, refirió que uno de los resguardos que tiene a su cargo es el vehículo de dicha área, por lo cual él autoriza su salida. Preciso que en relación a los hechos por lo que se inconformó la XXXXX uno de los requisitos que se tiene para la autorización del vehículo, es que la salida sea para la vigilancia epidemiológica porque se tiene que justificar la salida con base en las actividades reguladas por la Norma Oficial Mexicana para la vigilancia epidemiológica, además de tener limitado el recurso de la gasolina. El médico de referencia se manifestó extrañado por el dicho de la quejosa en el sentido de que no se le autoriza el vehículo por parte de la Directora, porque a él, que es el responsable del resguardo, no se lo ha solicitado.

Con base en las probanzas antes referidas, quien esto suscribe arriba a la conclusión de que el hecho materia de queja sometido a estudio no se encuentra probado. Lo anterior es así en atención a que dentro del presente sumario no se encuentra evidencia que permita demostrar la negativa a la parte quejosa, para utilizar el vehículo oficial asignado al área de epidemiología del Centro de Servicios de Salud Asistenciales de Tierra Blanca.

A este respecto, es de señalar que el dicho de cargo del doctor XXXXX, sólo hace referencia a haber observado a la enfermera XXXXX, cargando termos donde transporta vacunas, empero de acuerdo a lo manifestado por el también XXXXX, responsable del área de epidemiología y del vehículo adscrito a la misma, las actividades propias de la vacunación no corresponden al servicio a su cargo, por lo cual el uso del vehículo oficial no está autorizado para tal fin.

A mayor abundamiento, más allá del dicho de la quejosa no se colige petición fehaciente por parte de ésta para utilizar el vehículo para actividades epidemiológicas, a la cual hubiera recaído una negativa, que en principio no corresponde a la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, si no al XXXXX, por ser el responsable del resguardo de la unidad referida.

### **b) XXXXX**

Inconformidades: 1.- Trabaja como nutrióloga y no cuenta con espacio digno para atender a sus pacientes, se le ha facilitado el consultorio de pediatría usando una cama como escritorio, posteriormente fue asignada a citología sin material adecuado, pues estuvo usando una tarja como escritorio y un banco, en razón de que esa área no es específicamente para nutrición, con frecuencia tiene que salir para dar prioridad a pacientes que deben atenderse ahí. 2.- En el mes de julio de 2017 dos mil siete, acudió a un llamado de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, para hablar sobre una paciente de nutrición y se sintió agredida por el trato que de ella recibió, pues al observar su celular para ver la hora, le cuestionó con tono de voz elevado, preguntándole si ya se quería ir y que era una falta de respeto que la grabara, no obstante que no estaba grabando.

### **1.- Espacio digno para laborar**

En su informe, la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, comentó que XXXXX, está contratada para el programa de XXXXX, precisando que en el Centro a su cargo previamente se contaba con otra XXXXX ocupando el consultorio asignado a XXXXX, por lo cual debido a la infraestructura de la unidad no cuenta con un consultorio fijo que le pueda ser asignado para que realice sus actividades, además de que la quejosa aceptó ver a los pacientes en áreas diferentes, informándole que cuando un consultorio estuviera desocupado se le asignaría.

Al conocer el contenido del informe la quejosa manifestó que el XXXXX, la XXXXX, y la XXXXX, le han prestado su consultorio cuando no lo están ocupando porque continuaba dando consulta en el área de citología.

En sus declaraciones los testigos de cargo precitados fueron contestes en señalar que XXXXX, brindaba atención a pacientes en el área de citología. De manera específica los médicos XXXXX y XXXXX, fueron enfáticos en señalar que la inconforme usaba una tarja como escritorio y un banco, reparando en mencionar que el lugar no es adecuado para la atención al público, pues por el manejo de residuos biológicos es insalubre y pone en riesgo la salud de la propia quejosa y sus pacientes. Concluyen señalando la XXXXX y la XXXXX, que en últimas fechas se le había proporcionado a XXXXX, un escritorio y una silla que favorecían su trabajo pero no brindaba solución al problema.

Por parte de personal de este Organismo se realizó inspección en las instalaciones del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, con la cual se pudo constatar que XXXXX, brinda servicio en un área improvisada, así como también que cuenta con un escritorio metálico de color blanco de aproximadamente 1.00 x .50 metros con tres sillas de color negro de estructura metálica con asientos en material de tela color negro, dos de ellas del lado de los pacientes y una en donde se encontraba la quejosa sentada, recabándose fotografías del lugar.

Con base en los elementos de prueba recabados, se arriba a la conclusión de que el hecho materia de queja sometido a estudio se encuentra probado; no obstante es de resolver que el mismo no se estima constitutivo de conductas de acción u omisión que puedan traducirse en hostigamiento laboral.

Así pues, se colige que la falta de un espacio digno y seguro para que XXXXX, pueda prestar sus servicios obedece al incremento de la plantilla laboral del XXXXX en el turno matutino y la falta de previsión de espacios adecuados para otorgar atención simultánea ante dicho incremento; lo que de ninguna manera se entiende sea el resultado de alguna conducta deliberada, bien sea de acción u omisión, por parte de la autoridad, dirigida a lesionar en sus derechos a la parte quejosa.

Empero, resultan de preocupación especial para este Organismo las manifestaciones de los médicos XXXXX y XXXXX, quienes en relación el espacio físico (área de citología) en donde se brinda atención nutricional a pacientes por parte de XXXXX, advierten sobre la posibilidad de riesgos en la salud que pueden surgir tanto para la quejosa como para la población atendida, en especial por el manejo de materiales generados durante los servicios de atención médica que contengan agentes biológico-infecciosos y que puedan causar efectos nocivos a la salud.

De consideración resulta atender que de conformidad con los contenidos de la Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, se clasifica como residuos peligrosos biológico-infecciosos, entre otras, las muestras biológicas para análisis citológico, motivo por el cual en aras de prevenir violaciones al derecho a la salud de la población beneficiada y de la propia quejosa derivado del servicio de nutrición que brinda en el Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, este Organismo habrá de formular propuesta respectiva.

## **2.- Maltrato verbal**

Sobre este punto de queja la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, comentó en su informe que ella no se dirige hacia las personas de forma amenazante o agrediéndolas, ignorando el por qué la quejosa refería sentirse agredida. Precisa que solicitó a la XXXXX, como gestora de calidad, llamara a la quejosa para solucionar un problema suscitado con la también XXXXX, durante la atención de un paciente. Agrega la autoridad que XXXXX, al sentarse y empezarle a explicar la situación sacó de su bolsa un teléfono celular, solicitándole su servidora que si iba a grabar algo, por respeto lo informara para hacerlo saber al personal presente, a lo cual le contestó que sólo estaba viendo la hora. Finalizó la autoridad diciendo que el motivo de hablar con la ahora inconforme era saber qué había pasado, ya que no era adecuado llegar gritando al consultorio y sacar al paciente de la XXXXX, ante lo cual la doliente se alteró y gritó solicitando se llamara a su homóloga, pasado un momento se tranquilizó aceptando su error, precisándosele que a fin de dar seguimiento a la situación se visitaría al paciente.

