

León, Guanajuato, a los 19 diecinueve días del mes de diciembre del año 2013 dos mil trece.

VISTO para resolver el expediente número **125/13-A**, relativo a la queja formulada por **XXXXXXXXXX**, respecto de actos presuntamente cometidos en su agravio, mismos que estima violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye a la **JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL GENERAL REGIONAL DE LEÓN, GUANAJUATO**.

SUMARIO: **XXXXXXXXXX** manifestó que la Jefa de Departamento de Trabajo Social del Hospital General Regional de León, le ha dado un trato denigrante e irrespetuoso, puesto que le ha llamado "brazos de Popeye", amén de gritarle frente a los usuarios; manifestó además que la autoridad ha llevado a cabo acciones que le han impedido acceder de manera material a las funciones que como supervisora debe realizar, a pesar de que posee el nombramiento.

CASO CONCRETO

a) Apodos y Adjetivación

La aquí quejosa **XXXXXXXXXX** señaló como punto de queja haber sido objeto de malos tratos por parte de la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales**, Jefa del Departamento de Trabajo Social del Hospital General Regional de León, en concreto la parte lesa apuntó: *"...desde hace aproximadamente un año la Licenciada Ma. Dolores Sánchez Morales me ha venido dando un trato denigrante, como antecedente refiero que participé en una convocatoria para profesionalización del ejercicio 2012 para promoción de puestos, desde esa época la Licenciada Sánchez Morales me ha tratado de manera irrespetuosa, pues se refiere a mí como "brazos de Popeye", ello en atención a que sufro obesidad mórbida debido a una condición endocrinológica que padezco y he tenido que realizarme algunas cirugías para detener esta situación, por lo que tengo cicatrices en mis brazos, lo que provoca que la autoridad que señalo como responsable haga referencia a tal circunstancia en forma de burla (...) De igual forma, refiero que mi jefa directa me ha levantado la voz en distintas ocasiones delante de los usuarios del servicio que presto en el Hospital..."*

Al respecto, la autoridad señalada como responsable, Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales**, negó dentro del informe que rindió ante este Organismo los hechos narrados por la parte quejosa, en concreto la Jefa de Departamento de Trabajo Social expuso: *"...Con referente al trato denigrante a su persona, niego rotundamente esa calumnia y difamación pues mi manera de conducirme hacia todo ser humano y en cualquier circunstancia es bajo el valor del respeto a lo que tengo que decir que no me presto a ningún tipo de acto despectivo y denigrante hacia ninguna persona..."*.

Una vez que quedó expuesto el punto de queja y la negativa lisa y llana de la autoridad señalada como responsable al respecto, es necesario estudiar los testimonios recabados por este Organismo, todos ellos funcionarios públicos adscritos al Hospital General Regional de León, Guanajuato, quienes respectivamente expusieron:

XXXXXXXXXX: *"...conozco del problema que existe entre la quejosa y la Jefa del Departamento, ya que, aunque no escuché a Ma. Dolores Sánchez Morales referirse a XXXXXXXXXX como "brazos de Popeye" (...) supe por voz de alguno de los compañeros de servicio que al parecer así se dirigía la jefa del departamento cuando hacía alusión a XXXXXXXXXX pero no recuerdo en particular cuál de los compañeros (...) nunca he presenciado que Lolita la Jefa del Departamento se conduzca haciendo alusión a XXXXXXXXXX como "brazos de Popeye" y si supe de éste problema fue porque en los comentarios de pasillo nos preguntábamos si alguna vez la Jefa del Departamento habría dicho eso..."*.

XXXXXXXXXX: *"...nunca he escuchado a la Jefa del Departamento del Hospital hacer alusión a XXXXXXXXXX diciéndole "brazos de Popeye", además de ello no he presenciado que le grite frente a los usuarios..."*.

XXXXXXXXXX: *"...desde que la Jefa del Departamento lo es Ma. Dolores Sánchez Morales nunca me he percatado de que ésta se dirija para con XXXXXXXXXX de forma inadecuada (...) desconozco si la citada Jefa del Departamento haya o no hecho alusión a la XXXXXXXXXX diciéndole "Brazos de Popeye"; además*

de eso no he presenciado algún mal tratamiento de parte de la Jefa del Departamento para con XXXXXXXXXXX...”

