



COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
V E R A C R U Z

Expediente: CEDHV/1VG/DAV/0135/2022

Recomendación 073/2023

Caso: Violencia laboral dentro del Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz.

Autoridades Responsables: Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz

Víctima: V1

Derecho humano violado: Derecho a la integridad personal en relación con el derecho a una vida libre de violencia.

PROEMIO Y AUTORIDAD RESPONSABLE.....	2
CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES DE LA PARTE AGRAVIADA	2
DESARROLLO DE LA RECOMENDACIÓN.....	2
I. RELATORÍA DE LOS HECHOS.....	3
SITUACIÓN JURÍDICA.....	10
II. COMPETENCIA DE LA CEDHV PARA LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS.....	10
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
IV. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	11
V. HECHOS PROBADOS.....	12
VI. OBSERVACIONES.....	12
VII. DERECHOS VIOLADOS	16
DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL EN RELACIÓN CON EL DERECHO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA.....	16
VIII. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO	23
IX. PRECEDENTES	26
X. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.....	26
RECOMENDACIÓN N° 073/2023	26

PROEMIO Y AUTORIDAD RESPONSABLE

1. En la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, a once de octubre de dos mil veintitrés, una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente citado al rubro, la Primera Visitaduría General de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz (CEDHV) formuló el proyecto que, aprobado por la suscrita en términos de lo establecido en los artículos 1 y 102 apartado B) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 4 párrafo octavo y 67 fracción II inciso b) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1, 2, 3, 4 fracción III y 25 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; y 1, 5, 15, 16 y 177 de su Reglamento Interno, constituye la **Recomendación 073/2023**, que se dirige a la siguiente autoridad:

2. SECRETARÍA DE SALUD Y DIRECCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ (SESVER), de conformidad con el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4 párrafo décimo tercero de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 12 fracción XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 126 fracción VIII de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES DE LA PARTE AGRAVIADA

3. Con fundamento en los artículos 3 fracción XIX, 9 fracción VII, 11 fracción VII, 67 y 68 fracciones I, III, V y VII; 69, 70, 71 y 72 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 13 y 19 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz; 39 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 33 de la Ley de esta CEDHV; y 116 de su Reglamento Interno, en la presente Recomendación no se menciona la identidad de la víctima y testigos por así haberlo solicitado¹.

DESARROLLO DE LA RECOMENDACIÓN

4. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 176 del Reglamento Interno de la CEDHV, se procede al desarrollo de los rubros que constituyen la presente Recomendación.

¹ V. Acuerdo del 7 de noviembre de 2022, visible a foja 728 del Expediente.

I. RELATORÍA DE LOS HECHOS

5. El once de abril de dos mil veintidós, V12 presentó queja en contra de la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz, por presuntas violaciones a sus derechos humanos, manifestando los siguientes hechos:

"[...] 1.- Que desde hace 17 años ingresé a laborar en el organismo público descentralizado servicios de salud de Veracruz como "[...] - " asignada a este hospital de la comunidad de Coatepec, Veracruz. Desde que comencé a laborar en esta unidad administrativa, se me asignó la jornada especial, esto es para laborar sábados, domingos y días festivos en horario de 8:00 am a 20:00 horas, lo que me ha permitido ejercer entre semana de lunes a viernes en horario de 8:00 a 20:00 horas, mis dos carreras como Licenciada en Contaduría Pública y Licenciada en Informática Administrativa, permitiéndome de este modo allegarme de los recursos necesarios para acceder a un nivel de vida digno, aunado a que represento la única fuente de ingreso familiar. -----

2.- Es el caso que a través del oficio número HCC/D/A/RH/158/2022 de fecha 10 de febrero de 2022, signado por el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec y entregado en mi domicilio el 4 de marzo de 2002 (sic), (esto es casi un mes después) sin respetarse las formalidades de las notificaciones y sin tener atribuciones ni identificarse el supuesto notificador, se hace de mi conocimiento lo siguiente "...le notifico que a partir del 14 de febrero de la presente anualidad, pasará al turno vespertino de 14:00 a 20:30 horas de lunes a viernes, al área de inventarios..." -----

3.- Cabe señalar que lo anterior atenta contra mis derechos como Trabajador de Base de la Secretaría de Salud, ya que se vulnera en mi contra lo dispuesto por el artículo 4, 6, 10, 43, Fracción I de La Ley Federal del Trabajo Apartado B, artículo 1, 17 Fracción I, 23, 59 Fracción III, 77 Fracción IV Inciso C, 132 de las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, ya que uno de mis derechos como trabajador es permanecer en mi lugar de adscripción, jornada y horario de trabajo, sin que al efecto se dé alguna de las excepciones señaladas en el artículo 15 de la Ley, ni tampoco en el artículo 179 de las Condiciones Generales de Trabajo que pudiera justificar dicho cambio. Lo anterior es así, ya que el artículo 179 de las mencionadas Condiciones Generales de Trabajo señala que los trabajadores solo podrán ser cambiados por los siguientes motivos: [...] De lo anterior, manifiesto bajo protesta de decir verdad que no se ha actualizado alguno de los supuestos mencionados, reiterando también que la suscrita no ha solicitado el cambio de área, jornada ni horario de trabajo, ni tampoco tengo conocimiento que se haya actualizado alguno de los otros supuestos que pudiera generar el cambio. -----

En virtud de lo anterior, el mencionado oficio número HCC/D/A/RH/158/2022 es violatorio del artículo 16 Constitucional, que señala que nadie puede ser molestado en su persona, papeles o posesiones sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento. Así mismo, se ve afectado mi derecho laboral al ser violatorio el artículo 23 de las condiciones generales de trabajo que a la letra dice: La Secretaría podrá remover discrecionalmente a todo trabajador de nuevo ingreso antes de que cumpla seis meses de servicio, cumpliendo con los supuestos del artículo 6 de la Ley (Federal de Trabajo Apartado B). Al implementar este procedimiento, la Secretaría escuchará la opinión del sindicato antes de tomar la determinación final. Que como bien mencione, tengo 17 años de estar laborando en el turno de jornada especial de sábados, domingos y días festivos. -----

4.- No obstante la ilegalidad del acto mencionado, a partir de dicha fecha he sido víctima como trabajadora y mujer de hostigamiento laboral y violencia psicológica por parte de personal de los servicios de salud, ya que se han presentado en mi domicilio a distintas horas, me contactan por medio de mensajes de WhatsApp y me llaman por teléfono para que me cambie de mi jornada laboral y área de trabajo, al grado de decirme que si no lo hago se levantará un acta administrativa en mi contra para ocasionar mi cese como trabajador de los servicios de salud. -

5. De este modo, en fecha 7 de marzo de 2022, comencé a entrar en un grado de estrés agobiante acompañado de trastornos de ansiedad al sentirme víctima de hostigamiento laboral, violencia psicológica y económica, brotando [...] en todas las partes de mi cara y cuerpo, por lo que acudí al Hospital Regional Dr. Luis F. Nachón con domicilio en calle Dr. Pedro Rendón número 1, Zona Centro en la ciudad de Xalapa; Veracruz, dirigiéndome con la Encargada de la Unidad de Género en dicha Unidad Médica, quien a su vez me canaliza a los servicios de Psicología y Dermatología para la valoración respectiva, abriéndose el expediente [...], bajo la modalidad de violencia, señalando lo siguiente: "...Paciente femenina de [...] años consciente y orientada en sus tres esferas neurológicas, acude por iniciativa propia para atención por código 046. Se brinda atención integral, se realiza nota violencia psicológica con indicadores de somatización (física) FORMATO SIMBA-SEBL-17 y aviso a Ministerio Público se envía para seguimiento..." Firmando al calce la Psicóloga [...]. -----

² Queja visible a fojas 3-13 del Expediente.

**Al respecto cabe señalar que la somatización, es el proceso mediante el cual las personas experimentan y expresan malestar emocional a través de síntomas físicos. Así también, el mencionado código 046, se refiere a la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 violencia familiar, sexual y contra las mujeres.*

Así en fecha 8 de marzo de 2022, la Doctora [...], con cédula profesional [...] del Hospital Regional de Zona "Dr. Luis F. Nachón", en su carácter de Asistente en Subdirección Médica, expide el resumen médico en donde se indica lo siguiente: Se trata de paciente femenino de [...] años, la cual acude a valoración identificada como 046, refiriendo malestar general con [...] generalizadas. a la exploración física consciente, tranquila cooperadora, neurológicamente íntegra, escala de glasgow 15 puntos, presenta [...] y [...], algunas con [...] en región maxilar lateral izquierda, debajo de la comisura labial izquierda, [...] en periodo de cicatrización, así como [...] en región externa línea mamaria y región axilar. Valoración por dermatología: presenta [...] a cabeza, cuello, tronco y extremidades, reportando diagnóstico de [...] y [...] con tratamiento especificado Valoración por psicología IDX maltrato abuso psicológico, paciente quien justifica incapacidad bajo diagnóstico CIE 10 T74.4 se envía a clínica de adscripción ISSSTE..."