En ampliación de declaración la quejosa XXXXX, manifestó que a partir de que presentó la queja la autoridad se había portado más acosadora y déspota, pues ha expresado que su productividad es baja y lo ha evidenciado ante la Jurisdicción Sanitaria II en donde la XXXXX, Responsable Jurisdiccional del XXXXX, se lo ha hecho saber; de igual manera que su "actitud es muy mala" pues así se lo ha manifestado la XXXXX, quien se encuentra en el CESSA de San Luis de la Paz.

En relación a los testimonio de cargo ofrecidos por la quejosa, la XXXXX, refirió desconocer de los hechos; por su parte la doctora XXXXX, mencionó que una sola vez se había encontrado con la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, en las instalaciones de la Jurisdicción Sanitaria II con residencia en San Miguel de Allende, sin que le

hubiera externado comentario alguno sobre XXXXX, calificando como falso que ella le haya referido a quejosa que la autoridad señalada responsable hubiera expresado comentarios negativos hacia su persona.

Igualmente la quejosa ofreció el testimonio de la señora XXXXX, la cual luego de intentar localizarla no fue posible, según constancias que obran glosadas al sumario.

Por parte de la autoridad se ofreció el testimonio de la XXXXX, quien refirió ser gestora de calidad en el Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, derivado de lo cual es la responsable, entre otras acciones, de dar seguimiento a las quejas y felicitaciones que se presentan por parte de los usuarios. Confirma que sin recordar la fecha la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, le pidió llamar a la hoy quejosa ante su presencia para solventar una situación que se había generado con la también XXXXX, en relación con la atención de la paciente identificada como XXXXX, en donde la inconforme habría "sacado" a la paciente referida del consultorio en que se encontraba para recibir consulta argumentando que era su paciente y no de XXXXX.

La testigo de mérito confirmó que al estar XXXXX, ante la presencia de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, esta última reparó en el hecho de que la primera sacó su celular por lo que le preguntó directamente: "¿vas a grabar?", "avisanos"; lo cual hizo en un tono firme y enérgico, sin faltar el respeto, contestando la doliente que no y lo guardó en su filipina. Finalizó señalando que le correspondió buscar a la paciente XXXXX quien le externó que se había sentido incómoda por la situación que había presenciado y que su compañera XXXXX, le había externado una disculpa por lo sucedido, además de que no estaba interesada en presentar queja alguna.

Con base en las probanzas citadas se arriba a la conclusión de que el hecho materia de queja sometido a estudio no se encuentra probado. Lo anterior en atención a que no obstante la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, admitió haber reparado en cuestionar a la quejosa sobre si grabaría o no el encuentro que sostenían, sin embargo no se infieren datos objetivos que sostengan que ello haya sido en forma grosera o humillante.

Se sostiene lo anterior bajo un examen objetivo, desprovisto de emotividad, efectuado bajo la óptica de un espectador imparcial, lo cual permite afirmar que el cuestionamiento y la actitud de la Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, no se estima vejatorio sino una reacción lógica de una persona que presume será grabada.

De igual manera, si bien la quejosa XXXXX, manifestó en vía de ampliación que a partir de su queja la autoridad se había portado más "acosadora" y "déspota", es de señalar que las testigos de cargo por ella ofrecidas, contrario a corroborar su dicho, aseguraron desconocer los hechos de queja (XXXXX) y calificaron de falso que la autoridad señalada responsable se hubiera expresado con comentarios negativos hacia su persona (XXXXX).

### **c) XXXXX**

**Inconformidades:** 1.- En el mes de julio del año 2017 dos mil diecisiete, la directora del Centro de Servicios Ampliados de Tierra Blanca, le dijo a gritos y tronando sus dedos, que no podía salir a comer hasta que terminara de vacunar a los niños que esperaban en el área de vacunación, se dirigió a ésta y la directora la iba siguiendo muy de cerca tronando sus dedos e insistiéndole que se apurara, posterior y en presencia de los padres de los menores que iba a vacunar, se recargó en un escritorio y pegaba repetidamente en el piso con su pie, llegó el XXXXX solicitando a la quejosa suministrara un medicamento, la directora no le permitió, pues le gritó que de ahí no se movería hasta terminar con la vacunación.

#### **1.- Trato indigno**

En el informe rendido, la Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, manifestó haberse percatado que había aproximadamente seis personas en la sala de espera de vacunas a las cuales preguntó si ya eran atendidas refiriendo que no, además de señalar que llevaban aproximadamente 40 minutos esperando, ante lo cual ofreció que "en un momento las atenderían". Preciso que caminó hacia el área de Consulta Externa y observó que XXXXX, no tenía paciente y no se encontraba ocupada, por lo que le solicitó brindar el servicio de vacunación que estaban esperando, situación que molestó a la hoy quejosa gritándole que "ella ya se iba a comer", por lo que reiteró su solicitud de atender a los pacientes y que después se tomara su horario de alimentos.

Añadió que al estar con los pacientes se acercó el XXXXX, quien dio indicación a la quejosa para que aplicara inmediatamente un medicamento a un paciente, ante lo cual la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, señaló que mandaría una enfermera distinta ya que XXXXX, apoyaría en vacunas. Finalizó la autoridad arguyendo que no trata de forma prepotente ni truenos los dedos a la quejosa, haciendo mención que la quejosa tiene exhortos y/o llamadas de atención por actividades que se le han indicado que realice y que están dentro de sus funciones. Se ha platicado con ella, solicitando informé el motivo del porqué no las realiza y por continuar incurriendo con negativas y omisiones, se le han entregado por oficio las llamadas de atención.

Al conocer el informe de la autoridad XXXXX, comentó que la autoridad trataba de desviar el punto central de su queja al decir que no había informado su horario para ingerir alimentos, lo cual es falso porque entregó su petición por oficio en recursos humanos; añadió que sólo tenía una llamada de atención por no haber realizado una

detección de cloro residual y era falso que hubiera tratado mal a las personas que esperaban a que sus hijos fueran vacunados.

