

**RECOMENDACIÓN
Y
NO RECOMENDACIÓN**

León, Guanajuato, a los 29 veintiséis días del mes de septiembre del año 2016 dos mil dieciséis.

VISTO para resolver el expediente número **254/15-A**, relativo a la queja formulada por **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, respecto de actos que considera violatorios de sus derechos humanos cometidos en su agravio, mismos que atribuye a personal adscrito al Centro de Atención Integral y Servicios Esenciales en Salud San Juan Bosco en León, Guanajuato.

SUMARIO: La parte lesa se inconformó por el trato inadecuado hacia ella por parte de una trabajadora social adscrita al CAISES San Juan Bosco, así como, por la falta de atención del encargado ante a la denuncia que hizo tales hechos.

CASO CONCRETO

a) Trato indigno

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, funcionaria pública adscrita al Centro de Atención Integral y Servicios Esenciales en Salud San Juan Bosco, en León, Guanajuato, en adelante CAISES, se inconformó de ser sujeta de un trato indigno por parte de una compañera de trabajo identificada como **Ma. Victoria Negrete Robles**; al respecto apuntó:

*“...siendo aproximadamente las 13:30 horas del día 4 de diciembre del 2014, iba yo caminando por un pasillo que se encuentra afuera de la oficina donde laboro en el CAISES San Juan Bosco, cuando observé que **Ma. Victoria** venía caminando por lo que yo me hice para un lado sin embargo al pasar a mi lado, dolosamente me aventó con su codo izquierdo provocando que me golpeará contra un cristal, aclarando que en esta ocasión no hubo nadie que presenciara esos hechos*

*(...) nuevamente **Ma. Victoria** ha vuelto a tratarme de mala manera, recuerdo que el día 8 de septiembre del presente año llegué a las 14:00 horas a la oficina, es decir media hora antes de mi entrada que es a las 14:30 horas, retomando mi relato digo que a la hora mencionada ingresé a mi oficina y le pregunté a **Ma. Victoria** si podía tomar una silla y ella de manera grosera me dijo que no la podía utilizar porque todavía no estaba en mi horario de trabajo, respecto a estos hechos digo que solamente estaba una compañera de nombre **XXXXXXXXXX** y estaba otra persona pero no recuerdo quien era (...) Así mismo digo que el día siguiente llegué de nueva cuenta con anticipación a mi horario de entrada del trabajo, e ingresé de nueva cuenta a la oficina, y le pedí permiso para agarrar el libro de referencias, aclarando que ese libro es parte de las herramientas de trabajo que utilizo, el caso es que nuevamente de manera grosera me contestó que si ya había checado y ya estaba en mi horario de trabajo si lo podía agarrar, por lo que salí y chequé en el reloj y agarré el libro, en esa ocasión estaban presentes **XXXXXXXXXX** y **XXXXXXXXXX**, siendo el motivo de mi inconformidad los constantes actos de hostigamiento y mal trato de parte de **Ma. Victoria Negrete Robles** hacia mi persona...”*

Por su parte la funcionaria señalada como responsable **Ma. Victoria Negrete Robles** negó haber incurrido en tales acciones, pues refirió:

*“...niego en toda forma haber incurrido en actos de acoso o maltrato en agravio de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**; desconozco qué situación sea la que la orilla a considerar que el trato que tengo en el trabajo con ella sea constitutivo de algún tipo de acoso o maltrato...”*

Dentro de este orden de ideas se recabó una serie de testimonios, todos ellos de compañeras y compañeros de la parte lesa y la señalada como responsable, quienes en lo general coincidieron al indicar no haber observado un trato indigno de **Ma. Victoria Negrete Robles** hacia **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, pues cada una de estas personas dijo:

XXXXXXXXXX:

