

León, Guanajuato, a los 22 veintidós días del mes de enero de 2016 dos mil dieciséis.

VISTO para resolver el expediente número **213/14-B**, relativo a la queja interpuesta por , por hechos que considera violatorios de sus derechos humanos y que reclama de parte de la **Coordinadora General del Centro Estatal de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad del Estado**, con sede en **Irapuato, Guanajuato**.

Sumario: dijo ser sujeta de *mobbing* por parte de la **Doctora Leticia Díaz Martínez**, Coordinadora General del Centro Estatal de Rehabilitación, el cual se encuentra ubicado en Irapuato, Guanajuato.

CASO CONCRETO

Acoso laboral (Mobbing)

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"*.

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 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.

Como primer hecho constitutivo de la conducta dolida, indicó que el día 10 diez de junio del año 2014 dos mil catorce, la médica **Leticia Díaz Martínez** se condujo de manera indebida hacia ella, primero ignorándola y posteriormente hablándole con gritos y regaños, al punto indicó:

*"...El día martes 10 diez de junio del año en curso, al ser aproximadamente las 08:10 ocho horas con diez minutos, al encontrarme en el área en donde se encuentra el reloj checador para los empleados (...) se constituyó la doctora **Leticia Díaz Martínez** a la cual me dirigí verbalmente diciéndole que ya le tenía lista la presentación que me había solicitado, sin embargo la mencionada doctora no me contestó, por lo que me volví a dirigir a su persona de manera verbal diciéndole que ya tenía lista la presentación pero me ignoró y se retiró del lugar; ante tal situación, es decir ante la omisión de la doctora **Leticia Díaz Martínez** de contestarme es que me sentí agraviada ya que me faltó al respeto al haberme ignorado (...)*

*le seguí hasta su consultorio con el respeto debido a lo que la doctora **Leticia Díaz Martínez** al verme me recibió con un gesto de desagrado y comenzó a llamarme la atención de una forma altanera, grosera y agresiva diciendo textualmente: "Por qué no viniste ayer, siempre llegas tarde, nunca vienes a trabajar, estás comprometida con lo que estás haciendo?" (...)*

*no tenía razón la doctora **Leticia Díaz Martínez** en regañarme de esa manera, ya que si bien era cierto de que había faltado el día anterior a mi trabajo, lo que corresponde hacer administrativamente era que se descontará de mi salario lo correspondiente a ese día en que no asistí a laborar (...)*

*la doctora **Leticia Díaz Martínez** me comenzó a gritar al momento de decirme textualmente: "Eres una irresponsable, no me eres indispensable, tu trabajo lo puede hacer cualquiera, dime de una vez si vas a hacer lo que te pido o le doy tu trabajo a **XXXXXX**, no me importan tus pretextos y solo debes aceptar que eres una irresponsable (...)*

*la doctora **Leticia Díaz Martínez** me siguió gritando diciendo textualmente: "No la quiero, no necesito nada de ti, presentaré mi informe incompleto por tu culpa", lo anterior, como ya lo mencione lo dijo gritando y manoteando; y por lo anterior fue que la autoridad que he señalado como responsable determinó quitarme las funciones de Jefa del área de terapia física y de la Supervisora de las Unidades Municipales de Rehabilitación, esto en acuerdo con la Dirección de Rehabilitación. (...)*

*me parece injusto que aún y cuando la de la voz me esforcé para cubrir todas las actividades enunciadas, lo que implicó que tuviese que desarrollarlas en mi domicilio particular por las tardes y los días de descanso como los son los días sábados y domingos, en consecuencia no hay justificación para que la doctora **Leticia Díaz Martínez** me gritara al llamar mi atención cuando ella consideró que yo no cumplí con la actividad de desarrollo de la presentación de un tema que le correspondía hacer a ella por ser una las actividades que debe desarrollar la Coordinadora de Unidades Municipales de*

Rehabilitación...”