6.- Ante lo anterior, en esa misma fecha, 8 de marzo de 2022, presenté escrito dirigido al Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec, en el que le manifesté mi inconformidad en contra del oficio número HCC/D/A/RH/158/2022 de fecha 10 de febrero de 2022 al ser emitido en contravención del artículo 16 Constitucional que menciona [...] debido a que dicho oficio carece de la fundamentación y motivación que debe tener todo acto de autoridad, toda vez que no justifican a qué obedece el cambio de la Jornada Especial de sábados, domingos y días festivos a la vespertina de lunes a viernes, ni tampoco toman en cuenta mi antigüedad que es de 17 años en dicha jornada.

7.- Sin dar respuesta³ a mis manifestaciones, a través del oficio HCC/D/A/RH/228/2022 de fecha 10 de marzo de 2022, signado por el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec y recibido el 19 de marzo de 2022, se me informa lo siguiente: le informo que debe presentarse al área y en el horario que se mencionó en el oficio HCC/D/A/RH/158/2022 esto en base a la necesidad del servicio y a la Reingeniería, por lo cual la exhorto a cumplir con compromiso, calidad y calidez las funciones, actividades y tareas correspondientes en beneficio de nuestros usuarios..." Cabe señalar que para invocar las necesidades del servicio es preciso justificarlas, argumentar y motivar que para tales necesidades de servicio es adecuada su imposición a un funcionario o funcionarios concretos con preferencia a otros.

Es importante destacar que este nuevo oficio se emitió en contravención a lo dispuesto por el artículo 16 Constitucional, 23 y 132 de las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, ya que nuevamente no fundamenta ni motiva las razones que justifican el cambio de adscripción ni jornada de trabajo, aunado a que no da respuesta a las manifestaciones señaladas, tales como mi antigüedad laboral en dicho cargo y jornada, mi puesto que es de apoyo administrativo, ni tampoco justifica a qué obedece mi cambio de jornada, horario ni área, pues no basta que solo se limita a mencionar que es en base a la necesidad del servicio y a la reingeniería, para que se tenga por satisfecho el requisito de la fundamentación y motivación que todo acto de autoridad debe tener, pues por fundamentación debe entenderse la cita del precepto legal aplicable al caso en concreto y por motivación las causas, razones o circunstancias que dieron origen a la emisión del acto de molestia, máxime que las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud establecen que cualquier cambio debe estar debidamente justificado y motivado, lo cual se debe realizar con la intervención del Sindicato, lo anterior a fin de salvaguardar los derechos de los trabajadores de base, ya que en caso contrario dicho acto de molestia se convierte en arbitrario, el cual va en detrimento de mis derechos laborales adquiridos.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que dicho oficio también fue emitido en contravención del artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que señala los principios y directrices que deben regir la actuación de los servidores públicos, debido a que no expresa los artículos que facultan al Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec a emitir oficios para realizar los cambios de jornada, horario ni de área, vulnerando de este modo el principio de legalidad al que están sujetas todas las autoridades⁴.

Lo anterior es así, ya que el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas al efecto indica: [...] Así mismo, se vulnera en mi contra lo dispuesto por el artículo 1 Constitucional que al efecto establece: [...] No omito mencionar que los actos de molestia realizados en mi contra pudieran dar origen a la configuración del delito de coacción y amenazas⁵, tipificado por el artículo 172 del Código Penal en el Estado de Veracruz [...] Así mismo, dichas conductas podrían tipificar un delito de violencia de género⁶, el cual se encuentra regulado en el capítulo I del Código Penal del Estado de Veracruz, concretamente en el artículo 361 [...]

Aunado a lo anterior, el hostigamiento laboral al que he sido sujeta va en contra de lo establecido por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo Identificación, Análisis y

³ El mismo oficio HCC/D/A/RH/228/2022 refiere en su contenido que está dando respuesta al escrito presentado por V1, señalado en el punto 6 del escrito de queja en cuestión. Oficio visible a foja 684 del Expediente.

⁴ Toda vez que el Órgano Interno de Control de SESVER integra una investigación administrativa por el caso, será dicha autoridad quien resuelva si asiste la razón al señalamiento de V1 respecto a que el entonces Director del Hospital no tenía la facultad legal para modificar su horario y adscripción. V. Evidencia 12.19.

⁵ V1 interpuso denuncia ante la Fiscalía General del Estado por hechos similares a la materia de la presente queja. Así, es dicha autoridad a quien le compete la determinación del ejercicio de la acción penal o no.

⁶ Idem.

Prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, misma que rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, la cual tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Al respecto, cabe señalar que dicha Norma señala que [...] -----

De igual modo, el actuar de dichos servidores públicos encuadran en los tipos de violencia señalados en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, debido a que su artículo 6 se establece [...] -----

8.- En fecha 31 de marzo de 2022, me fue informado por [T3], Secretario General de la Subsección 13, Sección 25 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud que en esa misma fecha, siendo aproximadamente las 13:45 horas, el C. [...] Encargado del Área de Recursos Humanos del Hospital de la comunidad de Coatepec, Veracruz, le presentó al Lic. [...], mismo que señaló ser el enlace Jurídico de los Servicios de Salud de Veracruz, informándole que como la suscrita no ha acatado el contenido del oficio HCC/D/A/RH/158/2022, emitido por el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz, se presentaría el próximo sábado 02 de abril de 2022, en el Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz para impedir que la suscrita pueda registrar su ingreso a mi centro laboral en el turno de jornada especial, acto en el cual también se me informará que me debo presentar el próximo lunes 4 de abril de 2022 en turno vespertino en el área de inventarios y que en caso de no acatar las indicaciones dadas por el Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz, procedería a levantar un acta administrativa por desacato. -----

9.- Ante la amenaza anterior, en fecha 31 de marzo de 2022, presenté escrito dirigido a la Encargada de la Unidad de Género de los Servicios de Salud de Veracruz, manifestándole nuevamente la violencia psicológica, laboral e institucional que como mujer estaba sufriendo, solicitándole dictara urgentemente las órdenes de protección en mi favor con base en los principios de protección necesidad y proporcionalidad, confidencialidad, oportunidad y eficacia, accesibilidad, integralidad y principio pro persona, en términos de lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, para evitar que el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec y [...], Encargado del Área de Recursos Humanos del Hospital de la comunidad de Coatepec, así como el Lic. [...] continuaran realizando actos encaminados al hostigamiento laboral y violencia psicológica en mi contra, sin haber obtenido respuesta hasta el momento, lo cual me deja nuevamente en estado de indefensión. -----

10.- Es el caso que el día 2 de abril de 2022, al presentarme en mi turno y horario en el hospital de la comunidad Coatepec, para integrarme a mis funciones laborales, al llegar al área de checador, no es permitido mi registro de asistencia por no haber Tarjeta Registrada, ya que fueron retirados mis datos del biométrico, sin mandamiento escrito de autoridad competente que funde ni motive dicha actuación. De este modo, estando presentes la CP. [...], Administradora del Hospital de la Comunidad de Coatepec y el Enlace Jurídico, en el área sindical con la presencia de [T3], [T2] y [T1], se acuerda de manera verbal reinstalar mis datos en el biométrico, hasta tener respuesta oficial de la Unidad de Género de los Servicios de Salud de Veracruz sobre las órdenes de protección; de esta manera al haberse retirado mis datos del biométrico, me obligan a justificar mi ausencia y permanencia a través de una omisión de entrada, autorizada por la C.P. [...], Administradora del Hospital de la comunidad de Coatepec, lo que afecta la percepción de las prestaciones económicas otorgadas al personal de base. A pesar de ello, el acceso a mi área de trabajo para el desempeño de mis funciones no fue permitido ya que, al intentar acceder a la misma con la llave correspondiente, la llave de acceso no engranaba por lo que se deduce que la chapa de la puerta de acceso fue cambiada, dejándome inhabilitada para el desarrollo de mis funciones para las cuales estoy contratada. Por insistencia de [T2] a través de mensajes de WhatsApp a la Administradora del Hospital de la comunidad de Coatepec, reingresa mis datos al biométrico después de las 17:00 horas del mismo día. Al día siguiente, domingo 3 de abril de 2022, se repite la misma conducta a excepción del registro de asistencia, la cual fue permitida sin incidente. -----

11.- El 5 de abril de 2022, ante la falta de pronunciamiento por parte de la Unidad de Género, respecto de las medidas de protección (previstas en la Ley General de Acceso a las Mujeres a una vida Libre de Violencia), presenté ampliación de denuncia por los nuevos hechos acontecidos ante la Lic. **Emma Patricia García Rodríguez**, Encargada del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud, en donde se encuentra abierta la etapa de investigación por todos los hechos señalados cometidos por los servidores públicos, ante quien también solicité dictara las medidas de protección y/o en su caso medidas cautelares previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, sin que tampoco a la fecha exista pronunciamiento alguno, siendo que son de carácter urgente y se siguen cometiendo actos de violencia en mi contra. -----