*“...establezco que no me he percatado de algún trato inadecuado de **Victoria** para **XXXXXXXXXX**, pero sí me he percatado de un trato inadecuado de **XXXXXXXXXX** para **Victoria**, ya que **XXXXXXXXXX** suele llegar al área de trabajo poco antes de que inicie su turno, y suele llegar molesta, y gritando a todos, aclarando que a mí no me trata así, a mí me trata bien; esto ocurre con frecuencia en el poco tiempo en que coinciden, ya que solamente suelen convivir poco más de una hora cada día, en este tiempo, que es entre las 14:30 catorce hora con treinta minutos y 15:30 quince horas con treinta minutos de cada día laborable, aprovechamos para en realizar los cambios de turnos, la entrega de pendientes, y eventualmente se efectúa una que otra reunión para indicaciones de trabajo; en ninguna de estas actividades he advertido alguna conducta que estime yo inapropiada de **Victoria** para **XXXXXXXXXX**...”*

XXXXXXXXXX:

*“...llegó hasta mi ubicación **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, quien me dijo que **Victoria Negrete** la acababa de empujar, situación que quiero dejar muy claro que yo no advertí, y si algo sé al respecto es porque **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** me*

lo dijo (...) Más delante, no recuerdo cuánto tiempo más, encontrándome yo laborando se acercó una vez más a mí **XXXXXXXX**, quien discretamente me introdujo un papel en mi ropa y me dijo que lo leyera en mi casa; cuando lo leí supe que había acudido con el Jefe de la Jurisdicción Sanitaria y que había denunciado a **Victoria Negrete** acusándola de haberla empujado, supe además que pretendía que yo testificara tal situación cuando insisto que yo no presencié semejantes hechos. Por lo anterior, una vez que tuve a la vista a **XXXXXXXX** le dije que no me involucrara en esas cosas, que ella sabía muy bien que yo no había visto que la empujaran

(...)

nunca he advertido que **Victoria** le niegue a **XXXXXXXX** algún insumo o material de trabajo, no he visto que **Victoria** se conduzca con **XXXXXXXX** de forma inadecuada, o que ejecute alguna conducta que entrañe algún tipo de maltrato o acoso, esto es lo que quiero y deseo manifestar por el momento...”.

XXXXXXXX

“...Así pues puedo precisar que conozco de un problema de corte personal entre ambas trabajadoras desde el año pasado, no recuerdo con precisión la fecha; pero desde aquella ocasión se han desarrollado varios acercamientos con ambas, tanto en conjunto como por separado, se les han brindado opciones para resolver en la medida de lo posible la problemática que anuncian, incluso en una ocasión, en noviembre del año pasado, se le ofreció a **XXXXXXXX** que escogiera una unidad y un horario en el que se sintiera a gusto para que siguiera sus labores, en esa ocasión decidió cambiarse a la jornada acumulada los días sábados y domingos, se desarrolló toda la actividad administrativa tendiente a cumplir su deseo, y una vez suscrito el cambio de horario por el jefe de la jurisdicción sanitaria, se le anunció que estaba concedido el mismo, momento en el cual decidió no realizarlo, respetando una vez más su deseo de quedarse en el servicio en que se encuentra hasta la fecha. En el anterior sentido han venido ocurriendo las diversas intervenciones con ambas trabajadoras, siempre hemos favorecido una solución amigable que de momento parece tiene frutos, pero con el paso del tiempo surge una nueva eventualidad que se traduce en la inconformidad de alguna de las trabajadoras, la cual es atendida en cada ocasión que plantean alguna desavenencia...”.

XXXXXXXX:

“...no me consta la realización de alguno de los hechos que puedan constituir las inconformidades o problemáticas que anuncia **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, precisando que entre mis labores como Coordinador sindical está la de mediar problemáticas de corte laboral, sin embargo, la problemática que anuncia **XXXXXXXX** con una compañera de trabajo es de tipo personal, no laboral, pese a ello he tenido acercamientos con el encargado de unidad el Doctor **Carlos Pineda** a quien le he anunciado las inquietudes de **XXXXXXXX**, obteniendo como respuesta que ha conminado a ambas partes para que arreglen sus problemas pero que no ha habido algún resultado favorable...”.