Por su parte la médica **Leticia Díaz Martínez**, en su comparecencia rendida ante este Organismo, negó haberse dirigido de manera indebida hacia la quejosa, pues expuso:

“...efectivamente el día martes 10 diez de junio de la presente anualidad, al ser aproximadamente las 8:10 ocho horas con diez minutos me presenté en el área donde se encuentra el reloj en donde checamos todos los miembros o elementos que trabajamos en el Centro Estatal de Rehabilitación de esta ciudad, es cierto también que encontré en la precitada área a la hoy quejosa a la que le respondí el saludo para enseguida dirigirme a mi oficina, es cierto que la inconforme me siguió hasta mi oficina en donde manifestó que tenía lista la información que se le había solicitado a través de XXXXX, sin embargo es falso que la de la voz me haya dirigido a en la forma que refiere en su queja, lo cierto es que cuando me ofreció dicha información le hice saber que ya no la ocupaba en virtud de que yo había conseguido la información que se le había pedido...”

Asimismo se recabó el testimonio de **XXXXX, XXXXX, XXXXX, XXXXX, XXXXX y XXXXX**, quienes no hicieron referencia alguna a este hecho, razón por la cual no existe dato alguno que permita corroborar la versión de la parte quejosa por lo que hace a este hecho en concreto, es decir a haber sido sujeta de trato indigno por parte de la funcionaria pública señalada como responsable el día 10 diez de junio del año 2014 dos mil catorce.

En cuanto a lo referido en el punto 2 (dos) de su queja, su lectura indica que son antecedentes en los que expone el apoyo que ha dado a **Leticia Díaz Martínez**, y que al haberle apoyado de manera sostenida, estima como injustificado el regaño del día 10 diez de junio, sin embargo ya se ha dicho que no existen datos en el sumario que corroboren la existencia de ese hecho en concreto.

Como segundo punto de queja expuesto, señaló que en una fecha indeterminada la funcionaria señalada como responsable, le gritó: *“Tú tienes que seguir las indicaciones que yo te dé, tú no puedes hacer lo que tú quieras, compórtate como la Jefa de Área que eres, puedes o no puedes?”*, en este tenor expuso:

*“... No recuerdo la fecha precisa (...) la doctora **Leticia Díaz Martínez** se dirigió a mi persona cuestionándome en dónde se encontraba el precitado paciente y la razón por la que no se le había brindado la terapia en lokomat, a lo que le informe que tanto el citado paciente como los familiares que le acompañaban había decidido retirarse, fue en ese momento en que la doctora **Leticia Díaz Martínez** comenzó a gritarme diciendo textualmente: “Tú tienes que seguir las indicaciones que yo te dé, tú no puedes hacer lo que tú quieras, compórtate como la Jefa de Área que eres, puedes o no puedes? (...) de lo anterior se percató **XXXXX** (...) me pidió que le acompañara a la oficina del doctor **XXXXX** que se desempeña como Director de Rehabilitación, a lo cual accedí y ante este Doctor la Licenciada **Leticia Díaz Martínez** continuó con su actitud exaltada pero ya no me agredió verbalmente...”*

En cuanto a estos hechos, la testigo **XXXXX** se manifestó de manera diferente a la quejosa, pues si bien indicó que la funcionaria señalada como responsable gritó a la aquí quejosa, la testigo afirmó que se hizo presente la **Doctora Leticia Díaz Martínez** que es la Coordinadora del Centro de Rehabilitación, quien se dirigió verbalmente a la terapeuta y le dijo de manera textual: *“si no te crees capaz de hacer lo que te pido, dime en este momento, es muy simple lo que te estoy pidiendo pero si tu capacidad no da para hacer lo que te pido, dímelo”*, aclaro que estas manifestaciones la Doctora Leticia Díaz Martínez las hizo gritando, es decir lo hizo con un tono de voz molesto, lo que generó que los pacientes que se encontraban en ese momento en el interior del área de terapia física lo escucharan.

De esta forma se advierte una discordancia en circunstancias esenciales de modo entre lo sostenido por la quejosa y la testigo **XXXXX**, pues estas difieren en el contenido del presunto regaño dado por la funcionaria pública, pues mientras en una versión se cuestiona la capacidad de la quejosa en la otra se le indica que no puede actuar de manera arbitraria, sino que tiene que seguir indicaciones.