Como testigo de cargo se tiene el dicho del XXXXX, quien señaló haber pedido a la XXXXX, le auxiliara a suministrar un medicamento urgente, reconociendo que había varias personas que estaba atendiendo para vacunas. Agregó que en ese momento llegó la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, quien ante la solicitud de apoyo que había formulado dijo a la aquí quejosa que no podría brindar el apoyo apoyarme hasta que vacunara al último niño, la enfermera contestó que sí iba a vacunarlos y enseguida la testigo le comentó que la esperara unos minutos, ante lo cual la Directora interrumpió y dijo que “ni uno ni dos”, al tiempo que le tronó los dedos y señaló con su dedo en el piso diciéndole que ahí se iba a quedar, además de que golpeaba con su pie en el piso, lo cual hizo con gritos no importando que estuvieran los pacientes presentes que esperaban vacuna para sus hijos.

Por parte de este organismo se recabaron los testimonios de usuarios que, el día de los hechos materia de queja, eran presentes en las instalaciones del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, quienes esperaban les fuera otorgado servicio de vacunación, a saber: XXXXX, XXXXX y XXXXX, quienes son contestes en señalar que tenían casi una hora esperando les aplicaran a sus hijos vacunas y no había ninguna enfermera que les atendiera. Que posteriormente llegó la XXXXX, acompañada de la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, para brindarles el servicio, pero que fueron interrumpidas por el XXXXX, quien requería le fuera suministrado un medicamento a un paciente, ante lo cual la Directora en mención indicó que la aquí quejosa no se retiraría hasta aplicar la última vacuna, retirándose el galeno en cita.

Sobre este punto la señora XXXXX, precisó que:

*“...ahí se quedó la directora recargada en un escritorio viendo que XXXXX estaba vacunando, continuaba con cara de molestia y golpeaba con su pie el piso pero no le decía nada a XXXXX... yo no presencié que la directora le hubiera gritado a XXXXX ni recuerdo haber escuchado que le dijera “tú de aquí no te vuelves”, ni que apuntara al piso, lo que sí recuerdo es que le ordenó no salir del área de vacunación hasta que terminara de vacunar a todos los niños porque las mamás que estábamos ahí esperando ya teníamos mucho tiempo sin ser atendidas...”;*

Y la señora XXXXX, enfatizó: “

*“...bien recuerdo que seguía como molesta y le dio por dar golpes con su pie al suelo en repetidas ocasiones, como apuntando a la enfermera, también recuerdo que esa doctora le dijo al XXXXX y a la XXXXX que ahí se quedaría haciendo señas con su dedo índice...”.*

Con los elementos de prueba obrantes en el sumario se llega a la conclusión de que el hecho de queja se encuentra parcialmente probado; sin embargo, se estima que la conducta demostrada no constituye acoso laboral porque, según los testimonios de las pacientes antes referidas se colige que las exigencias de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, derivaron del hecho de que por espacio de aproximadamente una hora el servicio de vacunación había mantenido sin atención adecuada a las usuarias las cuales esperaban recibir servicio para sus hijos.

A este respecto es de mencionar que no existen evidencia que confirme que la quejosa haya sido objeto de gritos por parte de doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, o más aún, que le hubiera “tronado los dedos”, este último punto sobre el cual el XXXXX, si bien asegura así sucedió, empero las también testigos presenciales XXXXX, XXXXX y XXXXX, nada refieren al respecto.

De igual manera, no se infiere certeza respecto al hecho de que la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, hubiera privado a la XXXXX, de su horario para tomar alimentos, pues de las constancias remitidas por la autoridad como prueba de su parte mediante oficio XXX/TB2017 glosadas a fojas 229 a 266 correspondientes al expediente personal de la quejosa, no se observa que a la fecha del evento materia de queja existiera acuerdo específico sobre el horario concedido para tal efecto, siendo la última referencia el escrito de fecha 19 de octubre de 2015 en el que solicita compactar los 30 minutos de descanso al final de la jornada (foja 260) y posteriormente el día 15 de diciembre de 2015, comunica a la autoridad inquirida que no tomará sus 30 minutos de alimentos al final de la jornada laboral (foja 258).

Aunado a lo anterior, de los testimonios de XXXXX y XXXXX, se colige que los hechos señalados en vía de queja acontecieron entre las 9:00 nueve y las 10:30 diez treinta horas, tiempo que presume el inicio de la jornada laboral; amén de señalar que de conformidad con el artículo 138 de las Condiciones de Trabajo de la Secretaría de Salud, correspondería a la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, como representante de la Secretaría en su calidad del Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados, determinar el momento en el que inicia el descanso para consumir alimentos, lo que se presume una facultad que procura brindar cuidado a los tiempos y las necesidades del servicio.

No pasa por alto la manifestación de la autoridad en el sentido de que el día de los hechos se encontraba disminuida la plantilla de personal, atendiendo al periodo vacacional, por lo cual solicita que el personal a su cargo colabore en otras áreas. De igual manera, se repara en el hecho de que la XXXXX, quien se encontraba preparando el traslado de un paciente al Hospital de San José Iturbide, quien recibió indicaciones de la propia

Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados, de acompañar el traslado por lo cual dio indicaciones a XXXXX, de atender el servicio de vacunación que tenía una hora aproximadamente de espera.

El evento probado, de acuerdo con los testimonios de las pacientes presentes declaradas por este Organismo, se ciñe al hecho de que la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, sin externar comentario alguno a la XXXXX, se quedó recargada en un escritorio viendo que esta última estaba vacunando, ciertamente con lo que dichas testigos interpretaron como una “cara de molestia” y “golpeando el piso con su pie”, “haciendo señas con el dedo índice” de que permanecería en el lugar, pero todo ello hasta que terminara de vacunar a todos los pacientes pediátricos que esperaban, pues, según el dicho de sus madres “estaban ahí esperando” y “ya tenían mucho tiempo sin ser atendidas”; exigencia que se estima propia de un servicio que no tenía justificación para permanecer suspendido ante la disponibilidad del tiempo de la quejosa, afirmación que se sostiene en virtud de que la misma no refiere ni prueba haber tenido pendiente quehacer diferente que le impidiera otorgar el apoyo requerido.

Así, la exigencia de la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, se estima fundada en los postulados de la vigente Ley de Salud del Estado de Guanajuato, que en su artículo 50 señala que los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares; en relación con la fracción II del artículo 62, que precisa con carácter prioritario la atención infantil, la vigilancia de su crecimiento y desarrollo, incluyendo la promoción de la vacunación oportuna.

#### **d) XXXXX**

Inconformidades: 1.- La doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, le ordenó firmar el resguardo de unos aparatos para medir glucosa, a lo cual se negó porque los mismos no iban a permanecer en su área de trabajo, la doctora muy molesta y con tono fuerte le volvió a dar la indicación, se negó una vez más, y la doctora muy molesta pegaba en un escritorio con un lapicero, a la vez que le reiteraba la indicación misma que no acató. 2.- Derivado de lo anterior, le ha negado permisos y vigila sus actividades de trabajo, lo que la hace sentirse estresada y enferma.