XXXXXXXXXX: “...no he presenciado algún maltrato de parte de la Jefa del Departamento para con XXXXXXXXXXX, sólo he visto como empiezan a discutir, y eso es lo que puedo señalar (...) nunca he escuchado que la Jefa del Departamento se refiera a XXXXXXXXXXX como “Brazos de Popeye”; y sólo supe de este sobrenombre cuando la Jefa del Departamento nos leyó a los integrantes del área la queja que presentó XXXXXXXXXXX...”

XXXXXXXXXX: “...nunca he presenciado o me he percatado que la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez** se dirija a la ahora quejosa como “brazos de Popeye”, ni con algún otro sobrenombre, ya que siempre se dirige a ella por su nombre, de igual manera refiero que la Licenciada **Ma. Dolores** en ningún momento le ha gritado frente a los usuarios como ella lo refiere (...) en relación a las manifestaciones hechas por la ahora quejosa al decir que la de la voz me he percatado de burlas que ha hecho la Licenciada **Ma. Dolores** hacia ella por las cicatrices que tiene en los brazos, esto es totalmente falso, ya que en ningún momento he escuchado que la Licenciada **Ma. Dolores** se burle de ella...”

XXXXXXXXXX: “...conozco a la ahora quejosa XXXXXXXXXXX, por ello preciso que nunca he escuchado que la Jefa del Área de Trabajo Social se dirija en algún momento hacia la ahora quejosa como “Brazos de Popeye”, y tampoco he escuchado esa palabra en mi área de trabajo...”

XXXXXXXXXX: “...desconozco lo que refiere mi compañera XXXXXXXXXXX, se de estos hechos porque he conversado con ella y ella me ha referido que ha sentido que esta situación le ha generado mucha incomodidad en el área laboral, así como terceras personas me lo han dicho, pero realmente no sé, ni he visto, ni he escuchado nada de lo que manifiesta XXXXX...”

De los atestos expuestos en los párrafos que anteceden no se advierte que testigo alguno hubiere señalado haber escuchado o presenciado que la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales**, se haya dirigido con el sobrenombre de “brazos de Popeye” o cualquier otro adjetivo despectivo hacia a la hoy quejosa, sino que únicamente fue la testigo XXXXXXXXXXX quien refirió haber escuchado que otro compañero le comentó que se habían referido a la inconforme con ese apodo, sin embargo su testimonio indirecto no encuentra eco en el resto del material probatorio.

En este contexto, no existen elementos suficientes para acreditar el dicho de la parte lesa en el sentido que la funcionaria pública en cita se hubiere referido a la quejosa en los términos en que se dolió ante esta Procuraduría, por lo cual no es dable emitir señalamiento de reproche al respecto.

b) Trato Indebido

Ahora bien, en cuanto a la manifestación de la quejosa respecto a que la licenciada Ma. Dolores Sánchez Morales le ha gritado frente al personal y a los usuarios del área de Trabajo Social del Hospital General Regional de León, se cuenta también con los testimonios del mismo personal, quienes se expresaron en los términos siguientes:

XXXXXXXXXX: “...es cierto que la Jefa del departamento suele gritarle al personal enfrente de los usuarios, lo que no es correcto ya que en sus manifestaciones suele haber sarcasmos y burlas lo que es un trato inadecuado para cualquier persona, en lo personal a mí me lo ha hecho ya en algunas ocasiones, recuerdo que cuando se presentó la queja de XXXXXXXXXXX, la jefa del departamento me mandó hablar, me encerró con una testigo que ella llevó y ahí me dijo que iba a presentar una denuncia y nos íbamos a carear, a todo ello le indiqué que yo no sabía de su problema con XXXXXXXXXXX pero que si había sufrido yo los altibajos de su estado de ánimo con Jefa del Departamento, y le hice alusión de por lo menos tres ocasiones en que me ha faltado al respeto gritándome y haciendo sarcasmos mientras le pido algo, con ello puedo precisar que igual he visto que le ha gritado a XXXXXXXXXXX, sé que el trabajo de la Jefa del Departamento es muy pesado, y no lo envidio, pero estoy consciente que el trato hacia nosotros como personal no ha sido el adecuado ya que en el estrés del servicio la Jefa **Lolita** se pierde un poco y pasa por nosotros olvidando el buen trato que debe primar en el trato entre las personas; en lo personal me he sentido insultada en el trato que ha dirigido para mí **Lolita** y se lo he hecho ver cuando he tenido la oportunidad por lo cual no es mi deseo presentar queja, sino que quede latente lo que he padecido y presenciado, como lo son los gritos y la forma que estimo si alcanza a ser grosera, en que se conduce con XXXXXXXXXXX, y se me dificulta