XXXXXXXX

“...como Delegada Sindical he conocido por voz de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** y **Victoria Negrete Robles** la problemática que anuncian hay entre ellas, sin embargo ninguno de los hechos que me han narrado me consta o lo he advertido por medio de mis sentidos, de ahí que desconozco si ser cierto o falso lo que anuncia cada una de ellas y establecen como agravios en su perjuicio; lo único que puedo precisar es que tanto el sindicato como las autoridades del sector, de la jurisdicción sanitaria, hemos intervenido o propiciado diversas acciones en atención a la problemática que anuncian ambas personas...”.

Luego, del cúmulo de evidencias expuestas en los párrafos que anteceden se infiere que existen en la presente elementos de convicción suficientes que corroboren el dicho de la quejosa en el sentido de que la funcionaria pública **Ma. Victoria Negrete Robles** hubiese desplegado hacia la quejosa acciones constitutivas de un trato indigno, pues el dicho de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** se encuentra aislado en ese sentido, razón por la cual no es dable emitir juicio de reproche al respecto.

b) Falta de diligencia

Como punto de queja diverso **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** señaló que el doctor **Carlos Pineda López**, Encargado del CAISES - San Juan Bosco, se ha negado a atender la problemática de trato indigno que ha denunciado, por lo cual considera que dicho funcionario público ha incurrido en una falta de diligencia. En este orden de ideas apuntó:

“...me dirigí al consultorio 2 que es el consultorio donde atiende el doctor **Carlos Pineda López** quien es el encargado del CAISES San Juan Bosco y una vez que entré le comenté de los problemas suscitados que ya referí, y me dijo que no podía hacer nada, aclarando que en esa plática solamente estuvimos el doctor **Carlos** y yo, derivado de ello le comenté a un doctor del sindicato de nombre **XXXXXXXX** sobre esta problemática y él acudió con el doctor **Carlos** para exponerle nuevamente mi problemática, sin embargo le dijo también que no podía hacer nada, aunque preciso que yo no estuve presente en la reunión que ellos dos sostuvieron y fue el doctor **Javier** quien me comentó lo que había dicho el doctor **Carlos**, siendo el motivo de mi inconformidad la omisión en que ha incurrido el doctor **Carlos** para remediar y poner una solución al constante hostigamiento y malos tratos de **Ma. Victoria**...”

En este tenor el referido doctor **Carlos Pineda López** dentro del informe rendido a esta Procuraduría indicó no haber

sostenido entrevista con **XXXXXXX** ni contar con facultades administrativas para actuar, al tener únicamente nombramiento de encargado del CAISES San Juan Bosco.

No obstante lo dicho por el médico **Carlos Pineda López**, el testigo **XXXXXXX** indicó sí haberse entrevistado con el funcionario señalado como responsable, y que el mismo le dijo que no se encontraba facultado a actuar pues la problemática presentada era de índole personal, a saber:

*“...la problemática que anuncia **XXXXXXX** con una compañera de trabajo es de tipo personal, no laboral, pese a ello he tenido acercamientos con el encargado de unidad el Doctor **Carlos Pineda** a quien le he anunciado las inquietudes de **XXXXXXX**, obteniendo como respuesta que ha conminado a ambas partes para que arreglen sus problemas pero que no ha habido algún resultado favorable, además de que me anuncia que poco o nada se puede hacer toda vez que los problemas que tienen son más de tipo personal...”*

En este mismo orden de ideas **XXXXXXX**, coordinara de sector uno de la jurisdicción sanitaria número siete del instituto de salud pública del estado de Guanajuato, indicó dos cuestiones esenciales: que el médico **Carlos Pineda López** sí cuenta con facultades para hacer de conocimiento de la jurisdicción problemáticas entre el personal de la misma y que consideran que la problemática expuesta es de carácter personal, pues al punto indicó:

*“...quiero precisar que el Doctor **Carlos Pineda** no cuenta con atribuciones que le permitan intervenir o desarrollar algún tipo de procedimiento derivado de inconformidades entre el personal, a menos que las mismas causen deficiencias en el servicio que brinda la unidad, en el caso de que esto último ocurra es a mí a quien informa de semejante supuesto, precisando que esto no ha ocurrido, ya que, pese a la problemática de índole personal que tienen **Victoria Negrete López** y **XXXXXXXXXXXXXXXX**, ambas desempeñan adecuadamente su labor y no causan alteraciones negativas en el servicio...”*

De igual manera se cuenta con una serie de testimonios que indican que efectivamente existe una problemática entre **Ma. Victoria Negrete Robles** y **XXXXXXXXXXXXXXXX** que se presenta dentro del ámbito laboral, pues cada uno de los testigos refirió:

XXXXXXX:

*“...no me he percatado de algún trato inadecuado de **Victoria** para **XXXXXXX**, pero sí me he percatado de un trato inadecuado de **XXXXXXX** para **Victoria**, ya que **XXXXXXX** suele llegar al área de trabajo poco antes de que inicie su turno, y suele llegar molesta, y gritando a todos, aclarando que a mí no me trata así, a mí me trata bien; esto ocurre con frecuencia en el poco tiempo en que coinciden, ya que solamente suelen convivir poco más de una hora cada día, en este tiempo, que es entre las 14:30 catorce hora con treinta minutos y 15:30 quince horas con treinta minutos de cada día laborable, aprovechamos para en realizar los cambios de turnos, la entrega de pendientes, y eventualmente se efectúa una que otra reunión para indicaciones de trabajo; en ninguna de estas actividades he advertido alguna conducta que estime yo inapropiada de **Victoria** para **XXXXXXX**...”*

XXXXXXX

*“...he tenido acercamientos con el encargado de unidad el Doctor **Carlos Pineda** a quien le he anunciado las inquietudes de **XXXXXXX**, obteniendo como respuesta que ha conminado a ambas partes para que arreglen sus problemas pero que no ha habido algún resultado favorable, además de que me anuncia que poco o nada se puede hacer toda vez que los problemas que tienen son más de tipo personal...”*

XXXXXXX

*“...en una ocasión hablé con la Doctora **XXXXXXX**, Directora del Sector Uno, quien en su momento me dijo que ya conocía de la problemática entre ambas personas, me dijo que iba a adecuar las actividades de cada una para que en la medida de lo posible se ahorraran contactos entre ellas, y evitaran con eso se siguieran presentado eventos de los que pudieran derivar inconformidades; quiero precisar que el problema que tienen entre ellas es más de tipo personal que laboral, de hecho ambas son excelentes trabajadoras, pero por alguna circunstancia los problemas de tipo personal que tienen se ven reflejados en la serie de inconformidades y reclamos que han hecho ante el sindicato...”*

Luego, del análisis de las evidencias atraídas al sumario, se colige la existencia de un conflicto entre **Ma. Victoria Negrete Robles** y **XXXXXXXXXXXXXXXX**, sin que la autoridad estatal hubiese realizado acciones concretas para la atención del mismo bajo el entendimiento que el mismo es de carácter personal, no obstante que 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 Atención Integral y Servicios Esenciales en Salud San Juan Bosco, en León, 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:

RECOMENDACIÓN

ÚNICA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos emite **Acuerdo de Recomendación** al **Secretario de Salud del estado de Guanajuato**, doctor **Francisco Ignacio Ortiz Aldana**, 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 Atención Integral y Servicios Esenciales en Salud San Juan Bosco, en León, Guanajuato y con ello evitar posibles deficiencias en el servicio prestado a las personas que así lo requieran, ello en relación a la **Falta de diligencia** que fuera reclamada por **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

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.

ACUERDO DE NO RECOMENDACIÓN

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite Acuerdo de **No Recomendación** al **Secretario de Salud del estado de Guanajuato**, doctor **Francisco Ignacio Ortiz Aldana**, respecto de los actos atribuidos a **Ma. Victoria Negrete Robles**, trabajadora social adscrita al Centro de Atención Integral y Servicios Esenciales en Salud San Juan Bosco, en León, Guanajuato, los cuales se hicieron consistir en **Trato indigno** y del cual se dolió **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

Notifíquese.

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

L'GRJ*L'FAARP*L'JSG