#### **1.- Trato indigno**

En su informe, la autoridad señalada como responsable arguyó que la quejosa es la encargada de inventarios, en atención a ello determinó que la misma fuera la responsable de resguardar equipos de cardio check que habían llegado en comodato al Centro de Salud con Servicios Ampliados, los cuales si bien corresponden al Programa de Riesgo Cardiovascular que integra el XXXXX, el cual contaba con vale para usarlos; también cierto era que al terminar su contrato debía dejar los equipos en la unidad para seguir siendo utilizados por el personal de enfermería, ante lo cual la decisión más viable y segura era que XXXXX, los resguardara y prestara mediante vale a alguna enfermera para toma de muestra. Agregó la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, que la quejosa se negó a cumplir su instrucción, por lo cual la mandó llamar, misma que llegó gritando que “no iba a firmar ningún resguardo, porque no iban a estar en su área”, burlándose en repetidas ocasiones y negándose a cumplir lo solicitado.

Finalizó señalando que es falso que le haya negado permisos y que si vigila sus actividades de trabajo es en atención a que su función es supervisar que el personal se apegue a los principios del servicio público y de manera cabal atiendan la salud de la población, para lo cual se ha apoyado en los servicios de XXXXX, como encargada de XXXXX.

Por la parte quejosa se ofreció el testimonio de XXXXX, quien señaló que ante la negativa de XXXXX, para recibir en resguardo el equipo médico que le pretendía entregar XXXXX, la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, “en tono prepotente y grosero” gritó a la inconforme diciéndole “*tienes que firmar el resguardo que trae XXXXX y lo vas a firmar porque yo te lo ordeno y nada más por eso*”, al momento que hacía “*muecas o expresiones con la cara*”. Concluyó afirmando que XXXXX, se veía tranquila y su semblante rojizo de pena por el trato que la Directora le daba delante de ella y demás personas presentes.

La autoridad ofreció como testimonio en apoyo de su dicho la declaración de XXXXX, cuyas funciones en el Centro de Salud con Servicios Ampliados de Tierra Blanca, se relacionan directamente con recursos humanos y administración de la unidad médica. En su atesto refirió que desde hace aproximadamente medio año, la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, le encomendó realizar funciones de supervisión hacia XXXXX, en atención a que la misma tiene a su cargo el almacén el cual se vincula con la administración de la unidad médica. Precisó la declarante que es frecuente que se reciban correos de la Jurisdicción Sanitaria en San Miguel de Allende, sobre peticiones de mantenimiento y que ella estaba al tanto para verificar que se cumplan los requerimientos por parte de la quejosa.

De igual manera se recabó el testimonio de XXXXX, el cual es omiso en hacer referencia al hecho materia de queja.

Por otra parte, se consideran los correos electrónicos suscritos por Perla Mitzi Hernández Paredes dirigidos a XXXXX y XXXXX, de fecha 03 de septiembre de 2017 y 07 de agosto 2017, obrantes a fojas 50 a 53 del sumario, de los que se desprenden las comunicaciones de XXXXX, XXXXX de la Jurisdicción Sanitaria II en San Miguel

de Allende, en el sentido de: a) informar las fechas en que se estarían recibiendo físicamente los bienes baja, correspondiendo al Municipio de Tierra Blanca, el día miércoles 6 de septiembre; y b) la solicitud de validación de reporte de mantenimiento correspondiente al año 2017 en el sistema de gestión de equipo biomédico contra lo que se reportó a finales del año 2016 en "SINERHIAS", por lo que se requería la presencia del responsable de Inventarios, el día jueves 10 de agosto a las 10:00 a.m. en las instalaciones de la Jurisdicción Sanitaria en cita.

Los correos electrónicos precitados se observan fueron reenviados por parte de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, tanto a la quejosa XXXXX, como a XXXXX, con la solicitud para esta última de verificar que la hoy inconforme diera cumplimiento a lo solicitado.

Con los elementos de prueba glosados al sumario en que se actúa, se llega a la conclusión de que el hecho de queja se encuentra parcialmente probado; no obstante se estima que la conducta demostrada no constituye acoso laboral en atención a que la exigencia de la autoridad señalada responsable, en el sentido de tomar la determinación de que fuera la quejosa quien recibiera en resguardo el equipo médico, se considera una atribución propia de su cargo como superior inmediata que resulta compatible con las funciones que, como responsable del almacén, ejerce XXXXX, con independencia de que el equipo se encuentre para servicio de un programa de atención determinado.

Ahora bien, como puede observarse del testimonio de XXXXX, la misma hizo alusión a una respuesta irascible de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, la cual se estima fue resultado de la propia de negativa de XXXXX, a cumplir la instrucción su superior inmediata, pero en ninguna parte sugirió objetivamente que el trato de la Directora haya sido humillante o lesivo de la dignidad de la quejosa, aunado a lo anterior, se considera que la testigo indicó situación diversa a la señalada por la quejosa respecto al modo en que ocurrieron los hechos, toda vez que la inconforme refirió haber recibido malos tratos cuando se presentó a su oficina, en tanto, la testigo indicó que la XXXXX y XXXXX se dirigieron hacia el lugar de la quejosa, donde ocurrió el maltrato.

Sobre el particular es de señalar que las tensiones y disgustos no faltan en las relaciones humanas (incluidas las que se establecen en los centros de trabajo), y que no se pueden considerar hostigamiento laboral las diferencias de opinión, las discusiones, ni tampoco los arrebatos de carácter que pueden presentarse ocasionalmente en las relaciones laborales, máxime si una instrucción legítima de un superior es desatada por un subordinado, como en el presente caso ocurrió, pues de acuerdo a la versión de hechos narrada por la propia XXXXX, la misma se negó rotunda y categóricamente a firmar el resguardo que le era solicitado como responsable de almacén, por lo cual podemos concluir que la conducta atribuida a la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, objetivamente no es acoso laboral.

## **2.- Negativa de permisos y supervisión de funciones**

Comentó la inconforme que derivado de su negativa a acatar la instrucción de la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, le ha negado permisos y vigila sus actividades de trabajo, lo que la hace sentirse estresada y enferma.

Sobre este punto es de señalar que en relación a los permisos, del cúmulo de constancias remitidas por la autoridad como prueba de su parte mediante oficio XXX/TB2017 glosadas a fojas 273 a 277 correspondientes al expediente personal de la quejosa, se colige que posterior a la presentación de su queja ante este Organismo en fecha 14 catorce de agosto de 2017 dos mil diecisiete, le han sido otorgados al menos siete pases de salida y/o autorizaciones para ausentarse de sus labores, los cuales corresponden a los días, 21 veintiuno de agosto, 7 siete y 29 veintinueve de septiembre, así como, 6 seis, 11 once, 12 doce, 13 trece, 20 veinte y 27 veintisiete de octubre, todos del año 2017 dos mil diecisiete (fojas 273, 274, 275, 276, 277, 282, 283), motivo por el cual se estima infundado el punto de queja.

