

León, Guanajuato; a los 28 veintiocho días del mes de diciembre del año 2015 dos mil quince.

VISTO para resolver el expediente número **188/14-B**, relativo a la queja presentada por **XXXXX** quien señaló hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos, cometidos en su agravio, mismos que son atribuidos a **LA MÉDICO LETICIA DÍAZ MARTÍNEZ, COORDINADORA GENERAL DEL CENTRO ESTATAL DE REHABILITACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, IRAPUATO, GUANAJUATO.**

SUMARIO

La inconforme **XXXXX**, indicó que presta sus servicios en el **Centro Estatal de Rehabilitación de Personas con Discapacidad** con asiento en el municipio de Irapuato, Guanajuato, como auxiliar de terapia física, lugar en el que también lo hace la Doctora **Leticia Díaz Martínez** que se desempeña como Coordinadora de dicho centro. Agrega que derivado de ello la citada Doctora en diversas ocasiones ha desplegado actos consistentes en realizar comentarios vejatorios y humillantes frente a sus demás compañeros, así como el cambiarla injustificadamente de área de trabajo.

CASO CONCRETO

La inconforme **XXXXX**, indicó que presta sus servicios en el **Centro Estatal de Rehabilitación de Personas con Discapacidad** con asiento en el municipio de Irapuato, Guanajuato, como auxiliar de terapia física, lugar en el que también lo hace la Doctora Leticia Díaz Martínez que se desempeña como Coordinadora de dicho centro. Agrega que derivado de ello la citada Doctora en diversas ocasiones ha desplegado actos consistentes en realizar comentarios vejatorios y humillantes frente a sus demás compañeros, así como el cambiarla injustificadamente de área de trabajo.

Es bajo la anterior cronología de sucesos, que este Organismo considera posible establecer que los hechos por los cuales habrá de emitir algún pronunciamiento lo es:

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.

Una vez analizada la definición del punto de queja, quien esto resuelve procede al análisis y valoración de los elementos de prueba que obran agregados en la indagatoria, a fin de que este Organismo pueda emitir pronunciamiento al respecto.

XXXXX al ratificar ante personal de este organismo la queja formulada mediante escrito fechado el 05 cinco de agosto del 2014 dos mil catorce, en síntesis expuso: *"... el pasado 29 veintinueve de julio del presente año, siendo aproximadamente las 13:00 trece horas aproximadamente... nos mandaban hablar al consultorio de la Doctora DÍAZ... estaban presentes la propia Doctora LETICIA DÍAZ MARTÍNEZ, el Licenciado en Terapia Física XXXXX, la Contadora XXXXX y la auxiliar XXXXX, donde sin dirigirme la palabra dijo "me tiene harta la señora XXXXX, no puede con el área no es capaz, no está haciendo las cosas al cien por ciento y no es justo que una persona gane un sueldo sin saber hacer nada", y yo le dije que no estaba de acuerdo que en que se basaba para decir lo anterior y solo se limitó a decir "no tengo nada que hablar, además no quiero hablar con usted", y las dos ocasiones que hablo lo dijo alzando la voz y con el afán de denigrarme, por lo que a mí me dio mucha pena e incluso siguió la junta y a mí me dijo "retírese no la quiero ver". Al día siguiente el día 30 treinta de julio del presente año como a las 8:20 ocho veinte de la mañana y como no me quedo claro que funciones ahora desempeñaría me presente en el consultorio de la Doctora LETICIA DÍAZ MARTÍNEZ, donde al preguntarle cuales serían mis funciones nuevas me dijo "ya vete no es necesario que tu estés aquí, no quiero verte la información te la va a dar Sagrario..."*.