Bajo este mismo tenor, se lee que indicó que una vez que se presentaron a la oficina del director del centro estatal, la médica ya había cesado en sus agresiones, sin embargo lo contrario sostuvo la testigo **XXXXX**, secretaria del Centro Estatal de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad del Estado en Irapuato, Guanajuato, quien refirió:

“...sin recordar la fecha exacta pero fue a principios del año que transcurre cuando al ser aproximadamente entre las 14:00 catorce y las 14:30 catorce treinta horas cuando la de la voz me encontraba en mi lugar de trabajo mismo que se ubica afuera de la oficina del Director de Rehabilitación de dicho instituto, cuando observé que se dirigían a ese lugar la doctora Leticia Díaz Martínez y la licenciada , observé que la precitada doctora mostraba una actitud de enojo o molestia y escuché que gritando le decía a de manera textual: “Manolo siempre llevaba a presentar a todo el personal a los pasantes que llegan a dar el servicio y tú no lo haces”, también esa doctora Leticia Díaz Martínez en ese momento se dirigió a mi persona y me cuestionó de manera textual; “verdad que sí XXXX, XXXX siempre nos presentaba a los pasantes? (...) cabe precisar que cuando señalé líneas arriba que la doctora Leticia Díaz Martínez le gritó a , me refiero a que la precitada doctora al dirigirse verbalmente a la hoy quejosa lo hizo utilizando un tono de voz elevado lo que conocemos como gritar, además de que al hacerlo mostró una actitud de enojo y molestia...”

Luego, ante la discrepancia en lo esencial de los testimonios de **XXXXX** y **XXXXX** con la queja de , pues no permiten conocer circunstancias de modo específicas en las que se advierte que **Leticia Díaz Martínez** hubiese efectuado

expresiones ofensivas hacia la quejosa, sino que por el contrario se tienen señalamientos subjetivos de haber percatado *enojo* y *molestia* en la servidora señalada como responsable, lo que en suma no proporciona certeza probatoria que permita inferir de manera indubitable, la existencia del acto reclamado.

Como acto reclamado diverso la quejosa se dolió de que se le hubiese privado de las facultades que de hecho correspondían a una jefa de área, para que volviera a desempeñar sus labores nominales, cuestión que no admite reproche alguno, pues no irroga perjuicio alguno a la esfera jurídica de la quejosa el hecho de que la autoridad le ubique en áreas o actividades para que desempeñe su labor asignada.

Asimismo señaló que **Leticia Díaz Martínez** no le asigna, en igualdad de circunstancias a sus compañeros fisioterapeutas, a pacientes para atender, pues expuso: *“...Durante el transcurso del presente año, la doctora **Leticia Díaz Martínez** hizo anotaciones en los tarjetones de indicaciones que le corresponden elaborar al dar atención médica especializada a los usuarios del centro estatal de rehabilitación, pero estas anotaciones no corresponden a sus funciones como médico ya que por medio de éstas indica el nombre del terapeuta que ella quiere atienda al paciente, pero en dichas notas nunca asigna a la de la voz, solo señala a todos los demás terapeutas, sean estos licenciados, pasantes o auxiliares, mas no pide que sea la voz quien atienda a los pacientes...”*.

Por su parte la funcionaria señalada como responsable explicó: *“...los médicos del Centro Estatal de Rehabilitación al atender a los pacientes tenemos la indicación de indicar en los respectivos expedientes clínicos y en los tarjetones que forman parte de éstos, toda aquella indicación que consideremos que resulta en beneficio del paciente, además tenemos la libertad de sugerir o indicar quién será el terapeuta que atienda al paciente en caso de que las condiciones de éste así lo ameriten; es importante aclarar que en los tarjetones de terapia se cuenta con recuadros en donde los médicos al atender al paciente anotamos la fecha de la atención y las respectivas indicaciones y una vez que la registramos procedemos a firmarlas, sin embargo de las indicaciones que nos corresponde elaborar en los tarjetones correspondientes a los años 2013 dos mil trece y 2014 dos mil catorce, en los cuales la de la voz he registrado las correspondientes indicaciones, aparece que haya anotado siempre el nombre del terapeuta que debe atender al paciente...”*.

De esta forma se sabe que efectivamente **Leticia Díaz Martínez** se encuentra facultada de hecho para sugerir en casos especiales el terapeuta que trataría a sus pacientes, tal y como lo señaló **XXXXX**, quien expuso: *“...en dicho tarjetón único de terapias como lo dije anteriormente el personal médico hace el registro de las indicaciones que considera pertinentes más no determina quién será el terapeuta que atienda al paciente (...) en este momento recuerdo que la Doctora Leticia Díaz Martínez en algunos casos ha propuesto en sus indicaciones médicas el nombres del terapeuta que a su consideración debe atender al paciente dada las necesidades de éste último ...”*.