Referente a la imputación consistente en que la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, vigila sus actividades de trabajo, lo que la hace sentirse estresada y enferma, lo que pretende demostrar con los correos electrónicos obrantes a fojas 50 a 53 del presente sumario, es de mencionar que dicha conducta se estima probada; empero, la misma no se considera constituya acoso laboral, pues bajo el principio de razonabilidad, lo esperado de un superior respecto a las personas subordinadas a su cargo, es la vigilancia de que los diferentes objetivos y compromisos del centro de trabajo se cumplan en sus términos, para lo cual puede tomar determinaciones como solicitar el apoyo de funcionarios vinculados que verifiquen tal cumplimiento, siendo el caso de XXXXX, cuyas funciones en el Centro de Salud con Servicios Ampliados de Tierra Blanca, se relacionan directamente con recursos humanos y administración de la unidad médica, lo cual es compatible con las actividades de almacén a cargo de XXXXX.

Finalmente, respecto al estrés y alteración en la salud que alude la quejosa, no se cuenta con elementos objetivos que acrediten o hagan presumir la existencia de tales situaciones.

### **e) XXXXX**

Inconformidades: 1.- El 13 de septiembre de 2016 dos mil dieciséis, se encontraba en la sala de expulsión cuando ingresó la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, quien le dijo inepto porque ya tenía mucho tiempo atendiendo un parto, se paró junto a él pegando con su pie en el piso. 2.- En el mes de abril de 2017 dos mil diecisiete, se disponía a ingerir sus alimentos cuando la doctora en mención, le pidió atender a un paciente, a lo que el quejoso

contestó que primero tomaría sus alimentos y después atendería al paciente, pues por la carga de trabajo no lo había podido hacer, además de que no era una urgencia, la doctora tronándole los dedos le ordenó atenderlo porque ella así lo indicaba.

## 1.- Trato indigno

Al rendir el informe que le fue requerido, la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, arguyó que ingresó en la sala de expulsión para supervisar lo que sucedía, pues consideró que había transcurrido demasiado tiempo en la atención del parto que refiere el quejoso, percatándose que la paciente se encontraba cansada y en virtud de que no mantenía el pujido las contracciones estaban disminuyendo, por lo cual revisó a la paciente observando que la cabeza del bebé estaba en segundo plano, por lo cual tuvo que brindar apoyo tanto al médico y como a la enfermera; lo anterior sin hacer referencia a fricción alguna con el ahora inconforme.

Sobre este punto de queja se recabó la declaración de la XXXXX, quien confirmó que la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, se hizo presente en el área de expulsión en donde atendía un parto el doctor XXXXX, a quien comenzó a cuestionar “en tono burlón” sobre: ¿si la paciente estaba completa?, ¿si la había revisado bien?, ¿por qué la pasada ahora y no después?, ¿cuándo vas a terminar? Precisó que la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, permaneció por espacio de 25 veinticinco minutos, tiempo durante el cual “hacia presión con su presencia”, además con su lenguaje corporal, pues “movía el pie pegando en el piso con su calzado”, además de que “aplaudía en silencio”, es decir, juntaba las palmas de sus manos y se tocaba los dedos entre sí.

Con los elementos de prueba glosados al sumario en que se actúa, se llega a la conclusión de que el hecho de queja se encuentra parcialmente probado; sin embargo, se estima que la conducta demostrada no constituye acoso laboral. Ello resulta así, pues la propia autoridad inquirida acepta haber hecho acto de presencia en la sala de expulsión en donde el XXXXX, atendía un parto el cual en apreciación de la propia Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, había excedido en tiempo de atención, pues los cuestionamientos referidos por la testigo XXXXX, presumen tal circunstancia y este punto es reconocido por el propio inconforme, pues refiere que la Directora en cita le externó que “*ya tenía mucho tiempo en esa atención*”.

De tal guisa, la labor de supervisión realizada por la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, no puede en forma alguna considerarse constitutiva de hostigamiento laboral, pues es la primera responsable de lo que acontece en la unidad médica a su cargo. Adicionalmente, no se corrobora que la autoridad haya calificado como “inepto” al inconforme, señalamiento sobre el cual únicamente se cuenta con el dicho de este último.

Por otra parte, no se cuenta con elementos objetivos que permitan superar la subjetividad alusiva a que la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, durante el tiempo en que permaneció en la sala de expulsión “hiciera presión con su presencia” o con su lenguaje corporal “pegando en el piso con su calzado”, además de resultar paradójico que la misma “aplaudía en silencio” y que tales conductas hubiera repercutido en un trato humillante o lesivo de la dignidad del quejoso.

## 2.- Oposición a ingerir alimentos y trato indigno

En su informe la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, expuso que solicitó al quejoso por oficio le indicara la hora en que tomaría sus alimentos, pues es frecuente que deje a los pacientes esperando por tiempos muy prolongados para pasarlos a consulta y que en muchas ocasiones se encontraba en el consultorio de la XXXXX, con la puerta abierta platicando. Agregó que el XXXXX, entregó por oficio su solicitud para tomar los 30 treinta minutos para ingerir alimentos después de las 14:00 catorce horas. Concluyó señalando que jamás le ha “tronado los dedos” y nunca se ha dirigido al personal de manera inapropiada.

A este respecto se obtuvo la declaración de la XXXXX, quien comentó que en el mes de abril del año 2017 dos mil diecisiete, siendo aproximadamente las dos de la tarde, se encontraba en compañía del quejoso en el interior de su consultorio platicando respecto a la fuerte carga de trabajo que habían tenido durante ese día, siendo el caso que el inconforme se disponía a ingerir sus alimentos, momento en el que se hizo presente la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, quien con actitud prepotente y enojada, alzando la voz, dijo al XXXXX, que fuera a atender a una paciente, a la vez que tronaba sus dedos y señalaba que ella “así lo ordenaba”, tras lo cual la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, se retiró al igual que la testigo de referencia esta última “pues tenía trabajo pendiente”.

Referente a la imputación consistente en que la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, mostró oposición al quejoso para que el mismo ingiriera sus alimentos bajo la exigencia brindar atención médica “tronando los dedos”, es de señalar que dicha conducta se estima probada.

Sobre este punto del cúmulo de constancias remitidas por la autoridad como prueba de su parte mediante oficio XXX/TB2017 correspondientes al expediente personal del quejoso, se advierte a foja 326 la existencia del oficio por medio del cual en fecha 12 doce de enero de 2017 dos mil diecisiete, la autoridad señalada responsable solicitó al XXXXX, informe el horario en que tomaría los 30 treinta minutos para consumo de alimentos; advirtiendo del informe rendido por la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, que “*el horario que solicitó el XXXXX para ingerir sus alimentos y el cual entregó por oficio, es después de las 14:00 horas y siendo este horario de 30 minutos durante su turno*”.