De igual forma, se recabaron las declaraciones que a continuación se enuncian, quienes en lo relativo al caso que aquí nos ocupa, manifestaron lo siguiente:

Primeramente, y por lo que hace al hecho consistente en hacer sentir ignorada a la quejosa, así como comentarios humillantes, **XXXXX**, lo siguiente: “... comenzó la reunión... haciendo uso de la voz la Doctora Leticia Díaz Martínez... manifestando textualmente: “pues estamos aquí Sagrario para decirte que tú, has sido la afortunada para estar como encargada del área de terapia ocupacional... para que hagas las cosas en esa área al cien por ciento, bien y mejor, no como hasta ahora se han estado haciendo, Margarita se pasará al área de terapia física... voltee a ver a la compañera **XXXXX**... la cual se encontraba con su vista baja y agachada, además presentaba enrojecimiento en su rostro...al día siguiente... la Doctora Leticia Díaz... Me pidió que pasara a su consultorio... diciéndome textualmente, te vas a quedar en terapia física, y **XXXX** en terapia ocupacional, eso es todo y dile a **XXXX**... me pareció denigrante para mi compañera **XXXXX**... por el hecho de que lo manifestó la Doctora... frente a los demás compañeros...”, foja 19 y 20.
...”

Testimonio que encuentra eco probatorio, en el atesto de **XXXXX**, quien dijo: “...me solicitó le diera mi opinión respecto a la posibilidad de cambiar de área a la hoy quejosa... luego... Leticia Díaz Martínez... comenzó a manifestar textualmente. se van hacer cambios pasando a **XXXX** al área de terapia física... **XXXXX**... no tuvo ninguna intervención en el tema... es decir en ningún momento dijo o manifestó algo, solamente se concretó a escuchar...”

XXXXX, al respecto refirió: “... la Doctora Leticia Díaz mando llamar a **XXXX**... **XXXX**... y **XXXX**... nos encontrábamos reunidas en el consultorio la Doctora... se dirigió en específico a **XXXX**... y le comentó... que ocuparía el área de terapia ocupacional y...**XXXX**... apoyaría en el área de terapia física...le explicó...que condicho cambio buscaba que se cumpliera al cien por ciento con el servicio en terapia ocupacional...además...manifestó de manera textual. No es justo que una persona gane un sueldo, sin saber hacer nada... al día siguiente... la compañera **XXXXX**, se disponía a entrar al referido consultorio pero la Doctora Leticia Díaz Martínez se dirigió a ella diciéndole textualmente, “ya vete, ya vete, **XXXX** te va a decir”... la Doctora Leticia... en ningún momento se dirigió a la compañera **XXXXX** para preguntarle si estaba de acuerdo con dicho cambio... desde mi punto de vista por el hecho de que la Doctora... mencionó que el fin del cambio de las compañeras... margarita... y...Sagrario... a las diversas áreas ya mencionadas, lo era para que en el área de terapia ocupacional se pusiera al cien por ciento... considero que hizo notar que la compañera ...**XXXXX**... no estaba cumpliendo al cien por ciento... interpreto también que la omisión de ... haber pedido... su opinión... pudo causar molestia o en su caso algún tipo de afectación moral... también considero importante señalar que la Doctora... se ha mostrado grosera al dirigirse al personal cuando considera que se ha incumplido con alguna función... y... cuando llama la atención...lo hace frente al resto de mis compañeros...”

XXXX: “...No recuerdo la fecha exacta pero serían aproximadamente las 12:30 doce horas con treinta minutos...al pasar frente a la precitada área, es decir de terapia física, escuché la voz de la Doctora Leticia Díaz Martínez y también escuché la voz de la hoy quejosa **XXXXX**, pude escuchar claramente que la Doctora Leticia Díaz Martínez... le dijo: “ya vete para que otra persona ocupe tu lugar y sí sirva”, a lo cual **XXXXX**...”

XXXX: “... sin recordar las fechas exactas la de la voz he sido testigo presencial cuando la Doctora LETICIA DÍAZ MARTÍNEZ... ha manifestado comentarios despectivos en agravio de la hoy quejosa **XXXXX**, tales comentarios han consistido en que... me comentó diciendo textualmente: “Margarita no sabe, **XXXX** no está capacitada para eso”, aclaro que con los comentarios anteriores vertidos por la multicitada Coordinadora General si se refería a que **XXXXX**...también recuerdo que en una ocasión... me comentó... “ya no sé qué hacer con **XXXX**, dónde ponerla”, aclaro que los comentarios a los que me he referido y que hizo la Doctora en mención, siempre los hizo denotando enfado o molestia en su persona...”