12. En fecha 9 de abril de 2022, me presenté a trabajar en mi jornada y horario laboral, reportándome con la Administradora del Hospital de la comunidad de Coatepec, acompañada de la C. **Leticia**. Desde su llegada hasta su retiro aproximadamente a las 16:00 horas, su conducta y actitud fueron de prepotencia, autoritarismo e ira, quien me dice que el nuevo lugar asignado será fuera de su oficina y que ahí me pondrá a trabajar, ya que tanto he peleado ese lugar, indicando las actividades a seguir. Previo al retiro de la administradora, no sin antes reiterar que al día siguiente será la misma temática de trabajo, indica abrir el área de recepción para que haga uso de la computadora localizada en dicho lugar y terminar las actividades asignadas, las cuales terminé sin dilación y fueron envidas a su dirección de correo electrónico, tal y como ella lo solicitó. -----

13.- Asimismo en esta fecha, 9 de abril de 2022, me es entregado el oficio número HCC/DIR/145/2022 de fecha 5 de abril de 2022, signado por el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz, en el que señala "...Deberá presentarse al desempeño de su labores de acuerdo a su código funcional, a partir del día lunes 18 de marzo de la presente anualidad en horario vespertino comprendido entre las 14:00 y las 20:30 horas para lo que deberá ponerse a las órdenes del Licenciado **Luis Adolfo Tepetla Bonilla**, Jefe del Departamento de Inventarios del Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz... no omito mencionar que el desacato a la instrucción contenida en el presente representarla la actualización del supuesto contenido en los artículos 46 fracciones I y V, inciso b) y g) y 46 Bis de la Ley Federal para los Trabajadores al Servicio del Estado, en relación con los artículos 28 y 30 de las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud...". Cabe resaltar que la fecha que me están imponiendo para mi cambio de jornada y horario laboral, es de una fecha pasada de imposible realización, ya que el 18 de marzo de 2022, ya pasó por tanto no puedo presentarme a laborar retroactivamente. -----

14.- El día domingo 10 de abril de 2022, la CP [...] no se presenta a su área para asignarme las actividades que debo realizar, sin que pueda ingresar a mi área a laborar ya que mi sitio de trabajo permaneció cerrado. -----

Con su actuar, los servidores públicos dependientes de la Servicios de Salud de Veracruz violentan lo contenido en el artículo 5.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) [...] -----

[...] Por lo anteriormente señalado, solicito⁷ que en términos de lo dispuesto por el artículo 114 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz, esta Honorable Comisión Estatal de Derechos Humanos que usted dignamente preside, me expida el reconocimiento de la calidad de víctima [...] gestione ante la CEEAIV la emisión de mi Registro Estatal de Víctimas, con la finalidad de contar con asesoría jurídica y atención psicológica especializada [...] se me realice una valoración por el profesional en psicología de esta noble institución [...] dicte en mi favor las medidas precautorias o cautelares necesarias [...]" [sic] -----

6. El 6 de junio de 2022, V1 amplió los hechos en los siguientes términos:

"[...] Del 15 al 20 de enero de 2022, fue solicitada mi presencia en el Hospital de la Comunidad de Coatepec, Veracruz por medio de un mensaje de WhatsApp personal de la C. **Gabriela** apoyo administrativo de contrato en el Área de Recursos Humanos la cual me comentó que el Encargado de Recursos Humanos necesitaba hablar conmigo, asistí en cuanto me fue posible y me comentó verbalmente que mi área desaparecería de jornada especial (sábados, domingos y días festivos) y que eligiera si me quedaba en el archivo en jornada o un área de turno vespertino para laborar entre semana de lunes a viernes por lo cual le solicité pensarlo. -----

Ante este intento de mi cambio de jornada, el día diecisiete de enero del año dos mil veintidós, me dirigí hablar con la CP. [...], Administradora de la institución, para solicitarle su ayuda para pasarme al turno matutino ya que me era más conveniente para mi persona, ella me dijo que por ella no había ningún problema, días después el Lic. [...] me manda a traer nuevamente y me dice que me tengo que cambiar a la jornada de lunes a viernes en el turno vespertino, porque la Administradora habló a oficinas centrales (lo cual fue mentira), esto lo sé porque oficina central no ve asuntos internos y me hubiera notificado por oficio y no le autorizaron el cambio, por lo que no se podía hacer el cambio al turno matutino, a lo cual le comenté que había mucha gente de contrato o que no estaba cubriendo el perfil en sus áreas, que podía apoyarme o que me dejara en archivo de fin de semana como me habla comentado al principio y muy molesto me contestó que ya no podía hacer nada por mí por haber hablado con la Contadora, que él no podía ayudarme y se molestó, por lo que yo le pregunté si tenía algo personal contra mí, pues yo me daba cuenta que apoyaba a mucha gente y que también podía hacerlo conmigo para tener igualdad, por lo cual me dijo que era imposible que si hablaba con el Director o la Contadora y ellos decidían apoyarme entonces el aceptaba el cambio y que él se lavaba las manos. -----

En la primera semana de febrero del año dos mil veintidós, fui a platicar con la CP. [...] Administradora la cual no aceptó recibirme, pues atendió una persona que llegó antes que yo y después se volvió a ocupar en otras cosas sin atenderme, por lo que yo estuve esperando dos horas y me dirigí en ese mismo día hablar con el Director de la unidad hospitalaria y me dijo que me quedaba en archivo de Jornada Especial que **hablaría para** que me hiciera el cambio correspondiente, pues ese día estaba incapacitado el Encargado de Recursos Humanos por COVID; siete días después (incluyendo fines de semanas), recibo nuevamente un mensaje de la C. **Gabriela** comentando que el Dr. [...] habla llamado a oficinas centrales lo cual es falso, esto lo sé porque oficina central no ve asuntos internos y me hubiera notificado por oficio, y que le dijeron que él no podía opinar sobre asuntos administrativos y que yo quedaría en el turno vespertino para laborar de lunes a viernes, sin que pudieran apoyarme; me solicitaron que fuera pero era imposible asistir por mis actividades y cuatro días después (incluyendo fines de semanas), el Dr. [...] me manda a traer por medio de un mensaje de WhatsApp por el teléfono personal de su secretario C. **Jorge Conde** donde me solicitaba ir a verlo solas, a lo cual de una forma muy educada ofrecí una disculpa pues mi semana

⁷ Mediante acuerdo del 23 de septiembre de 2022 se proveyó respecto de tales solicitudes, lo cual fue notificado a V1 mediante oficio CEDHV/DAV/2389/2022, entregado el 18 de octubre de 2022. Visible a fojas 359-364 del Expediente.

⁸ Visible a fojas 101-121.

estaba muy ocupada y me era imposible ir y le comenté que con mucho gusto el fin de semana podíamos platicar si él lo consideraba adecuado. -----

A mediados de marzo, [T3], estaba en el hospital de la Comunidad Coatepec, haciendo trámites relacionados al sindicato, y en ese momento el Lic. [...] le solicitó platicar con él, para decirle que yo debía aceptar el cambio de turno que ellos estaban imponiendo y que yo no me debía ayudar pues que le había contestado de una manera muy grosera, dijo que yo lo había "mandado a chingar a su madre" al Director y ese mismo día el Director solicitó la presencia también de mi Representante sindical antes mencionado, para decirle que yo había sido muy grosera con él que incluso le dije palabras altisonantes lo cual no es así. -----

Antes de continuar comento que al mismo tiempo que a mí me dieron el aviso verbalmente de cambio de turno le enviaron un oficio parecido a [T3] (quien también estaba conmigo en la Jornada Especial) para cambiarse de jornada al turno de lunes a viernes en horario matutino, pero él dijo que no, y no hubo problema al ser hombre, pues es muy común que entre hombres se apoyen y respeten, y dicha situación no trascendió, sin embargo conmigo que soy mujer, el trato fue diferente, tomando en cuenta que somos 60 administrativos y 3 hombres varones en el turno de Jornada Especial y solo a mí como mujer querían cambiarme desconociendo el propósito y la intención de dicho cambio ya que la insistencia fue tan amenazante que llegué a aterrorizarme pues en Jornada Especial laboraba sábados, domingos y días festivos, sin embargo en el horario que me querían obligar a cambiarme era en el que estaría directamente con el Director -----