Así, de los datos expuestos en los párrafos que anteceden no es posible inferir de manera indubitable que **Leticia Díaz Martínez** impidiera a desempeñar su labor de fisioterapeuta al no asignarle pacientes de manera sistemática, pues sumado a los citados datos de prueba, dentro del expediente de mérito obran únicamente 07 siete tarjetones de terapia en los que la funcionaria señalada como responsable sugiriera un fisioterapeuta distinto a la aquí quejosa (fojas 38 a 44), todo ello entre los meses de agosto del 2013 dos mil trece y junio del 2014 dos mil catorce, es decir menos de 1 un tarjetón al mes, razón por la cual no es dable emitir reproche alguno.

Finalmente indicó que por decisión de **Leticia Díaz Martínez** no fue incluida en la terna de la cual se eligió al empleado del mes de julio del 2014 dos mil catorce, pues refirió:

*“...el mes de julio del año en curso, mi Jefe de Área **XXXXX** me asignó como candidata para concursar en la terna a fin de que se eligiera el empleado o empleada del mes en el Centro Estatal de Rehabilitación de esta ciudad, sin embargo la doctora **Leticia Díaz Martínez** determinó que la de la voz no fuera considerada como candidata, bajo el argumento de que yo siempre llego tarde (...)* debo precisar que bajo tal argumento fue que se me descartó para concursar, sin embargo si concurso la Contadora **XXXXX** quien es la persona con la que siempre llegó al centro estatal de rehabilitación...”

En este tenor existen testigos que indicaron que efectivamente **Leticia Díaz Martínez** determinó no incluir en la terna a la hoy quejosa, ello derivado de una apreciación subjetiva, pues cada uno de los testigos expuso:

XXXXX: *“...la doctora **XXXXX** se dirigió a mi persona y me solicitó que le manifestara cuál era el compañero adscrito al área de terapia física que yo propondría para que formara parte de la terna que concursaría para elegir al empleado del mes en el Centro Estatal de Rehabilitación, fue así que el de la voz le respondí que yo elegía para que participara en dicha terna a la compañera considerando que había presentado hasta ese momento un buen desempeño laboral*

(...)

*para el día martes en que todo el personal participamos en las sesiones generales que tiene lugar en el mismo Centro Estatal de Rehabilitación dentro del horario de 8:00 ocho a las 9:00 nueve horas de la mañana, fue cuando si mal no recuerdo la contadora **XXXXX** o algún otro de los compañeros en dicha sesión mencionaron los nombres de los compañeros que formaron la terna para participar para ser elegidos como empleados del mes, sin embargo no se mencionó el nombre de , lo cual me desconcertó en virtud de que como ya lo señalé líneas arriba yo la propuse para que formara parte de la terna; una vez que el total de los compañeros del Centro Estatal de Rehabilitación escuchamos los nombres que formaban la terna, hicimos la respectiva votación, es decir, todo el personal ejerció su derecho de votar para elegir al empleado del mes*

(...)

*me dirigí con la doctora **Leticia Díaz Martínez** a quien le pregunté por qué no se había considerado en la terna a la*

*compañera puesto que yo la había propuesto para que formara parte de dicha terna, a lo cual la doctora **Leticia Díaz Martínez** me dijo que sí era de su conocimiento que la hoy quejosa, es decir, que había obtenido una buena productividad pero que no solamente se consideraba la productividad sino que también se tomaba en cuenta la puntualidad y la asistencia de los empleados que fueran propuestos para formar la terna ya mencionada, ante lo anterior el de la voz le referí a la doctora Leticia Díaz Martínez que si se había considerado la puntualidad luego entonces por qué se había elegido en la terna a la contadora XXXXX, si por dicho de la propia, ésta contadora siempre llegaba junto con ella ya que ambas al vivir por el mismo rumbo, siempre se vienen juntas y es así que llegan en la misma hora, a lo que la doctora Leticia Díaz Martínez manifestó que en el caso de la contadora se le había considerado toda vez que ella siempre se va o se retira de su oficina después de las 15:30 quince treinta horas que es el horario de salida, ya que se queda a trabajar tiempo extra retirándose por lo general a las 17:00 diecisiete horas y que esta situación de la contadora es la que se había tomado en cuenta para integrarla en la terna de la que he venido hablando...”.*

XXXXX: “...la doctora Leticia Díaz Martínez quien consultando los porcentajes más altos de productividad de las diversas áreas, fue quien señaló a las personas que formarían la terna, de las que recuerdo que mencionó o eligió para tal efecto fue a la licenciada XXXXX quien pertenece al área de estimulación temprana, la psicóloga XXXXX adscrita al área de psicología, XXXXX de quien desconozco sus apellidos adscrita al área de intendencia, debo aclarar que la precitada persona fue propuesta en esta ocasión por la encargada del área de intendencia en virtud de que en ésta área no se puede medir la productividad sino que se basa en el desempeño que presente cada uno de los empleados que labora en el área que se comenta (...) fue la propia doctora Leticia Díaz Martínez quien basándose en los porcentajes de productividad que le habíamos presentado en esa reunión fue quien determinó hacer las propuestas de las 2 dos primeras personas que cité anteriormente; debo aclarar que yo desconozco el porcentaje de productividad que presentó el personal de las áreas ya mencionadas, en consecuencia en esta reunión nadie propuso a la licenciada para que formara parte de la terna...”.

Este mismo criterio subjetivo fue tomado por la señalada **Leticia Díaz Martínez** en el mes de octubre del 2014 dos mil catorce, en el cual sí resultó electa como empleada del mes, sin que la misma conociera cuál fue el proceso para tal elección, pues la quejosa apuntó: “...Es cierto que el día 30 treinta de septiembre de 2014 dos mil catorce, se me eligió como empleada del mes de octubre, sin embargo esto sucedió después de que presente la queja que nos ocupa ante esta Subprocuraduría de Derechos Humanos, además desconozco como se desarrolló el proceso por el cual se me eligió como candidata para formar parte de la terna...”.

De esta forma se sabe que ya recibió el reconocimiento en cuestión, por lo que no resulta posible acreditar la existencia de conductas discriminatorias o de acoso en contra de ella y que le impidan acceder a dicho premio honorífico, razones por las cuales no es dable reprochar a funcionario alguno; sin embargo sí resulta cierto que el procedimiento para la elección de la terna y de la persona galardonada no se tiene concretamente definido y transparentado, por lo cual resulta necesario emitir acuerdo de vista a la autoridad estatal, a efecto de que regule concretamente y haga transparente los lineamientos del mismo a las y los funcionarios que puedan acceder a dicho reconocimiento.

MENCIÓN ESPECIAL

No obstante las consideraciones descritas en el punto de queja analizado en párrafos precedentes del análisis de las evidencias atraídas al sumario, se colige la existencia de un conflicto entre **Leticia Díaz Martínez** y, tal y como ya ha sentado precedente el expediente 239/14-B.

Luego de lo anteriormente expuesto, se dejan entrever circunstancias que van en detrimento del buen clima laboral que debe imperar entre las personas que laboran en dicha institución; lo cual a su vez puede impactar negativamente en el servicio proporcionado a los usuarios; razón por la cual se recomienda a la autoridad que sean implementadas las medidas que resulten necesarias a fin de fortalecer el clima laboral del Centro de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad de Irapuato, Guanajuato y evitar con ello deficiencias en el servicio prestado a las personas que así lo requieran.

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

Acuerdo de Recomendación

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Acuerdo de Recomendación** al **Director General del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad**, licenciado **José José Grimaldo Colmenero**, para que gire instrucciones a quien corresponda con el propósito de que sean implementadas las medidas que resulten necesarias a fin de fortalecer el clima laboral del Centro Estatal de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad, con sede en Irapuato, Guanajuato, y con ello evitar posibles deficiencias en el servicio prestado a las personas que así lo requieran.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta la presente Recomendación 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.

Acuerdo de No Recomendación

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Acuerdo de No Recomendación** al **Director General del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad**, licenciado **José José Grimaldo Colmenero**, por la actuación de **Leticia Díaz Martínez**, Coordinadora General del Centro Estatal de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad, con sede en Irapuato, Guanajuato, respecto del **Acoso laboral (mobbing)**, del cual se doliera.

Acuerdo de Vista

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Acuerdo de Vista** al **Director General del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad**, licenciado **José José Grimaldo Colmenero**, para que gire instrucciones a quien corresponda a efecto de que al caso, se regule concretamente y hagan transparentes los lineamientos del proceso de elección de terna y galardón de Empleado del mes en dicha Institución.

Notifíquese a las partes.

Así lo resolvió y firmó el licenciado **Gustavo Rodríguez Junquera**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.