XXXX: “...sin recordar la fecha... encontrarme la de la voz en el área en la cual desempeño mis labores mismas... **XXXXX** ingresó al consultorio...de la Doctora Leticia Díaz Martínez... alcancé a escuchar la voz de la Doctora Leticia Díaz Martínez... se escuchaba alterada... para enseguida salir de la oficina... **XXXXX** esta última se encontraba llorando...”

Finalmente **XXXX**: “...sin recordar la fecha exacta, pero sí recuerdo que serían aproximadamente entre las 13:00 trece y 13:30 trece treinta...la Doctora Leticia Díaz Martínez nos mandaba llamar a su consultorio... nos informó que...mi compañera Margarita iba a estar ahora en terapia física y Sagrario ahora iba a estar en terapia ocupacional...”

Del análisis de los testimonios emitidos por personal adscrito al Centro Estatal de Rehabilitación de Personas con Discapacidad de Irapuato, Guanajuato, se advierte de forma meridiana el maltrato verbal que la autoridad señalada como responsable, infiere en la ahora quejosa, haciendo esta comentarios tendentes a evidenciarla frente al resto de sus compañeros, utilizando palabras que implican conductas de humillación, además de ignorarla pidiéndole a la misma en reiteradas ocasiones se retire del lugar en el que se encuentran reunidos, además de expresarle que no quiere verla, todo lo cual denota una conducta inapropiada por parte de la funcionaria pública implicada.

En última instancia, se cuenta con el informe rendido por la parte imputada Doctora **Leticia Díaz Martínez, Coordinadora General del Centro Estatal de Rehabilitación de Personas con Discapacidad, Irapuato, Guanajuato**, quien en lo referente, expuso: “...Sobre los hechos que se comentan en relación al 23 de junio relato, que para mejorar la operatividad y el clima laboral en terapia física el Lic. **XXXXX** en su carácter de coordinador de terapia física, me planteó la necesidad de realizar un cambio únicamente de área, para **XXXXX** y para **XXXX**. Ambas auxiliares de terapia física...entonces se les mandó llamar. Se acordó llamar también a la pasante **XXXXX** para que ella estuviera enterada... En la reunión Se le pidió a **XXXX** que se hiciera cargo del área... Al día siguiente por la mañana... acordamos que para no tener problemas era mejor dejar las cosas así... Por tanto, niego todas las narraciones, imputaciones, hechos, vertidos por la C. **XXXXX** en su

queja...”.

Luego entonces de conformidad con las evidencias atraídas al sumario, las cuales previo estudio y análisis, en su esencia resultan contestes con los argumentos externados por la de la queja **XXXXX**, en el sentido que la Doctora **Leticia Díaz Martínez** con quien tiene una relación de subordinación jerárquica, ha propiciado en su persona un trato indebido, denotando con ello un acoso laboral al dirigirse a su persona con menosprecio y señalando en frente del resto de sus compañeros que la misma no cumple cabalmente con su función.

Lo cual se evidencia con el testimonio de **XXXXX**, **XXXXX** y **XXXX**, quienes en forma conteste refieren que en una reunión celebrada con la Doctora **Leticia Díaz Martínez** y la ahora quejosa, se les informó del cambio de actividad de la doliente, aludiendo que el motivo del cambio, lo fue para que el área que estaba a su cargo funcionara al cien por ciento. Conducta que colocó en estado de evidencia a la doliente con el resto de sus compañeros y que además, en reiteradas ocasiones supuestamente le ha externado su deseo para que se jubile y deje su puesto a personas que según refiere la funcionaria pública “*sí sirvan*”, tal como lo corroboró el testigo **XXXX**, quien señaló haber escuchado este tipo de comentarios de voz de la involucrada.

Aunado a las consideraciones ya planteadas, es dable colegir que los actos emanados de la Directora del centro de rehabilitación múltireferido, causaron un maltrato laboral hacia la persona de la ahora quejosa, esto atendiendo a lo declarado por **XXXX**, quien señaló que al momento en que **XXXXX** salió del consultorio de la Doctora Leticia Díaz Martínez, la primera se encontraba llorando, manifestación que encuentra respaldo con el dicho de **XXXXX**, al señalar que cuando la Doctora **Leticia Díaz Martínez**, anunció en presencia de compañeros que la oferente era quien quedaría al frente del área de terapia ocupacional, y que la aquí agraviada pasaría a la de terapia física, dicho cambió lo llevó a cabo para que ese sitio funcionara al cien, ya que había trabajadores que cobraban sin saber hacer nada, que al escuchar esto observa que la parte lesa estaba con la cabeza agachada y con la cara roja.

En consecuencia, con los elementos de prueba previamente analizados, los mismos resultaron suficientes para tener por probado al menos de manera indiciaría el punto de queja expuesto por la parte lesa; razón por la cual se recomienda a la autoridad el inicio de procedimiento de responsabilidad en contra de Doctora **Leticia Díaz Martínez**, lo anterior en virtud del referido **Acoso Laboral** del cual se doliera **XXXXX**

MENCIÓN ESPECIAL

En relación con el punto de queja analizado en párrafos precedentes, del análisis de las evidencias atraídas al sumario, se colige la existencia de diversos conflictos entre personal adscrito a **Centro Estatal de Rehabilitación de Personas con Discapacidad, Irapuato, Guanajuato** con la **Doctora Leticia Díaz Martínez**.

Dicha afirmación deviene el tomar en cuenta, precisamente el ocurso signado por la autoridad involucrada fechado el 25 veinticinco de agosto del 2014 dos mil catorce, y dirigido al **Licenciado José José Grimaldo Colmero**, en el que hace patente los conflictos entre la oferente con la aquí quejosa y diversos compañeros de nombre Erika López y Rosa Eugenia Ramírez, como se desprende de la siguiente transcripción:

“...Escribo, porque anteriormente a este escrito el Dr. Me hizo de conocimiento de otros 2, de la compañera Erika López y la compañera Rosa Eugenia...Tampoco se me entregó copia como se cita al calce de la queja de la compañera Margarita...”.

Por tanto del ocurso en comento, es dable presumir la diversidad de conflictos entre algunos miembros del personal adscrito al Centro de Rehabilitación con la Doctora **Leticia Díaz Martínez**, los cuales pudieran trascender en detrimento del clima laboral y la óptima relación que debe imperar en las personas que laboran en la institución de marras.

Situación que a su vez, vería reflejo en una afectación en el servicio proporcionado a los usuarios que acuden al referido Instituto, ya que por cuestiones de carácter personal se pudiera estar dejando de lado la función principal que se les ha encomendada a quienes lo conforman, consistente en la terapias proporcionadas a las personas con discapacidad de algunas zonas de esta entidad federativa, afectando el espíritu de la actividad administrativa, la cual está encaminada a priorizar el correcto avance y dinamismo de las instituciones.

Es decir, la problemática interpersonal que pudiese existir en el interior de las instituciones, tiene efectos negativos no sólo para quienes padecen directamente los actos (las víctimas), sino también para el resto del personal que debe trabajar en un ambiente, que se percibe como hostil, pues evidentemente este tipo de conductas son prácticas que impiden lograr el fin común de servicio y atención al público que tiene encomendado la institución a la que pertenecen.

Es por ello, que este Organismo considera oportuno recomendar a la autoridad, se establezcan las medidas que considere convenientes con la intención de salvaguardar el buen clima laboral que debe predominar en el Centro de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad de la ciudad de Irapuato, Guanajuato y evitar con ello deficiencia 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:

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado emite Acuerdo de Recomendación al **Director General del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad**, Licenciado **José José Grimaldo Colmenero** para que gire sus instrucciones a quien corresponda y se instruya el inicio de procedimiento administrativo en el que se deslinde la responsabilidad de **Leticia Díaz Martínez, Coordinadora General del Centro Estatal de Rehabilitación de Personas con Discapacidad Irapuato, Guanajuato**, respecto del **Acoso Laboral** del cual se doliera **XXXXX**.

SEGUNDA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos 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 de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad de Irapuato, Guanajuato y con ello evitar posibles afectaciones en el servicio prestado a las personas que así lo requieran.

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

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.