De este modo, quiero aclarar que desde finales de enero y todo febrero de 2022, el director a través de [T3], se comenzó a dirigir hacia mí con palabras "Anti-sonantes e hirientes" como (pinche vieja huevona, ya que le baje de huevos y se cambie de turno, si no lo hace nos la vamos a chingar, etc) después que ya me había difamado que yo lo insulté al mismo tiempo el sr. [...] le dijo a mi representante que debía presentarme al turno obligatoriamente lo cual comenzaron a amenazarme a intimidarme con tantas amenazas fue tanto el acoso la intimidación al grado de que yo no estaba tranquila en la oficina pues estaba sola me daba pánico estar allí por lo cual cuando [T2] no tenía paciente que atender me acompañaba al ver el miedo y la ansiedad en la que estaba pues a finales de enero y la primera semana de febrero, me comenzaron a [...] en partes de mi cuerpo que resultó ser [...] y en el mentón de mi cara [...] de tanta ansiedad, pánico, pues ya no comía, no dormía bien por lo cual ya en desesperación por lo mal que me sentía física y emocionalmente le pedí de forma verbal a mi jefe directo el **Dr Pablo Rafael Alba Blásquez** me que recetara algo de favor pues me sentía muy mal a lo cual me apoyó en pedirle a una compañera enfermera que me pusiera [...] inyectada y me recetó [...] 10mg medicamento para [...] pues ya no podía dormir y me daban [...] al querer salir corriendo del hospital y en casa no estaba tranquila comencé a aislarme de todos a tener miedo hasta de contestar el teléfono. -----

Dentro de esas amenazas ya hablaban del levantamiento de un acta administrativa, misma que le mostró en físico a mi representante sindical, para que me cesaran de SESVER sin que esta acta se hubiera levantado en presencia o la de mi representante. -----

Estoy consciente que si una persona debe cambiarse de área o quizá hasta de turno debe existir como en toda relación humana un acuerdo en común y un oficio debidamente fundado y motivado sin que se llegue al acoso, hostigamiento y violencia psicológica. -----

Cabe decir que por medio de mi representante sindical se trató en varias ocasiones de llegar a un acuerdo que no perjudicara a la Institución ni a mí como mujer y ser humano tomando en cuenta que llevaba en ese turno de Jornada Especial 17 años de antigüedad y 14 de base a lo cual para mí persona como ser humano era una afectación muy grande el cambiar de turno pues ya tengo una vida hecha, el representante sindical antes mencionado comentó que estaba disponible dentro del mismo turno Recursos Humanos por lo que el Sr. [...] comentó que esa área permanecería cerrada lo cual es mentira pues una persona que en ese tiempo no tenía ni 3 meses de contrato estaba cubriendo dicha área. -----

Así mismo el día viernes 04 de marzo del año en curso interrumpiendo mi privacidad recibí la visita de la **administradora del hospital** acompañada por la Lic. [...] del área de financieros se presentaron en mi domicilio para que firmara el oficio de aceptación del cambio obligatorio al turno vespertino, el cual sintiéndome acosada firmé bajo protesta, todo esto reitero en mi domicilio en lugar de asistir a mi turno de Jornada Especial tal cual marcan las condiciones generales de trabajo. -----

Los días sábado 5 y domingo 6 de marzo de 2022 me presenté en mi horario normal pero muy mal física y emocionalmente al tener síntomas de [...] por la [...] y [...] en el mentón de mi rostro izquierdo, así como con miedo de encontrarme a los directivos del hospital, cabe aclarar que esa situación no llegó a pasar, pero me angustiaba al pensar que así podría ser, por lo cual el lunes 7 de marzo acudí con la **encargada** de unidad de género a lo cual me atendió y fue a ver a la Psicóloga **Estela** de dicha unidad hospitalaria que ven la norma 046 y dicha psicóloga al valórame señaló violencia psicológica y somatización por lo cual me refirieron para continuar con tratamiento psicológico al Centro de Salud Gastón Meló ubicado en Xalapa, Veracruz, con la psicóloga **Adriana** que es la encargada del área de violencia familiar y contra las mujeres con la noma 046 (Cabe mencionar que tanto la psicóloga **Estela** como la Lic. **Claudia** me comentaron que el cambio se puede dar en común acuerdo, pero no de la manera que lo estaba haciendo conmigo y solo a mí como mujer). Comento que también fui atendida por el médico de urgencias para referirme con la Dermatóloga **Beristain** la cual me diagnosticó [...] en partes del cuerpo y [...] en el mentón izquierdo de mi cara, la Lic. **Claudia** me apoyó junto con el subdirector del turno vespertino de dicha unidad hospitalaria para realizar un canje de incapacidad al ISSSTE para no asistir a trabajar

los días sábado 12 y domingo 13 de marzo al ver lo afectada que me encontraba por lo cual también en el ISSSTE hay constancia de lo sucedido. -----

El sábado 19 de abril (sic) me llega un "rumor" que el **director** violó a una compañera y a otra compañera le quitó un puesto de jefatura por no acceder a sus peticiones sexuales; al enterarme de esto me provocó más pánico porque ya no sabía hasta donde sería capaz de llegar conmigo, incluso la compañera que me lo comentó me dijo que ella también tenía miedo de no saber con qué clase de directivos contábamos en ese momento. El mismo día sábado 19 de abril (sic) al llegar después de la incapacidad recibí nuevamente un oficio de cambio de turno sin fundamento ni motivo y entregado por la administrativa **Vanesa** persona de contrato que en ese momento estaba en el turno sin que ningún Directivo tratara de hablar conmigo para llegar a un acuerdo mutuo; en lugar de eso continuaban las amenazas; de obligarme al cambio de turno las palabras, "Alti-sonantes" al decirme que "le bajara de huevos y que dejara de chingar", siendo testigo de esto [T3], hacia mi persona de parte del **Director** lo cual ya no sabía que más hacer pues ya con miedo iba a trabajar con desánimo esperando a ver qué pasaba. -----

Ante toda esta situación de violencia en mi contra como mujer y acoso laboral, el primero de abril del presente año, pedí de manera escrita medidas cautelares y de protección ante la Unidad de Género dirigido a la Mtra. **Karla Sofía García López** y el día siete de abril del 2022, la Contraloría Interna a la Lic. **Emma Patricia García Rodríguez** sin que me contestaran ni dieran solución al respecto, pues son áreas también dentro de la Secretaría de Salud y al parecer se protegen. -----

El 02 de abril al llegar a mi Hospital resulta que no puedo checar ni con mi huella ni con mi rostro en el checador digital pues ya me habían retirado del checador y aparecía la leyenda "Tarjeta no registrada", como a las 8:05 am llegó el Lic. Del **Jurídico, junto** con la Administradora CP. [...] los cuales dijeron que con buena fe iban hablar conmigo para el cambio de turno lo cual no entendí porque de buena fe para ellos era privarme de mi "derecho humano" al trabajo y seguir atacando mi salud y ante la incertidumbre de mis compañeros preguntando ¿Qué paso? ¿Porque, no te dejan checar? Y yo solo contestando no lo sé. Estando [T3] como testigo y [T2] y [T1] se habló con la Contadora y el Licenciado del Jurídico antes mencionado, lo cual de entrada me dijeron desconocer el caso de la violencia psicológica y acoso laboral, cuando mis compañeros del turno corroboran que algo pasaba conmigo bajaron todos fuera de la oficina del sindicato en la cual estábamos a brindarme todo su apoyo gritando entre tantas cosas ¡fuera [...]! quien es el Encargado de Recursos Humanos el cual ya salió por la puerta de atrás y tiene pésimos antecedentes por lo que la C.P. [...] permite por ese día que se me reinstalara en el checador mientras llegaban las medidas cautelares de Unidad de Género a lo cual al tratar de realizar mis funciones normales llego a la oficina y me encuentro con que habían cambiado la chapa de la oficina sin avisarme con todas mis pertenencias dentro y sin poder realizar mis actividades, regreso a comentarle a la Contadora a lo cual solo me dice siéntate por allí justo frente a una cámara la cual el Director tiene acceso a ver por el celular por lo cual ya dañada mi persona emocionalmente, físicamente todavía me siguen agrediendo más como ser humano en ese momento con todo lo sucedido y sentándome frente a esa cámara. El Dr. [...], el Subdirector y mi jefe directo un gran ser humano me apoyó quitándome de ese lugar, ya que había una cámara de vigilancia frente a mi espacio, y me puso junto a la sala de juntas del Hospital de Coatepec, tomando en cuenta mi estado de salud físico y mental pues yo ya estaba en shock; este mismo día el Dr. **Pablo Rafael Alba me informa que el Dr. Carlos Morales** le llama para decirle que él no tenía ninguna autoridad de firmarme ningún tipo de permiso, pues ya no estaba en ese turno y el único que podía firmar permisos para mí era el Director [...].-----

El día 9 de abril de 2022 llega de manera muy prepotente la Contadora [...] y me dice que ahora si te voy a poner a trabajar (nunca me negué al trabajar para eso estaba allí) me puso carga de trabajo intensa, poniéndome a archivar, contar y perforar hojas que pertenecían a recursos financieros, así como capturar con cinco o seis cortes de caja en Excel, mismos que me pidió poder terminar ese día, que le entregué por correo, por la mañana y fue con una compañera administrativa **Leticia** que está de apoyo administrativo en Recursos Humanos y llegó un compañero enfermero **Martín** para estar de testigos que yo recibiría otro oficio el cual llevó la compañera **Vanesa** de contrato a la cual le dije a que iría ver a [T3] para recibirlo y la Contadora dentro de la oficina me dijo que para que iba a verlo si solo era firmar y listo se molestó tanto que se aguantó las ganas de salir a jalarme para que no fuera y que firmara a la fuerza yo no les hice caso y fui a ver al representante sindical el cual me acompañó y como testigo [T2] a ver de qué se trataba me dijo mi representante que lo aceptara bajo protesta, lo cual molestó muchísimo a la Contadora a pesar de tener mal la fecha del escrito que me habla entregado **Vanesa** con fecha nueve de abril del año dos mil veintidós, en el que yo debía presentarme el dieciocho de marzo, siendo la fecha real el dieciocho de abril. -----

En cuanto me quedé sola con la Contadora con una actitud muy grosera, altanera y prepotente me dijo que seguiría poniéndome más trabajo a lo cual accedí, la Contadora buscó una computadora la cual yo necesitaba para trabajar y me hizo sentir como delincuente pues no me querían dar ninguna para realizar el trabajo como si ocultaran algo que yo no pudiera ver, me sentí peor de lo que ya estaba emocionalmente estaba totalmente en shock solo estaba por estar ya no captaba más estaba como una máquina en lo que me explicaba, sin embargo yo de buena fe le dije que dentro de la oficina donde yo normalmente realizaba mis actividades estaba una computadora con una cuenta a la cual solo a esa podía tener acceso y mandó a pedir las llaves de la oficina sin dejármelas y amenazándome que le enviara ese trabajo eso mismo día por correo, que era el correo institucional del área de la Subdirección de Jornada Acumulada, mismo que yo solo utilizaba, el cual cumplí, manifestándome que al otro día domingo también iría a ponerme a trabajar, sintiéndome desmoralizada y humillada al seguir afectando mi dignidad como persona.

Mientras sucedía todo esto una de mis compañeras se acercó a preguntarme qué pasaba y que le había yo hecho al Director, porque esto ya parecía un asunto personal y yo solo le contestaba no hice nada solo tratar de llegar a un acuerdo que nos convenga a los dos a la parte institucional y a mí como mujer y ser humano que soy, mientras le contaba yo lloraba porque ya no podía más, era terrible el trato, en los siguientes días recibo un mensaje de otra compañera la cual llevó las llaves de la oficina y me dijo que sintió horrible verme en esa situación que yo no era aquella mujer optimista y alegre, que en dónde estaba? que ella llegó a su casa a llorar al ver el estado en el que me encontró dentro de la oficina de la Contadora. Antes de que se fuese la CP. [...] entró a saludarla y hacerle una pregunta el químico **Fermín** de nuestro turno al cual lo trató de manera muy grosera, prepotente y altanera. -----

El día 14 al 17 de abril de 2022 aun no terminaba la quincena y nuevamente me quitaron del checador digital volviendo a repetir la leyenda "tarjeta no registrada, por lo que [T3], asistido con testigos levantó un acta de hechos por cada día. El día 15 de abril de 2022, la Lic. Laura Rivera González, Visitadora de la Comisión Estatal de Derechos Humanos me hizo el acompañamiento la cual puede constatar algunos hechos que dañaron mi dignidad como mujer y ser humano. Estos días para empeorando todos mis compañeros me veían con lástima, mi jefe el Dr. [...] el Subdirector me seguía apoyando en que yo siguiera en la sala de juntas o estar en otras áreas como rayos equis o admisión, que eran donde yo me sentía cómoda, ya que no había cámaras de vigilancia, y me sentía acompañada al estar otros compañeros ahí, situación que para mí era casi imposible a esas alturas pues la humillación a la cual me sometieron hacía que me dieran ataques de llanto, ansiedad, pánico, los cuales eran aún más intensos, tenía miedo en ese momento hasta de pasar por el área de recursos humanos, es la fecha que no puedo ver a ningún Directivo del Hospital, me da pánico de solo pensar en encontrármelos (Director [...], Encargado de Recursos Humanos Sr. [...], C.P. [...] y del Jurídico Lic. [...]) Les tengo miedo siento que me vigilan que me van hacer algo no puedo salir sola siempre tiene que andar algún familiar o amigo(a) conmigo o en su defecto a pesar de vivir lejos de Xalapa para las citas con psicología, dermatología si nadie me puede acompañar debo andar solo en un taxi de confianza por el pánico que les tengo no puedo ni pasar cerca de la institución sin sentir miedo y recordar todo lo que se me vulneró como mujer y ser humano. -----

No omito mencionar que el doce de abril que traté de llegar a un acuerdo de la mejor manera en el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje (TECA) en el cual por medio del Lic. **Reynoso** nos enviaron a decir que ellos no llegarían a ningún acuerdo y que hiciéramos lo que consideráramos pertinente, mismo como se especifica en la resolución del diecinueve de abril del dos mil veintidós. -----

Aun conociendo la situación el Lic. [...] del Jurídico, la CP. [...] junto con una **administrativa del** turno vespertino, el día veintiocho de abril del año en curso, y se presentaron en mi domicilio para entregarme un citatorio para el levantamiento de acta administrativa para cesarme sin tomar en cuenta que el solo ver a la Contadora me causaba pánico me puse muy mal lloré tuve miedo ansiedad tuve que emparejar la puerta para no verlos, el del jurídico en ese momento me dijo gusta que hablemos cuando ya no podía ni hablar aun con todo esto regresaron al otro día el cual ya no estuve presente pero ellos pegando citatorio en la puerta de mi casa tomando fotos de la puerta con el documento de la casa en general como si fuera delincuente y ellos judiciales. -----

El día, once de abril [T3] por último trató de hablar con el **Director para** llegar a un acuerdo, pero el Director le contestó que no haría nada y que se sentará en su silla rascándose la panza riéndose de ver como yo me peleó con la Secretaría de Salud. -----

No omito mencionar que antes de que se levantara esa acta el 30 de abril de 2022 ya no me pagaron la quincena por lo cual el día 04 de mayo mientras ellos levantaban el acta de cese yo estaba con mi abogado laboral firmando y presentando la correspondiente demanda laboral ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje. -----

Sin pensar en mí como mujer como ser humano y en mi economía con toda la afectación causada olvidando que con todo lo que pasó afectaron "mi proyecto de vida" sabiendo que con "[...] años cumplidos" es casi imposible conseguir trabajo ya por lo regular buscan personas jóvenes incluso recién egresadas. -----

A pesar de que ya sabían toda esta afectación siguen hasta este momento intimidándome, el Lic. [...] del jurídico por medio del representante sindical me envía mensajes de que me presente en el Hospital de la Comunidad Coatepec o que nos viéramos en otro lugar para la entrega de mi cese sabiendo de antemano que todavía sigo muy dañada por lo que pasó, dado que tengo pánico de estar sola, me siento vigilada en mi domicilio, me da miedo de abrir la puerta de mi casa y que estén los directivos del hospital que estén afuera de mi casa, y que me dan ataques de pánico con miedo de verlos y esto genera que no pueda hacer mi vida normal ni salir sola por tanto temor, así mismo el viernes veintisiete de mayo intentó llamarme a mi teléfono privado pero yo no le respondí. -----

El día 30 de mayo de 2022 se presentan en mi domicilio el **Lic. del jurídico**, la C.P. [...] y dos administrativas de la Unidad Hospitalaria **Mayra y Leticia** que se encuentra en el área de Recursos Humanos para llevarme un citatorio para el día 31 de mayo de 2022, a fin de que me presente en el Hospital, pegando dicho citatorio en la puerta de mi domicilio y volviendo a tomar fotos de la puerta de mi casa, toda la fachada de la casa y en la esquina como si fuesen judiciales y yo una delincuente, aclarando que al verlos afuera de mi casa yo no salí a recibirlo, le pedí a mi hermano salir, y que el atendiera la situación. Todo esto ha hecho que físicamente mi piel no sane, mis antebrazos, mi abdomen sigue con [...]. -----

Al mismo tiempo el Lic. **Ángel le** dice a [T3] que vino a mi casa y que no me encontró pero que me dejó pegado un citatorio y continuando con las amenazas dijo que si no me presento a SESVER le dará el caso a una instancia parecida a la judicial o algo así. -----

[...] Los compañeros del hospital están atemorizados porque ahora me ponen de ejemplo negativo diciendo que si no hacen lo que ellos les exigen les pasara lo mismo que a mí por lo mismo el hospital se encuentra en un ambiente tenso en todos los turnos con los compañeros atemorizados de lo que pueda sucederles de perder su trabajo, pero más allá de eso a vivir una violencia psicológica y acoso laboral del cual les tocó ver que yo tristemente viví. ----- Finalmente, el 31 de mayo de 2022, es pegado en mi domicilio un oficio en el cual notifican mi cese como trabajadora de los Servicios de Salud de Veracruz por supuestas faltas injustificadas, lo cual afecta mi derecho humano al trabajo, a tener una vida digna, mi salud al ya no contar con el derecho a la seguridad social a pesar de los padecimientos que ellos me provocaron por el acoso laboral y mi proyecto de vida. ----- Todos los hechos narrados son violatorios de derechos humanos, los cuales derivaron de un problema laboral, que no es el que se pretende que se resuelva en esta vía, si no que se determine si existió la vulneración a mis derechos humanos, pues respecto del problema de fondo, ya se presentó la correspondiente demanda laboral ante el Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado, en el cual se determinará si existió o no el despido injustificado. ----- A raíz de dichos hechos, paralelamente se vieron afectados mis derechos humanos al no ser respetada mi dignidad como trabajadora, al ser discriminada, humillada, violentada psicológicamente como ser humano y mujer por actos realizados por servidores públicos de los Servicios de Salud de Veracruz, ya que fui hostigada laboralmente y en mi domicilio, afectando mi salud, y mi economía al suspenderme mis pagos y finalmente ocasionando un cese de la relación laboral al impedirme registrar mi entrada y salida a mi centro laboral, afectando de este modo mi derecho al trabajo, al debido proceso, principio de legalidad, derecho a la salud, a una vivienda, a la alimentación, al libre desarrollo de la personalidad y a la seguridad social, a mi proyecto de vida, bajo el entendido que los derechos humanos son interdependientes e indivisibles. ----- [...] No omito mencionar que estoy siendo valorada psicológicamente en el Instituto Veracruzano de la Mujer, por lo que solicito que se pida el correspondiente diagnóstico del estado psicológico en el que me encuentro y comprobar la violación a los derechos humanos de que fui objeto [...]” [sic] -----

SITUACIÓN JURÍDICA

II. COMPETENCIA DE LA CEDHV PARA LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS

7. La competencia de esta Comisión se fundamenta en los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 67 fracción II inciso b) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1, 2, 3 y 4 fracciones I y III de la Ley de la CEDHV; y 1, 5, 14, 16, 25, 176 y 177 de su Reglamento Interno.

8. En consecuencia, este Organismo Autónomo tiene competencia en todo el Estado de Veracruz para conocer y tramitar peticiones o quejas iniciadas por presuntas vulneraciones a los derechos humanos imputadas a autoridades o servidores públicos estatales y/o municipales por los actos u omisiones de naturaleza administrativa en que incurran.

9. Así, toda vez que no se actualiza ninguno de los supuestos previstos en el artículo 5 de la Ley de la CEDHV y 20 de su Reglamento Interno, esta Comisión es competente para conocer y pronunciarse respecto de la presente investigación, en los siguientes términos:

9.1. En razón de la **materia** –*ratione materiae*–, sólo por cuanto hace a los actos y/u omisiones de naturaleza formal y materialmente administrativa que podrían configurar violaciones al derecho a la integridad personal en relación con el derecho a una vida libre de violencia.

9.2. En razón de la **persona** *–ratione personae–*, toda vez que los hechos son atribuidos a personal de la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz; es decir, una autoridad de carácter estatal.

9.3. En razón del **lugar** *–ratione loci–*, ya que los hechos ocurrieron dentro del territorio del Estado de Veracruz, específicamente en el municipio de Coatepec.

9.4. En razón del **tiempo** *–ratione temporis–*, en virtud de que los hechos señalados comenzaron a ocurrir desde el cuatro de marzo de dos mil veintidós y la queja fue presentada el once de abril del mismo año; es decir, dentro del término de un año al que se refiere el artículo 121 del Reglamento Interno de esta Comisión Estatal.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

10. Una vez analizados los hechos motivo de queja y establecida la competencia de este Organismo para conocerlos, de conformidad con la normatividad aplicable se inició el procedimiento de investigación encaminado a recabar los elementos de prueba que permitieran determinar si los hechos señalados constituyen violaciones de derechos humanos. Con base en lo anterior, la hipótesis a dilucidar es:

10.1. Analizar si personal de la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz realizó actos de violencia laboral en contra de V1.

IV. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

11. A efecto de documentar y sustentar los planteamientos expuestos por este Organismo, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

11.1. Se recibió la queja, ampliación de queja y diversas aportaciones a la misma por parte de V1.

11.2. Se solicitaron diversos informes a la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz en su calidad de autoridad señalada como responsable.

11.3. Se solicitó información en vía de colaboración al Órgano Interno de Control de SESVER, al Instituto Municipal de las Mujeres de Xalapa y a la Fiscalía General del Estado.

11.4. Se realizaron diligencias de acompañamiento, observación y recepción de testigos.



V. HECHOS PROBADOS

12. Del acervo que corre agregado en el expediente que se resuelve, se desprenden como probados los siguientes hechos:

- Personal de la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz realizó actos de violencia laboral en contra de V1.

VI. OBSERVACIONES

13. La Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) sostiene que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce un conjunto de derechos fundamentales cuyas fuentes son ésta y los instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano es parte. La fuerza vinculante de la jurisprudencia interamericana se desprende de un mandato constitucional, pues el principio *pro persona* obliga a resolver cada caso atendiendo a la interpretación más favorable para el individuo⁹.

14. El propósito en los procedimientos no jurisdiccionales de defensa de derechos humanos no es acreditar la responsabilidad individual penal o administrativa de los servidores públicos, como sucede en un proceso jurisdiccional. La determinación de las responsabilidades individuales en materia penal corresponde al Poder Judicial¹⁰; mientras que en materia administrativa es facultad de los Órganos Internos de Control, tal y como lo establece la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

15. Así, el objetivo de esta Comisión es verificar si las acciones imputadas a la autoridad constituyen o no actos u omisiones que violan los derechos humanos y que comprometen la responsabilidad institucional del Estado¹¹.

16. En este sentido, el estándar probatorio que rige el procedimiento de queja es distinto al que opera en los procesos material y formalmente jurisdiccionales. Por ello, no es necesario que se pruebe la responsabilidad del Estado más allá de toda duda razonable, ni que se identifique individualmente a los agentes a quienes se atribuyen los hechos violatorios. Es suficiente demostrar que se han verificado acciones u omisiones que hayan permitido la perpetración de esas violaciones o que exista una obligación del Estado que haya sido incumplida¹².

⁹ *Contradicción de tesis 293/2011*, publicada el 25 de abril de 2014 en el Semanario Judicial de la Federación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

¹⁰ SCJN. *Acción de Inconstitucionalidad 155/2007*, Sentencia del Pleno de 7 de febrero de 2012, p. 28.

¹¹ *Ibidem*.

¹² Corte IDH. *Caso Gelman Vs. Uruguay*. Supervisión de Cumplimiento de Sentencia. Resolución del 20 de marzo de 2013., párr. 90; SCJN. *Incidente de inejecución 493/2001*, sentencia del Pleno de 28 de febrero de 2002.



17. De conformidad con el artículo 102 apartado B, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 67 fracción II de la Constitución Política del Estado de Veracruz; 4 fracción III de la Ley 483 de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; y 172 del Reglamento Interno, esta Comisión Estatal de Derechos Humanos tiene competencia para emitir Recomendaciones cuando las autoridades incurran en actos u omisiones *–de naturaleza administrativa–* que violen los derechos humanos reconocidos por el parámetro de control de regularidad constitucional.

18. Estas violaciones ocurren mediante el incumplimiento de las obligaciones de respeto y garantía que la CPEUM y los tratados internacionales en materia de derechos humanos imponen a todas las autoridades del Estado mexicano. Como se detalla en el siguiente apartado, funcionarios de la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz violaron el derecho a la integridad personal en relación con el derecho a una vida libre de violencia de V1, por haber sufrido violencia laboral en el Hospital de la Comunidad de Coatepec.

19. Consecuentemente, esta Comisión estima pertinente plantear una Recomendación y no una Conciliación. En efecto, de conformidad con el artículo 160 del Reglamento Interno, la emisión de Conciliaciones es una potestad de este Organismo en los casos que no versen sobre violaciones a los derechos a la vida, la integridad física u otras que se consideren especialmente graves.

20. De tal suerte que el citado artículo no establece un deber de plantear Conciliaciones. Ello limitaría la materia de las Recomendaciones a un número muy reducido de derechos y a supuestos muy específicos.

21. Al contrario, las Recomendaciones son el principal instrumento con el que los organismos públicos defensores de derechos humanos cuentan para cumplir con sus objetivos legales y constitucionales. Las Recomendaciones no están reservadas a los casos en los que se acrediten violaciones especialmente graves; de hecho, ante la acreditación de violaciones a derechos humanos *–cualquiera que sea su naturaleza–* emitir Recomendaciones es la regla general y emitir Conciliaciones la excepción.

CONSIDERACIONES PREVIAS

Conflictos suscitados entre trabajadores y patrones

22. En el presente caso, V1 era trabajadora de base en el Hospital de la Comunidad de Coatepec, perteneciente a SESVER, en la jornada especial (jornada de doce horas en sábados, domingos y días festivos o inhábiles). En enero del año dos mil veintidós, por primera ocasión, V1 fue informada de la posibilidad de un cambio de jornada¹³ y, el cuatro de marzo del mismo año, le fue notificado¹⁴ oficialmente dicho cambio. La víctima señaló que la decisión del Director del Hospital de cambiar su horario de trabajo representaba un atentado contra sus derechos como trabajadora de base de conformidad con diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y del artículo 16 de la CPEUM, por no actualizarse –según su dicho– ninguna de las excepciones para el cambio de *adscripción* establecidas en el artículo 179 de las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud.

23. El ocho de marzo del mismo año, V1 se inconformó por escrito sobre la notificación del cambio de jornada. En respuesta, el diecinueve de marzo siguiente se le entregó un nuevo oficio¹⁵ en el cual se reiteró el contenido del oficio anterior, invocando las *necesidades del servicio y la reingeniería* como causa del cambio en su jornada laboral. Al respecto, V1 volvió a considerar que dicho oficio atentaba contra sus derechos laborales y, además, carecía de fundamentación y motivación.

24. Por lo anterior, esta Comisión puede analizar violaciones a los derechos humanos realizadas por servidores públicos en el ámbito o contexto laboral. No obstante, la competencia de este Organismo se encuentra acotada por lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 16 de nuestro Reglamento Interno¹⁶. De tal forma, debe distinguirse entre los conflictos de naturaleza laboral – aquellos en que entran en contradicción, acciones e intereses de patrones y trabajadores– y otros tipos de hechos que, como en el caso que nos ocupa, pueden constituir violaciones a derechos humanos en el ámbito laboral. Es decir, este ámbito es únicamente descriptivo del espacio en donde ocurren las vulneraciones, y no debería interpretarse que, por ello, se impida ejercer competencia a un órgano de derechos humanos para investigar las violaciones denunciadas que ocurren en el lugar de trabajo en agravio de una persona por parte de sus superiores jerárquicos¹⁷.

¹³ V. Relatoría de hechos, párrafo 6., y Evidencias 12.7., y 12.11.

¹⁴ Oficio HCC/D/A/RH/158/2022 del 10 de febrero de 2022, signado por el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec, visible a foja 678 del Expediente.

¹⁵ Oficio HCC/D/A/RH/228/2022 del 10 de marzo de 2022, signado por el Dr. [...], Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec, visible a foja 684 del Expediente.

¹⁶ Artículo 16. [...]. La competencia de la Comisión en asuntos laborales no comprende la facultad de conocer de los conflictos suscitados entre trabajadores y patrones, solo entre aquellos o solo entre éstos, incluso cuando el patrón sea una autoridad o una dependencia estatal o municipal, derivados de las relaciones de trabajo o de hechos relacionados con ellas.

¹⁷ CNDH. Recomendación 57/2018 emitida el 14 de noviembre de 2018., párr. 58 y 59.



25. En tal sentido, si bien esta Comisión Estatal se encuentra impedida para pronunciarse sobre la legalidad o ilegalidad –de acuerdo con la legislación en materia laboral correspondiente– del cambio de jornada laboral de V1; sí posee competencia para investigar y, en su caso, determinar, si dentro del proceso para hacer efectivo dicho cambio existieron actos dirigidos a menoscabar sus derechos humanos.

26. En efecto, este Organismo Estatal tiene conocimiento de que V1 ha ejercitado acciones por la vía laboral para la defensa de sus intereses en la materia.

Conflictos entre particulares

27. El veintiséis de septiembre de dos mil veintidós, V1 señaló que el Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec le había demandado por la vía civil el pago de una reparación por daño moral y el ofrecimiento de una disculpa pública, entre otras prestaciones, y que, probablemente, también la había denunciado por la vía penal, lo que expresó, representaba una extensión de los actos de hostigamiento laboral hacia su persona por parte del referido funcionario.

28. Al respecto, este Organismo observa que la demanda en cuestión no fue realizada en su carácter de servidor público, sino como un ciudadano en uso de sus derechos civiles¹⁸, por lo que estos hechos no pueden ser materia de análisis por tratarse de un conflicto entre particulares, de conformidad con el artículo 167 fracción II del Reglamento Interno de esta CEDHV. En el mismo sentido, de existir una denuncia por la vía penal, corresponderá a las autoridades competentes de cada materia determinar lo que en derecho corresponda.

29. Expuesto lo anterior, se desarrollan los derechos humanos que se consideran vulnerados, el contexto en el que se desarrollaron tales violaciones y las obligaciones concretas para reparar el daño.

¹⁸ La persona que en ese tiempo se desempeñaba como Director del Hospital de la Comunidad de Coatepec señaló en su demanda que, al ser notificado por parte de SESVER sobre los escritos de queja presentados por V1 ante esta CEDHV, a fin de que hiciera uso de su garantía de audiencia, advirtió que algunos de los señalamientos realizados en su contra le causaban un daño a su persona y familia, relativos a la propagación de *rumores* ajenos a la materia de la queja.

VII. DERECHOS VIOLADOS

DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL EN RELACIÓN CON EL DERECHO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

30. El artículo 5.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) señala que toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física, psicológica y moral. Esto significa que el Estado tiene el deber de preservar y proteger el estado de salud de las personas y la conservación de todas sus habilidades motrices, emocionales e intelectuales.

31. La Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) ha señalado que el derecho a la integridad personal y la obligación estatal de que las personas sean tratadas con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano implica la prevención razonable de situaciones que podrían resultar lesivas de los derechos protegidos. Esto implica que el Estado se abstenga de producir, a través de sus agentes, lesiones a la integridad de las personas y que adopte medidas para prevenir, evitar o inhibir que terceros particulares produzcan esas lesiones¹⁹. De tal suerte, cualquier afectación imputable al Estado –directa o indirectamente– que violente el cúmulo de atributos protegidos por este derecho constituye una violación al derecho a la integridad personal.

32. La Corte IDH ha reconocido además que la infracción del derecho a la integridad psíquica de las personas tiene diversas connotaciones de grado, y abarca secuelas que varían de intensidad según factores endógenos y exógenos que deberán ser demostrados en cada situación concreta²⁰.

33. Por su parte, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su artículo 11 establece que la descalificación del trabajo, humillaciones, intimidación, amenazas, entre otras acciones, constituyen violencia laboral. Así, cuando una persona jerárquicamente superior –o cuyas decisiones pueden tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de las víctimas– realiza actos u omisiones ejerciendo abuso de poder, se genera una amenaza por parte de éste hacia su subordinado, acarreando consecuencias negativas en su trabajo.

34. En relación con lo anterior, el artículo 8 fracción III de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave define la *violencia laboral* como el acto u omisión en abuso de poder que daña la *integridad*, autoestima, salud, libertad y

¹⁹ Corte IDH, caso Baldeón García vs Perú, sentencia de 6 de abril de 2006, párrafo 118.

²⁰ Corte IDH. *Caso Rosendo Cantú y otra Vs. México*. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de agosto de 2010, párr. 114



seguridad de las mujeres, e impide su desarrollo. El precepto citado señala que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral con la víctima, independientemente de la relación jerárquica.

35. En el mismo sentido, la SCJN ha señalado que el *acoso laboral* es una conducta que se presenta dentro de una relación de trabajo, con el objetivo de intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a otra persona, con miras a excluirla de la organización o para satisfacer la necesidad de la persona hostigadora de agredir, controlar o destruir²¹.

36. La dinámica de estas conductas hostiles es variada; pueden manifestarse desde agresiones verbales hasta la asignación de una excesiva o nula carga de trabajo, lo cual es ejecutado con el fin de mermar la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de la víctima. Por cuanto hace a su tipología, el *acoso laboral* se presenta en tres niveles, de acuerdo con quien adopte el papel de sujeto activo: a) *horizontal*, cuando la agresividad o el hostigamiento se realiza entre compañeros de trabajo; b) *vertical descendente*, cuando proviene de personas que ocupan puestos jerárquicamente superiores en relación con la víctima; y c) *vertical ascendente*, el cual ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento que se realiza hacia un superior jerárquico victimizado²².

37. Así pues, el acoso y/o violencia laboral inciden de manera directa en la violación al derecho a la integridad de las personas mediante conductas que merman, intimidan, controlan e incluso llegan a agredirlas físicamente.

V1 sufrió violencia laboral en el Hospital de la Comunidad de Coatepec

38. V1 señaló que, mientras era trabajadora de SESVER adscrita al Hospital de la Comunidad de Coatepec, el Encargado de Recursos Humanos le dijo en el mes de enero de dos mil veintidós que iba a desaparecer la jornada especial en su área, por lo que debía elegir entre cambiarse a otra área en la que sí hubiera jornada especial o cambiarse a una jornada de lunes a viernes, a lo que ella le dijo que tenía que pensarlo.

39. Posteriormente, le fue notificado el oficio HCC/D/A/RH/158/2022 del diez de febrero de dos mil veintidós, mediante el cual se le hacía de su conocimiento el cambio de jornada laboral dentro del mismo Hospital. Al negarse a recibirlo²³, el cuatro de marzo siguiente, el personal notificador acudió a su domicilio para hacerle la entrega del mismo, el cual V1 recibió *bajo protesta*. A partir de esa fecha, la trabajadora señaló que comenzó a sufrir violencia laboral por no haber atendido el cambio de jornada, pues mediante diversas acciones la presionaban para que acatará dicha instrucción o, de

²¹ SCJN. *Acoso Laboral (Mobbing). Su noción y tipología*. Primera Sala. Tesis Aislada Laboral. Décima época, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 9, Julio de 2014, Tomo I, p. 138.

²² *Ídem*.

²³ V. Acta de Hechos del 11 de febrero de 2022, visible a foja 679 del Expediente.



lo contrario, procederían en consecuencia con el levantamiento del Acta Administrativa correspondiente, que podía ocasionar el cese de su nombramiento.

40. Lo anterior comenzó a incidir en su salud, pues presentó síntomas de estrés y ansiedad que se manifestaban en su cuerpo mediante [...], por lo que los días siete y ocho de marzo de dos mil veintidós tuvo que recibir atención psicológica y dermatológica en el Hospital Civil de Xalapa²⁴.

41. Esta situación fue percibida por T1, T2 y T3²⁵, quienes notaban a V1 afectada emocional y físicamente por la situación que vivía en su centro de trabajo. De hecho, quien era su representante sindical (T3) afirmó que el Director del Hospital y el Encargado de Recursos Humanos le externaron verbalmente que les causó molestia el hecho de que V1 se negara a firmar de recibido el oficio de cambio de jornada. Además, T3 señaló que acudió en más de tres ocasiones ante el Director del Hospital para abogar en favor de V1, pero éste se refería a ella como una persona que no le gustaba trabajar, usando palabras ofensivas, incluso, de connotación sexual.

42. El treinta y uno de marzo de dos mil veintidós, T3 le informó a V1 que se había entrevistado con personal del jurídico de SESVER, quien le comentó que iría al hospital para evitar que registrara su ingreso a la jornada especial y que, de no acatar el cambio de jornada, se le levantaría un Acta Administrativa. Esto ocasionó que los problemas emocionales y físicos de V1 se incrementaran, incluso solicitó la intervención de la Unidad de Género²⁶ de esa Secretaría.

43. En efecto, el dos de abril de dos mil veintidós, V1 no pudo registrar su entrada porque sus datos biométricos habían sido retirados, lo cual quedó asentado en una Acta de Hechos²⁷ levantada por personal de su sindicato. Esta situación, además, generó indignación entre el personal del hospital, entre ellos T1, T2 y T3, quienes presenciaron el hecho.

44. En dicha Acta se asentó que V1 y personal de SESVER, del Hospital y del Sindicato sostuvieron una reunión *informal y de buena fe* en la que el Enlace Jurídico explicó que los datos de V1 fueron retirados porque ya no pertenecía a ese turno, pero acordaron que volverían a ser ingresados hasta que la Unidad de Género y el Órgano Interno de Control se pronunciaran en relación con la denuncia interpuesta por V1²⁸.

45. En esos días (dos y tres de abril de dos mil veintidós), V1 y los citados testigos también advirtieron que había sido cambiado el seguro de la puerta de acceso al lugar de trabajo de la víctima

²⁴ V. Evidencia 12.4., puntos 3, 4, 5, 6, 7 y 9.

²⁵ V. Evidencias 12.7., 12.8. y 12.11.

²⁶ V Evidencias 12.4., prueba documental 15, visible a fojas 42-47 del Expediente. La Unidad de Género canalizó la denuncia ante el Órgano Interno de Control de SESVER (V. Evidencia 12.14.5.).

²⁷ V Evidencias 12.4., prueba documental 18, visible a fojas 59-74 del Expediente.

²⁸ También se autorizó firmar un justificante a V1 para que no se le descontara el día por la falta de su registro de entrada. V.



—correspondiente al que tenía asignado antes de la instrucción de su cambio de jornada—, de la cual ella tenía la llave; por lo que no pudo cumplir con sus labores, considerando que estaban a la espera de algún pronunciamiento por parte de la Unidad de Género o del Órgano Interno de Control.

46. La autoridad informó que nunca existieron actos hostiles contra V1 y que la finalidad de buscarla en su centro de trabajo y en su domicilio era notificarle el contenido de los oficios a través de los cuales se le estuvo instruyendo un cambio de jornada laboral. No obstante, los hechos ocurridos los días dos y tres de abril de dos mil veintidós demuestran que sí realizaron acciones encaminadas a hostigarla y presionarla para que aceptara el multicitado cambio. Esto es así porque el retiro de sus datos biométricos y el cambio del seguro de la puerta no eran necesarios para el levantamiento del Acta Administrativa por desacato o del Procedimiento Administrativo Laboral que le fue iniciado. Así, el haberla exhibido de tal manera en su centro de trabajo, sin motivo ni fundamento legal puede traducirse en una acción que vulneró el reconocimiento de su dignidad humana.

47. Cabe señalar que T3²⁹ precisó que antes de que V1 pasara por toda esta situación, a él también le habían *propuesto* cambiarse de jornada laboral, pero sólo bastó con que lo rechazara para que no le volvieran a insistir con el tema. En este sentido, aunque, en apariencia, lo ocurrido con V1 derivó de su resistencia al cambio en su jornada laboral, los funcionarios señalados llevaron su molestia al ámbito personal al haber implementado acciones no previstas en la ley, con la finalidad de dañarla y castigarla por su *presunto desacato*. Esto es, acciones que se traducen en abuso de poder en términos del artículo 8 fracción III de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

48. V1 añadió³⁰ que el nueve de abril de dos mil veintidós (siguiente jornada de fin de semana), la Administradora del Hospital la trató de forma prepotente y le asignó una fuerte carga de trabajo, bajo el comentario de que “*ahora sí la iban a poner a trabajar*”. T2 presenció tales hechos y agregó que dicha funcionaria se refirió de forma despectiva hacia la víctima, comentándole que ya no se quejara más porque a partir de ese momento le iba a “*enseñar a trabajar*”, observando que le aventó diversos documentos para que los capturara y ordenara.

49. La víctima tampoco pudo registrar su entrada a la jornada especial los días catorce, quince, dieciséis y diecisiete de abril de dos mil veintidós, debido a que sus datos habían sido retirados

²⁹ V. Evidencias 12.7., 12.8. y 12.11.

³⁰ V1 agregó que la Administradora del Hospital le asignó un nuevo espacio físico en el que habían unas cámaras de vigilancia a las que el Director del Hospital tenía acceso directo desde su teléfono celular. Sin embargo, hasta el momento no se ha obtenido algún elemento de prueba que acredite fehacientemente lo anterior, es decir, la ubicación de dichas cámaras y su uso indebido en agravio de la víctima.



nuevamente, lo cual fue corroborado por personal de este Organismo³¹ y por T1, T2 y T3, además de haber quedado asentado en las Actas³² de Hechos levantadas por su representación sindical.

50. Si bien, el Enlace Jurídico del Hospital pretendió justificar³³ que la razón por la que V1 no pudo registrar su asistencia era porque *pretendía* hacerlo fuera de su horario laboral y que tal situación estaba prohibida³⁴, puede observarse objetivamente que para constatar esa situación no era necesario retirar sus datos biométricos fuera del horario reasignado y que de registrar un horario distinto, esto podía ser constatado y resuelto en los procedimientos administrativos laborales que consideraran oportunos.

51. En relación con el señalamiento de V1 respecto de que la Unidad de Género no dio respuesta a su solicitud de investigar los hechos y dictar medidas de protección en su favor, esta Comisión observa que, en efecto, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento Interior de SESVER, dicha área carece de facultades legales para ello y, en consecuencia, canalizó sus peticiones al Órgano Interno de Control de la Secretaría, el cual, a la fecha, mantiene abierta una investigación³⁵. No obstante, no remitió constancia alguna de que haya hecho llegar tal información a V1, en el ámbito de su atribución para brindar asesoría en la materia (fracción IV del artículo en cita). De hecho, la titular de la Unidad informó³⁶ a este Organismo que no tuvo contacto con la víctima más allá de haber recibido sus escritos y, precisamente, la falta de información llevó a V1 a considerar que estaba siendo ignorada.

52. Por lo anterior, es posible afirmar que servidores públicos y superiores jerárquicos de V1 cometieron actos de violencia laboral en su contra, pues las conductas descritas anteriormente consistieron en abusos que provocaron que la víctima se sintiera humillada y consumida emocionalmente, de conformidad con lo que señala el artículo 8 fracción III de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

³¹ V. Evidencia 12.2.

³² V. Evidencias 12.3. y 12.4., pruebas documentales 19, 20, 21 y 22, visibles a fojas 75-92 del Expediente.

³³ V. