

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 22 veintidós de julio de 2024 dos mil veinticuatro.

VISTO para resolver el expediente **1455/2022**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**, en contra de la entonces titular de la Coordinación del Programa de Salud Bucal, adscrita al Centro de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud, en Jerécuaro, Guanajuato.

En términos de lo previsto en los artículos 5 fracción VII y 57 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, esta resolución se dirige al titular de la Dirección del Centro de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud, en Jerécuaro, Guanajuato, en su carácter de superior inmediato de la autoridad infractora, con fundamento en los artículos 2, 3 fracción VI, 4 fracción IV inciso d), 90, 91 fracción IV y 92 del Reglamento Interior del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato.

SUMARIO

La quejosa expuso que trabajaba como dentista en el Centro de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud, de Jerécuaro, Guanajuato; y que la entonces Coordinadora del Programa de Salud Bucal la trató indignamente y la agredió físicamente.

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

En la presente resolución, se utilizan acrónimos y abreviaturas para hacer referencia a diversas instituciones, organismos públicos, normatividad y personas, siendo las siguientes:

Institución-Organismo público-Normatividad-Persona	Abreviatura-Acrónimo
Corte Interamericana de Derechos Humanos.	Corte IDH
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	PRODHG
Centro de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud, en Jerécuaro, Guanajuato.	CAISES-Jerécuaro
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Constitución General
Constitución Política para el Estado de Guanajuato.	Constitución para Guanajuato
Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.	Ley de Derechos Humanos
Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	Reglamento Interno de la PRODHG
Coordinadora del Programa de Salud Bucal, adscrita al Centro de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud, de Jerécuaro, Guanajuato.	Coordinadora

PROTECCIÓN DE IDENTIDAD Y DATOS

Con fundamento en los artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero, 6 apartado A, fracciones I y II, y 16 párrafo segundo de la Constitución General; 113 fracciones V, VII y XII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1 párrafos primero, segundo y tercero, 14 apartado B fracciones I y II de la Constitución para Guanajuato; 73 fracciones IV y XII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado



de Guanajuato; y 3 fracción VII, 7 párrafo primero y 114 párrafo primero de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, se omitieron en la redacción de la presente resolución los datos personales de las personas que la quejosa y la entonces Coordinadora señalaron como testigos, adjuntando a esta resolución un anexo, en el que se indican sus nombres y las siglas que les fueron asignadas.

ANTECEDENTES

[...]

CONSIDERACIONES

[...]

CUARTA. Caso concreto.

La quejosa expuso que el 3 de noviembre de 2022 a las 14:00 horas, se encontraba en un consultorio del CAISES-Jerécuaro en compañía de TESTIGO-01, cuando llegó la entonces Coordinadora, quien se dirigió con la quejosa y alzando la voz le exigió que firmara de recibido la entrega de un material que mensualmente se le proporciona al personal médico. Señaló que le respondió que antes de firmar, iba a esperar a que llegara todo el personal para saber que material le correspondía a cada quien, pero la entonces Coordinadora se molestó, puso enfrente de la cara de la quejosa unos documentos que traía, y alzando la voz le insistió que firmara de recibido, a lo que la quejosa respondió que antes de firmar, iba a sacar copias a los documentos para tener evidencia del material que se le iba a entregar, por lo que la quejosa salió del consultorio.¹

Posteriormente, la quejosa regresó con la entonces Coordinadora, quien en ese momento se encontraba con TESTIGO-02; y le dijo que solamente iba a firmar de recibido la entrega del material, si los documentos contenían la firma de la persona encargada del almacén municipal; pero la entonces Coordinadora alzando la voz le respondió que tenía que firmar en ese momento; y que, al intentar salir la quejosa del consultorio, la entonces Coordinadora la empujó insistiéndole que firmara y la golpeó en el pecho.²

Sobre el punto de queja de que la entonces Coordinadora empujó a la quejosa y la golpeó en el pecho; la entonces Coordinadora al rendir su informe negó los hechos narrados por la quejosa;³ lo que se constató con el testimonio de TESTIGO-02, rendido ante personal de esta PRODHG,⁴ quien dijo lo siguiente: “[...] el día 3 de noviembre de 2022 [...] llego (sic) al CAISES [...] me dirijo al consultorio [...] y me encuentro a la [entonces Coordinadora] quien me dice que ya están los insumos [...] yo me ofrecí a ayudarle a entregarlos a los compañeros [...] En eso llega la doctora XXXXX quien se pone a platicar con la [entonces Coordinadora] [...] no [...] hubo la agresión que refiere la quejosa [...]”;

razón por la cual no se emite recomendación al respecto. Sobre el punto de queja de que la entonces Coordinadora puso enfrente de la cara de la quejosa unos documentos; y, que, alzando la voz le exigió que los firmara; la entonces Coordinadora al rendir su informe señaló que el 3 de noviembre de 2022 a las 14:00 horas,

¹ Foja 5.

² Foja 5.

³ Foja 22.

⁴ Foja 68.



tuvo un conflicto verbal con la quejosa debido a que se negó a firmar unos documentos; pero negó haberla tratado indignamente.⁵

Sin embargo, lo señalado por la entonces Coordinadora, se desvirtuó con lo expuesto por TESTIGO-01, quien al rendir su testimonio ante personal de esta PRODHEG,⁶ dijo lo siguiente: “[...] el día 3 de noviembre de 2022, yo me encontraba en [...] compañía de la Doctora XXXXX [...] cuando llega la [entonces Coordinadora] y se dirige hacia la doctora XXXXX, de forma altanera porque lo hace con voz alta y exigiendo a la doctora XXXXX que firmara los papales de material que había llegado, incluso se los puso enfrente de la cara de muy mala manera, lo cual yo vi que esta actitud no era la adecuada [...]”.

Además, la TESTIGO-01 también señaló ante personal de esta PRODHEG que fue participe de los hechos sobre los que declaro diversa persona servidora pública adscrita CAISES a lo que indicó: “[...] que el TESTIGO-03 ordenó que se hicieran los vales y se repartiera el medicamento y que posteriormente iban a tener una reunión con las autoridades para tratar lo que había sucedido [...]”.⁷

Aunado a lo anterior, obra la declaración de TESTIGO-03 quien indicó ante personal de esta PRODHEG “[...] les pregunte que cual era el origen de la discusión, explicándome lo de los vales que solicitaba la doctora XXXXX para la recepción del material, yo le pregunte a la doctora... si tenía esos vales que era lo correcto contestando que no lo tenía, [...] Comentándole que la doctora XXXXX tenía el derecho de no recibir el material, si no tenía un vale, le pedí que generara los vales, para que la doctora XXXXX le pudiera recibir. [...]”.⁸

Con lo anterior, se constató que la entonces Coordinadora, omitió salvaguardar el derecho humano al trato digno de la quejosa, pues el apartado 5.4 del Código de Conducta del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato,⁹ establece que las personas servidoras públicas deben respetar la dignidad humana, la cual es fundamental en las relaciones de trabajo, ya que de ello depende propiciar un ambiente de trabajo sano y de respeto mutuo; además, deben privilegiar en las relaciones de trabajo el diálogo, la colaboración y tratar dignamente a toda persona, buscando siempre la coincidencia que pudiera existir dentro de las diferencias de criterios y opiniones.

QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución, la entonces Coordinadora María Isabel Jiménez Sánchez, omitió salvaguardar el derecho humano al trato digno de XXXXX.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero y cuarto, y 109 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se reconoce el carácter de víctima directa a XXXXX, por lo que esta PRODHEG girará oficio a la Comisión Estatal de

⁵ Fojas 19 y 20.

⁶ Foja 57.

⁷ Foja 57 reverso.

⁸ Foja 54.

⁹ “5.4 Respeto. Para llevar a cabo las acciones de atención y convivencia en pro de la igualdad y no discriminación, las personas servidoras públicas deberán: [...] 5.4.4 Respetar la dignidad humana, la cual es fundamental en las relaciones de trabajo, ya que de ello depende propiciar un ambiente de trabajo sano y de respeto mutuo. 5.4.5 Abstenerse de hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar, extorsionar o amenazar a personal subordinado o compañeras y compañeros de trabajo. 5.4.6 Privilegiar el diálogo, la colaboración y tratar dignamente a toda persona, sin importar su condición, buscando siempre la coincidencia que pudiera existir dentro de las diferencias de criterio, opinión o proceder [...]”.

Consultable en:

https://normatividadestatalymunicipal.guanajuato.gob.mx/descarga_file.php?nombre=C%C3%B3digo%20de%20Conducta%20del%20Instituto%20de%20Salud%20P%C3%ABlica%20del%20Estado%20de%20Guanajuato.pdf&archivo=d6539d3b57159babf6a72e106beb45bd.pdf&id_archivo=6984



PRODHG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

Atención Integral a Víctimas para proceder a su ingreso al Registro Estatal de Víctimas del Estado de Guanajuato y se surtan los efectos previstos en la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato y su reglamento.

SEXTA. Reparación Integral.

Es relevante señalar que la jurisprudencia internacional y la Corte IDH han reconocido que una resolución de recomendación como la presente, con base en la investigación que la sustenta, constituye por sí misma una forma de reparación y de medida de satisfacción, al consignar la verificación de los hechos y la revelación pública de la verdad; y se instituye como declaración oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos¹⁰ como los que a continuación se citan.

Los puntos 18, 19, 21, 22 y 23 de los “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”; establecen que para garantizar a las víctimas la reparación integral, ésta debe ser proporcional atendiendo a las circunstancias de cada caso; para lo cual, es necesario cumplir los principios de rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, juzgar, y en su caso, sancionar a las personas presuntas responsables.

La reparación integral del daño a las personas que han sido afectadas en sus derechos humanos, se soporta en lo resuelto por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, pues el concepto “reparación integral” tiene su fundamento en los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Con apoyo en el criterio de la Corte IDH, en el caso Suárez Peralta Vs Ecuador,¹¹ se debe dejar en claro que cualquier menoscabo a los derechos humanos, da lugar a que las personas obtengan una reparación, lo que implica que el Estado tiene el deber de proporcionarla; por ello, la competencia de esta PRODHG para declarar que se ha omitido salvaguardar los derechos humanos, y señalar a las personas servidoras públicas que fueron responsables - como sucedió en esta resolución- va vinculada a su atribución para recomendar la reparación integral de los daños causados; debiendo tener presente que la responsabilidad en materia de derechos humanos que compete al Estado como ente jurídico, es distinta a la civil, penal o administrativa.

Así, cuando el Estado, a través de alguna de sus instituciones, incurre en responsabilidad debido a la conducta de cualquiera de las personas servidoras públicas a su servicio, es su obligación reparar las consecuencias de tal afectación.

Por ello, habiéndose acreditado la omisión de salvaguardar el derecho humano de la víctima, y la responsabilidad de la autoridad infractora, conforme a lo señalado en esta resolución, en

¹⁰ Corte IDH. Caso El Amparo Vs. Venezuela. Reparaciones y Costas. Sentencia del 14 catorce de septiembre de 1996 mil novecientos noventa y seis. Serie C No. 28, párrafo 35. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_28_esp.doc

Corte IDH. Caso Barbani Duarte y otros Vs. Uruguay, Fondo Reparaciones y costas. Sentencia del 13 trece de octubre de 2011 dos mil once. Serie C No. 234, párrafo 243. Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_234_esp.doc

Corte IDH. Caso Fontevecchia y D'Amico Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia del 29 veintinueve de noviembre de 2011 dos mil once. Serie C No. 238, párrafo 102. Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_238_esp.doc

¹¹ Corte IDH. Caso Suárez Peralta Vs Ecuador. Excepciones Preliminares, fondo, reparaciones y costas. Sentencia del 21 veintiuno de mayo de 2013 dos mil trece. Serie C. No. 261 Párrafo 161.

Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_261_esp.pdf



apego a los estándares internacionales en materia de derechos humanos,¹² y con fundamento en los artículos 24 y 123 fracción VIII de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; la autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación deberá realizar las acciones necesarias para lograr la reparación integral del daño generado a la víctima tomando en consideración particular lo siguiente:

Medidas de rehabilitación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 56 fracción I de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, con la finalidad de facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa de los hechos que generaron la omisión a salvaguardar su derecho humano, y por ser un elemento parte de la reparación integral del daño, la autoridad a quien se dirige esta resolución, deberá realizar las gestiones necesarias ante la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para que se otorgue atención psicosocial a la víctima, derivada de los hechos que originaron la presente resolución; en términos de lo establecido en los artículos 30 fracción I y 32 de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de no repetición.

De conformidad con lo establecido en el artículo 68 fracciones II y IX de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, para evitar la repetición de hechos como los señalados en la presente resolución, y contribuir a su prevención, la autoridad a la que se dirige la presente resolución de recomendación, deberá enviar un oficio a la entonces Coordinadora María Isabel Jiménez Sánchez, donde le solicite adoptar todas las medidas legales y administrativas que garanticen la no repetición de hechos como los estudiados en esta resolución; y entregar un tanto de esta resolución a la entonces Coordinadora María Isabel Jiménez Sánchez, así como integrar una copia a su expediente personal.

Por lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente dirigir al titular de la Dirección del CAISES-Jerécuaro, la presente resolución de recomendación, al tenor de los siguientes:

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

PRIMERO. Se instruya a quien legalmente corresponda realizar las gestiones necesarias para otorgar atención psicosocial a la víctima, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

SEGUNDO. Se instruya a quien legalmente corresponda que se envíe un oficio a la entonces Coordinadora María Isabel Jiménez Sánchez, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

TERCERO. Se instruya a quien legalmente corresponda que se entregue un tanto de esta resolución a la entonces Coordinadora María Isabel Jiménez Sánchez; y se integre una copia a su expediente personal, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

La autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá informar a esta PRODHG si la acepta en un término de cinco días hábiles siguientes a su notificación,

¹² Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 dieciséis de diciembre de 2005 dos mil cinco. Consultable en: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation>

y en su caso, dentro de los siguientes quince días naturales, aporte las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes por conducto de la Secretaría General de la PRODHG.

Así lo resolvió y firmó el maestro Eliseo Hernández Campos, encargado de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.¹³

Nota 1: Las citas de pie de página en la presente versión pública se modificaron respecto de su orden numérico, sin embargo, se mantiene el mismo contenido al documento original.

¹³ Con fundamento en el artículo 15 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, y el artículo 14 del Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.