A este respecto, es de destacar que del testimonio de la XXXXX, en relación con la versión de hechos dada por el quejoso, se advierte que este último el día de los hechos de queja, alrededor de las 14:00 catorce horas se disponía a tomar sus alimentos, horario que es reconocido por la autoridad responsable en su informe ante este Organismo como el que habría sido solicitado y autorizado para tal efecto, lo que se sugiere resulta en menoscabo de los derechos laborales del propio XXXXX.

De igual manera, su estima probado que la Directora Perla Mitzi Hernández Paredes, excedió sus facultades al haber realizado un acto contrario al deber de trato respetuoso y digno hacía el quejoso al haberle “tronado los dedos” frente a una compañera de trabajo que confirma haber presenciado dicha situación, lo cual resulta en contravención de lo dispuesto por la fracción VI del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, que establece como obligación de los patrones «guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra.»

“Tronar los dedos” a fin de hacer cumplir una instrucción dada desde una posición de poder como la que representa la figura de la Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, se estima un acto alejado de aquellos que están destinados a ejercer una potestad disciplinaria legitimada para los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

Dicha conducta incide, a juicio de quien esto suscribe, en un acto de descalificación humillante que se da en presencia de una compañera de trabajo, la cual, según su dicho, evalúa como un suceso que la dejó “atónita” al igual que al inconforme, además de sugerirse hostil y grosero dado que se complementa con el poder que se ejerce como superior y bajo el cual se “ordena” lo que ha de hacerse.

Sobre el particular, se estima de utilidad retomar las palabras de Gustavo Fondevila, quien señala que agresiones, tensiones entre colegas, conflictos jerárquicos y otros, pueden ser habituales en la relación laboral más no necesariamente son considerados como acoso u hostigamiento laboral. Además precisa que las características que deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno del acoso laboral son patrones de conducta repetidos, acciones negativas y abuso de relaciones asimétricas.

De esta manera, con los elementos de prueba glosados al sumario de mérito, se tiene que en la presente investigación el acto materia de queja probado, si bien constituye un acto negativo y de abuso en la relación de poder, también lo es que no se corrobora como un patrón de conducta repetido, **por lo que en estricto sentido no puede ser considerado como un acto de acoso laboral, si en cambio contrario al respeto a la dignidad el ser humano, motivo por el cual es de formularse el correspondiente pronunciamiento de reproche.**

Por último, no se deja de reparar en lo manifestado por la testigo XXXXX, persona que prestaba sus servicios para la empresa “Intercontinental de Medicamentos”, misma que se encontraba asignada al área de farmacia del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, y que hace referencia a haber recibido indicaciones de parte de la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, en el sentido de entregar medicamento caducado principalmente a adultos mayores que no saben leer, indicación que fue respaldada por su supervisora de nombre XXXXX, pero que se negó a acatar; situación que con fundamento en lo dispuesto por la fracción VII del artículo 8º de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, se estima oportuno hacer del conocimiento del Secretario de Salud del Estado, a fin de que con base en sus atribuciones legales determine lo conducente.

No se desdeña, que mediante escrito recibido en fecha 12 doce de octubre de 2017 dos mil diecisiete, XXXXX, solicitó la intervención de este organismo a fin de que la totalidad de las personas que suscribieron el escrito de fecha 27 veintisiete de marzo de 2017 dos mil diecisiete, dirigido al otrora Secretario de Salud de Guanajuato, doctor Ignacio Ortiz Aldana, recibido en su despacho el día 3 tres de abril de 2017 dos mil diecisiete, obtuvieran respuesta. Aportando copia del oficio XXX, por medio del cual el XXXXX, Jefe de la Jurisdicción Sanitaria II con residencia en San Miguel de Allende, en atención al escrito referido comunica en lo individual a la peticionaria que “*se iniciaron las investigaciones correspondientes para aclarar cada uno de los puntos que se refieren en dicho oficio y que cuanto se tengan resultados de las mismas lo haremos de su conocimiento*”.

En el escrito de referencia, se da a conocer al otrora Secretario de Salud de Guanajuato, doctor Ignacio Ortiz Aldana, presuntos actos de prepotencia, hostigamiento y discriminatorios en los que ha incurrido la doctora Perla Mitzi Hernández Paredes, en su carácter de Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, en agravio de las treinta personas que suscriben el mismo, las cuales denuncian además la negación de derechos a trabajadores no regularizados o formalizados y privilegios para otros trabajadores (fojas 111 a 115).

A fin de atender la solicitud de intervención, este Organismo solicitó informe tanto al Jefe de la Jurisdicción Sanitaria II con residencia en San Miguel de Allende, como al actual Secretario de Salud del Estado.

Al rendir su informe, el XXXXX, Jefe de la Jurisdicción Sanitaria II con residencia en San Miguel de Allende, mediante oficio XXX comunicó que:

*“...este escrito se dirigió directamente al Secretario de Salud, el XXXXX con fecha 27 de Marzo del 2017 y recibido el 3 Abril del 2017, por lo cual este documento me fue turnado a través del folio XXX/2017 con fecha 04 de Abril del 2017*

*por parte de la Lic. Dolores Blanca Viridiana Araiza Zamora, Secretaria Particular del C. Secretario de Salud para dar respuesta por lo cual se emitió el oficio con folio XXX de fecha 8 de Mayo del 2017, en el cual se informa del inicio de la investigación correspondiente: en este momento se solicita a la Dra. Perla Mitzi Hernández Paredes un informe detallado de la situación que se está presentando en el CESSA de Tierra Blanca del cual funge como Directora Municipal, (Anexo Copia de la Ficha Informativa)... le comento que no se inició ningún procedimiento administrativo en ese momento ya que no se contaba con la información suficiente para saber si la Dra. Perla Mitzi Hernández Paredes, había cometido alguna falta administrativa que se tuviera que sancionar... comento que se platicó con el Representante Sindical de la Sección 37 del SNTSS el C. XXXXX y acordamos realizar una visita al CESSA Tierra Blanca, para conocer la problemática real y establecer acuerdos y compromisos que mejoraran el Clima Laboral en dicha unidad, (Se anexa copia de la Minuta de Acuerdos y Compromisos así como evidencia fotográfica). Cabe mencionar que en mi calidad de Jefe de la Jurisdicción Sanitaria No. II he realizado la búsqueda de documentos dirigidos a mi persona en los archivos de esta Jurisdicción Sanitaria No. II, o entregados por algún líder sindical, no encontrando ningún documento al respecto por el momento, sin embargo si se llegara a encontrar algún documento complementario se les hará llegar de manera inmediata...". Foja 180 a 186.*

De igual manera se recibió oficio CAJ/AP/XXX/2017, por medio del cual el doctor Aníbal Hernández Mendoza, Coordinador de Asuntos Jurídicos, por instrucciones del doctor Daniel Alberto Díaz Martínez, Secretario de Salud de Guanajuato, rindió el informe solicitado en relación a la solicitud de intervención por parte de XXXXX, a fin de obtener respuesta al escrito de fecha 27 veintisiete de marzo de 2017 dos mil diecisiete, dirigido al otrora Secretario de Salud de Guanajuato, XXXXX. El informe de referencia se constriñó a remitir copia de la documentación proporcionada mediante oficio XXX por el XXXXX (foja 361 a 369).

Sobre el derecho de petición es de mencionar que el Poder Judicial de la Federación ha establecido criterio respecto a sus elementos en la Jurisprudencia contenida en la tesis Tesis: XXI.1o.P.A. J/27, en la que se establece que el ejercicio de este derecho y la correlativa obligación de la autoridad de producir una respuesta, se caracterizan por los elementos siguientes:

A. La petición: debe formularse de manera pacífica y respetuosa, dirigirse a una autoridad y recabarse la constancia de que fue entregada; además de que el peticionario ha de proporcionar el domicilio para recibir la respuesta.

B. La respuesta: la autoridad debe emitir un acuerdo en breve término, entendiéndose por éste el que racionalmente se requiera para estudiar la petición y acordarla, que tendrá que ser congruente con la petición y la autoridad debe notificar el acuerdo recaído a la petición en forma personal al gobernado en el domicilio que señaló para tales efectos, sin que exista obligación de resolver en determinado sentido, esto es, el ejercicio del derecho de petición no constriñe a la autoridad ante quien se formuló, a que provea de conformidad lo solicitado por el promovente, sino que está en libertad de resolver de conformidad con los ordenamientos que resulten aplicables al caso, y la respuesta o trámite que se dé a la petición debe ser comunicada precisamente por la autoridad ante quien se ejerció el derecho, y no por otra diversa.

Es de precisar que en el caso en comento, no se restringe el ejercicio del derecho a obtener respuesta, pues si bien los peticionarios mantienen una relación de trabajo con la autoridad a la cual dirigen su solicitud de intervención, atento a lo interpretado por el Poder Judicial de la Federación, en la Jurisprudencia contenida en la tesis I.1o.A. J/17 (10a.), cierto también es que la solicitud que formulan al Secretario de Salud del Estado, se hace con el carácter de autoridad que el mismo ostenta, lo cual genera la obligación de emitir una respuesta.

Así pues, el derecho de petición se satisface cuando a una solicitud pacífica y respetuosa formulada por el gobernado, recae una respuesta en breve término, la cual es congruente con la petición y notificada al interesado, sin que exista la obligación de resolver en determinado sentido conforme a las pretensiones de este último.

En el caso en estudio se observa que existe un documento petitorio suscrito por personal que labora en el Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, dirigido al otrora Secretario de Salud de Guanajuato, XXXXX, recibido en su despacho el día 3 tres de abril de 2017 dos mil diecisiete, según sello, mismo que a través del folio XXX/2017 de fecha 04 cuatro de abril de 2017 dos mil diecisiete, fue remitido por parte de la Lic. Dolores Blanca Viridiana Araiza Zamora, Secretaria Particular del entonces Secretario de Salud, a la atención del XXXXX, Jefe de la Jurisdicción Sanitaria II con residencia en San Miguel de Allende, para dar respuesta, mismo que emitió oficio con folio XXX de fecha 8 ocho de mayo del 2017 dos mil diecisiete, a la peticionaria XXXXX, haciéndole saber que *"se iniciaron las investigaciones correspondientes para aclarar cada uno de los puntos que se refieren en dicho oficio y que cuanto se tengan resultados de las mismas lo haremos de su conocimiento"*, y del cual se obtuvo copia que fue proporcionada por la solicitante en cita, lo que hace prueba plena de que, en lo particular, obtuvo respuesta a su petición.

No obstante lo expuesto, la autoridad no demostró que las restantes personas peticionarias que suscribieron el escrito recibido en el despacho del Secretario de Salud del Estado, el día 3 tres de abril de 2017 dos mil diecisiete, hubieran sido notificadas del acuerdo recaído a su solicitud de intervención, motivo por el cual se estima procedente formular una Propuesta Particular al actual Titular de la Secretaría de Salud efecto de que, en breve término, por los medios que estime pertinente proceda a realizar la notificación respectiva.

## CONCLUSIÓN

En aras del aspecto pedagógico que en muchos casos deben tener las resoluciones del sistema no jurisdiccional de protección a derechos humanos, es importante terminar el presente documento con algunas reflexiones finales, que consideramos pueden resultar orientadoras e ilustrativas, sobre un tema de vital importancia: El *Mobbing*.

En efecto, como hemos visto, especialistas en la materia han señalado que el abuso psicológico (*Mobbing*) es un tipo de maltrato verbal o modal que de manera crónica y frecuente recibe un trabajador por parte de otro (jefe o compañero), mismos que mediante conductas hostiles tratan de provocar la salida de la víctima de la institución y/o aniquilarlo psicológicamente; de igual manera, se ha mencionado que el término *Mobbing* proviene del inglés *mob*, que significa turba, es decir, la idea corriente del *Mobbing* resumida en pocas palabras es la de una vejación sistemática en el lugar de trabajo y, por consiguiente, se trata de una violencia psicológica, sistemática y prolongada en el centro laboral para que se abandone el empleo, o como se define por el tratadista Molina, B. en la obra *Mobbing* o acoso moral en el lugar de trabajo, cuando señala: “la sensación de verse excluido de la comunidad social en el entorno laboral y de enfrentarse con exigencias insolidarias en el trabajo, sin tener la posibilidad de oponerse a ellas”.

De tal suerte, al hablar de *Mobbing* nos referimos al comportamiento recurrente y sistemático, realizado en el lugar de trabajo por compañeros o superiores jerárquicos de la víctima, que gozan de un apoyo o un encubrimiento tácito de la organización y que debido a su carácter claramente vejatorio y humillante, atenta a la dignidad de la persona y la perturba gravemente en el ejercicio de sus labores profesionales y, en tal virtud, lo importante no es en todo caso la finalidad perseguida, sino los medios ofensivos utilizados que lesionan -como ya se dijo- el derecho fundamental de la dignidad del ser humano.

Bajo este contexto, el *Mobbing* o acoso psicológico implica -desde luego- un factor nocivo que se encuentra en los ambientes laborales, cuyas características según los estudiosos del tema abarcan (de manera enunciativa y no limitativa) los siguientes aspectos, a saber:

- Puede presentarse en infinidad de situaciones cotidianas que no tienen un matiz único pero son consistentes con el objetivo de provocar molestia o dañar a la víctima.
- Muchas veces el *Mobbing* se desconoce; y
- El *Mobbing* generalmente conlleva la existencia de testigos mudos; dicho en otros términos, los colegas del centro laboral de la víctima omiten testificar a favor de la persona que está recibiendo los ataques e incluso lo consienten.

En conclusión, el *Mobbing* es uno de los riesgos psicológicos más frecuentes y de consecuencias devastadoras en las organizaciones (tanto públicas como privadas) actuales; de modo tal que, en el caso que aquí nos atañe, si bien ha quedado demostrado que no se acreditó el hostigamiento laboral reclamado, resulta menester fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales necesarias para desarrollar una cultura organizacional basada en el respeto y empatía de los actores involucrados en la prestación del servicio de salud en el Estado y que el mismo no resulte en menoscabo de la calidad del mismo en perjuicio de las personas usuarias.

Sobre este punto es de destacar que de los testimonios vertidos por las usuarias de nombres XXXXX, XXXXX, XXXXX y XXXXX, se advierte situaciones aisladas con sugieren que respide en el clima laboral del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, pues los mismos hacen alusión a enojos, regaños, molestias y discusiones entre el personal que labora en dicho Centro.

Del mismo modo, diferentes servidores públicos adscritos al Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, que rindieron testimonio dentro de la presente investigación, aluden un entorno laboral insano que deriva en relaciones de trabajo fracturadas, poca disponibilidad para colaborar y trato difícil de cierto personal, discusiones frente a los pacientes, falta de comunicación interna, resistencia al cambio, división laboral, fricciones, incertidumbre, falta de paz, desconfianza y conductas hostiles.

Por ende, la presente resolución -se insiste- debe entenderse por la autoridad a quien se dirige, en el sentido de intensificar o, en su caso, implementar acciones preventivas (y correctivas si es necesario) que redunden en un mejor *clima laboral* y que tiendan a erradicar todas aquellas prácticas que propicien o generen un entorno laboral hostil, en menoscabo del servicio de calidad que es debido a la población beneficiaria.

Por tanto, este Organismo estima oportuno emitir una Recomendación al Secretario de Salud del Estado, para que en el ámbito de su competencia, gire instrucciones por escrito a quien legalmente corresponda, a efecto de que en aras de salvaguardar el proceso de relación adecuado que debe imperar en un ambiente laboral de prestación de servicios público en materia de salud, se implementen todos aquellos mecanismos y acciones tendientes a solucionar -en la medida de lo posible- la problemática suscitada entre las partes involucradas en el presente asunto; de modo tal que, se generen acuerdos y/o compromisos mutuos y convergentes, basados siempre -desde luego- en el respeto recíproco que fomenten la convivencia armónica entre los actores implicados (directivos, trabajadores de la salud y usuarios) y, en tal virtud, se solventen todos los conflictos internos que -en su caso- sigan existiendo al interior del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca.

En mérito de lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir las siguientes conclusiones:

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado, doctor Daniel Alberto Díaz Martínez**, a efecto de que se inicie procedimiento administrativo en contra de la doctora **Perla Mitzi Hernández Paredes**, Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, Guanajuato, respecto de la Violación del Derecho al Trabajo (mobbing) de la cual se doliera **XXXXX**, lo anterior de conformidad con los argumentos expuestos en el inciso e) apartado 2 de la presente resolución.

**SEGUNDA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado, doctor Daniel Alberto Díaz Martínez**, para que en el ámbito de su competencia, gire instrucciones por escrito a quien legalmente corresponda, a efecto de que en aras de salvaguardar el proceso de relación adecuado que debe imperar en un ambiente laboral de prestación de servicios público en materia de salud, se implementen todos aquellos mecanismos y acciones tendientes a solucionar -en la medida de lo posible- la problemática suscitada entre las partes involucradas en el presente asunto; de modo tal que, se generen acuerdos y/o compromisos mutuos y convergentes, basados siempre -desde luego- en el respeto recíproco que fomenten la convivencia armónica entre los actores implicados (directivos, trabajadores de la salud y usuarios) y, en tal virtud, se solventen todos los conflictos internos que -en su caso- sigan existiendo al interior del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, Guanajuato.

**TERCERA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado, doctor Daniel Alberto Díaz Martínez**, para que en el ámbito de su competencia, gire instrucciones por escrito a quien legalmente corresponda, a efecto de que en aras de salvaguardar el derecho a la protección de la salud tanto de **XXXXX**, así como de los pacientes a los cuales brinda atención la misma, se le dote de espacio físico seguro en virtud de que actualmente brinda servicio en el área de citología del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, Guanajuato, lo cual se traduce en riesgos para la salud derivados del manejo de materiales que han estado en contacto con agentes biológico-infecciosos.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta las presentes Recomendaciones en el término de 5 cinco días hábiles siguientes a su notificación y; en su caso, dentro de los 15 quince días naturales, aportará las pruebas de su debido y total cumplimiento.

## PROPUESTA PARTICULAR

**ÚNICA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Propuesta Particular** al **Secretario de Salud del Estado, doctor Daniel Alberto Díaz Martínez**, para que, en breve término, por los medios que estime pertinente, proceda a realizar la notificación correspondiente al personal que presta sus servicios en el Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, Guanajuato, que suscribieron el escrito recibido en su despacho el día 3 tres de abril de 2017 dos mil diecisiete.

## ACUERDO DE NO RECOMENDACIÓN

**ÚNICO.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite Acuerdo de No Recomendación al **Secretario de Salud del Estado, doctor Daniel Alberto Díaz Martínez**, con respecto a la actuación de la doctora **Perla Mitzi Hernández Paredes**, Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, Guanajuato, por la Violación del Derecho al Trabajo (mobbing) que le fuera atribuido por **XXXXX, XXXXX, XXXXX, XXXXX y XXXXX**, lo anterior tomando como base los argumentos expuestos en el caso concreto de la presente resolución.

## ACUERDO DE VISTA

**ÚNICO.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, formula Acuerdo de Vista al **Secretario de Salud del Estado, doctor Daniel Alberto Díaz Martínez**, a fin de poner en su conocimiento lo manifestado por la testigo **XXXXX**, quien refirió haber recibido indicaciones por parte de la doctora **Perla Mitzi Hernández Paredes**, Directora del Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de Tierra Blanca, Guanajuato, en el sentido de entregar medicamento caducado principalmente a adultos mayores que no saben leer; lo anterior con fundamento en lo dispuesto por la fracción VII del artículo 8º de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, a fin de que con base en sus atribuciones legales determine lo conducente.

Notifíquese.

Así lo resolvió y firma el licenciado **José Raúl Montero de Alba**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

L. JRMA\* L. LAEO\* L. MMS\*