precisar un momento porque es muy frecuente, pero puedo recordar que en las reuniones que se tienen de trabajo, basta que uno exprese su desacuerdo para ser blanco de la actitud de la jefa del departamento...”

XXXXXXXXXX: *“...he estado presente afuera del privado de la Jefa del Departamento en una ocasión en que estaba discutiendo con XXXXXXXXXXXX, pero en esa ocasión no fue frente a algún usuario (...) En lo personal puedo decir que desde hace tres meses a la fecha la Jefa del Departamento **Lolita** se ha comportado bien conmigo, pero esto no siempre fue así, anterior a esa temporalidad padecí lo que estimo fueron algunas conductas inapropiadas de parte de la Jefa del Departamento, ya que se mostraba algo prepotente en su forma de conducirse para conmigo, actitud que desconozco si siga vigente para el resto del personal, incluso en alguna ocasión una compañera renunció pese a que su situación era precaria, y argumentó conmigo que el motivo de su renuncia era un supuesto bullying laboral que le dirigía la Jefa del Departamento; quiero precisar que conozco y reconozco que el trabajo es mucho, que los recursos no son suficientes y que el hospital y la secretaría en general pasa por un periodo difícil lo que estimo que en gran medida ha acrecentado las responsabilidades de la jefatura, pero igual creo que no hay argumento válido para ser descortés en el trato hacia el personal, que es lo que ocurrió conmigo anteriormente con la Jefa del Departamento y sólo en algunas ocasiones; por último quiero reiterar que yo a la fecha no tengo más problemas con la Jefa del Departamento y no tengo nada contra ella...”*

XXXXXXXXXX: *“...he presenciado en varias ocasiones el inicio y desarrollo parcial de algunas discusiones entre XXXXXXXXXXXX y **Ma. Dolores Sánchez** como Jefa del Departamento, y en estas discusiones he visto como ambas van levantando en tono de voz, por lo que he optado mejor por retirarme ya que suelen ser cosas que no me conciernen, es así que no he presenciado algún maltrato de parte de la Jefa del Departamento para con XXXXXXXXXXXX sólo he visto como empiezan a discutir, y eso es lo que puedo señalar (...) quiero precisar que yo he hablado con la Jefa del Departamento ya que el tono de voz que suele usar estimo que no es bueno, en lo personal he sentido y recibido de la Jefa del Departamento algunas ironías que en cierto modo sueles ser molestos, por lo que decidí que en delante iba a dejarle ver cualquier cosa con la que no esté de acuerdo, además estimo que la Jefa del Departamento suele ser un poco intransigente en el reconocimiento de algunos de nuestros derechos, por ejemplo en el caso de los permisos a los que tenemos derecho ella ha dicho que pese a que esté de vacaciones en la única que los va a autorizar, lo que ha motivado que en esos periodos ante alguna urgencia se entorpezca la concesión de permisos lo que estimo es gravoso para nuestros derechos, pero ello así lo he dejado pasar, pero no lo haré más...”*

XXXXXXXXXX: *“...conozco a la ahora quejosa XXXXXXXXXXXX, por ello preciso que nunca he escuchado que la Jefa del Área de Trabajo Social se dirija en algún momento hacia la ahora quejosa como “Brazos de Popeye”, y tampoco he escuchado esa palabra en mi área de trabajo, sí he visto que platican e inclusive tienen roces entre ellas; asimismo la Jefa del Área de Trabajo Social en algunas ocasiones tiene un tono de voz muy elevado, refiero que en alguna ocasión la Jefa del Área de Servicio Social se ha dirigido hacia mí en un tono muy elevado, y sí me ha causado molestia, e inclusive he sentido impotencia, de igual forma refiero que en más de una ocasión la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez** nos ha gritado frente a los usuarios, ya que no solo ha sido a mi compañera XXXXXXXXXXXX si no a mis compañeros del Departamento de Trabajo Social e inclusive a la de la voz, esto no sé si por la carga de trabajo que llevamos, pero me ha hecho sentir muy incómoda con esta situación, deseo precisar que la Licenciada **Ma. Dolores** es una persona que me ha apoyado en diversas ocasiones, es muy accesible con las personas que estamos a su cargo, pero ahorita tenemos mucha carga de trabajo y esto ha sido motivo a que ella se encuentre muy estresada...”*

De lo expuesto por las personas que rindieron su testimonio ante este Organismo, se advierte que éstos perciben que la funcionaria pública señalada aquí como responsable, Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales**, Jefa del Departamento de Trabajo Social del Hospital General Regional de la ciudad de León, se ha conducido no sólo hacia la quejosa, sino al resto del equipo de trabajo del nosocomio en mención, de manera inadecuada a través de gritos y conductas que describen como prepotentes.

Si bien no existe una narración concreta en la que se identifiquen circunstancias de tiempo y lugar, pues los hechos descritos tanto por la parte lesa como por los testigos, no se refiere a una sola conducta, sino a una serie de acciones desplegadas por la funcionaria señalada como responsable, acciones cuyas circunstancias de modo narraron de manera conteste los testigos y la hoy quejosa, conducta que es contraria a la obligación estipulada por la fracción VII séptima del artículo 11 once de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

del estado de Guanajuato y sus municipios consistente en “*Guardar el orden en el trabajo y tratar con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a todas aquellas personas con las que tenga relación en el desempeño de éste*”, que contraviene el derecho a la dignidad humana reconocido por el artículo 1º primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Bajo esta tesitura resulta necesario que se inicie un procedimiento administrativo tendiente a deslindar la responsabilidad de la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales** respecto del trato indebido del cual se doliera **XXXXXXXXXX** y el cual fuera también narrado por los testigos **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX** y **XXXXXXXXXX**, a efecto que se determine conforme a derecho la sanción correspondiente, así como para que en base al resultado del procedimiento la autoridad estatal competente implemente los mecanismos necesarios para lograr un ambiente de armonía necesario para el óptimo desarrollo de las labores de un equipo de trabajo, generando un clima de trabajo adecuado en el centro de trabajo del Hospital General Regional de León, Guanajuato.

c) Labores del Nombramiento Asignado

En lo referente a este punto de queja la inconforme refirió: “...la licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales** ha impedido que se me reconozca como Supervisora Profesional en Trabajo Social en Área Médica “C” con código M02112, a pesar de que he sido reconocido como tal por parte del Programa de Profesionalización de la Secretaría de Salud, tal como lo acredito con la documental que anexo y como lo refiere el oficio DGRH/DSL198/2013 signado por la licenciada **María Eugenia Gallardo Nieto**, puesto que mi jefa directa la licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales** no me ha asignado materialmente a cubrir el puesto de Supervisora a que me he referido, mismo que obtuve al haber cubierto los requisitos de la convocatoria en la que participé, la función que yo debería de llevar a cabo, que es la de supervisora, la cubre la Licenciada **Eliane Rosas Arellano**, quien no cuenta con el código al que me he referido; me he preparado para ocupar el puesto en mención, sin embargo mi jefa directa me ha señalado que yo no soy de su equipo, lo que evidentemente vulnera mis derechos humanos, debido a que ella no me permite acceder a mis funciones, sólo por el hecho de que ella considera que no soy personal de su confianza...”.

La inconforme **XXXXXXXXXX** planteó ante este Organismo una conciliación con el Secretario de Salud del Estado, a efecto de que se le asignara materialmente el puesto de supervisora, dicha conciliación fue aceptada por la autoridad y se estableció por parte del Doctor **Aníbal Hernández Mendoza**, encargado del despacho de la Coordinación de Asuntos Jurídicos del ISAPEG, que: “...propone realice las funciones que marca su código de supervisora y las ejecute en el horario comprendido de 20:00 a 8:00 horas los días martes, jueves y domingos, horario que actualmente cubre la **C. Eliane Rosas Arellano** ...”, sin embargo la aquí quejosa manifestó que no era su deseo aceptar la propuesta de horario planteada por la autoridad, a pesar de que ésta mencionó en su queja que su puesto era cubierto por **Eliane Rosas Arellano**, y el horario que se le propuso por la autoridad para acceder a su puesto, es el mismo que cubre dicha persona.

Si bien la quejosa no aceptó la conciliación en cita, de la respuesta dada por la autoridad señalada como responsable se desprende que efectivamente el código de **XXXXXXXXXX** corresponde al de supervisora, sin embargo por causas no señaladas no ejecuta el mismo, por lo cual se le ofreció para dichos efectos el horario comprendido entre las 20:00 veinte y 08:00 ocho horas de los días martes, jueves y domingos, lo cual se tiene probado el presente punto de queja, ya que es dable señalar que la parte lesa no realiza las funciones señaladas en su puesto respectivo, que es el de supervisor profesional en trabajo social en área médica “C” con número de clave M02112 conforme al oficio D.G.R.H./DO9701/2012 de fecha 11 once de octubre del año 2012 dos mil doce.

En este tenor, resulta necesario que la autoridad señalada como responsable instrumente las acciones necesarias para garantizar el derecho fundamental a la legalidad de la quejosa **XXXXXXXXXX** reconocido en los artículos 14 catorce y 16 dieciséis de la Ley Fundamental, en el sentido de que existen indicios que advierten que la quejosa no desempeña las funciones relativas a su nombramiento, lo cual afecta la certeza y seguridad jurídica de la hoy inconforme en el desarrollo de sus labores cotidianas dentro del Hospital General Regional de León, Guanajuato.

En mérito de lo anteriormente expuesto, se emiten los siguientes resolutivos:

ACUERDOS DE RECOMENDACIÓN

PRIMERO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado y Director General del ISAPEG**, Doctor **Francisco Ignacio Ortiz Aldana**, para que instruya el inicio de un procedimiento administrativo a efecto de deslindar la responsabilidad de la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales, Jefa del Departamento de Trabajo Social del Hospital General Regional de León**, respecto del **Ejercicio Indevido de la Función Pública** consistente en **Trato Indevido** del cual se doliera **XXXXXXXXXX**, lo anterior conforme a lo expuesto en los argumentos esgrimidos en el caso concreto de la presente resolución.

SEGUNDO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado y Director General del ISAPEG**, Doctor **Francisco Ignacio Ortiz Aldana**, para que instruya a quien corresponda, se instrumenten las acciones necesarias para garantizar el derecho fundamental a la legalidad de la quejosa **XXXXXXXXXX**, lo anterior respecto de las funciones correspondientes al puesto de Supervisor Profesional que nominalmente ostenta, lo anterior conforme a lo expuesto en los argumentos esgrimidos en el caso concreto de la presente resolución.

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

ACUERDO DE NO RECOMENDACIÓN

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de No Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado y Director General del ISAPEG**, Doctor **Francisco Ignacio Ortiz Aldana**, respecto del **Ejercicio Indevido de la Función Pública** consistente en **Apodos y Adjetivación Despectiva** que **XXXXXXXXXX** le reclamara a la Licenciada **Ma. Dolores Sánchez Morales, Jefa del Departamento de Trabajo Social del Hospital General Regional de León**, lo anterior conforme a lo expuesto en los argumentos esgrimidos en el caso concreto de la presente resolución.

Notifíquese a las partes y, téngase como asunto totalmente concluido.

Así lo resolvió y firmó el **Licenciado GUSTAVO RODRÍGUEZ JUNQUERA**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.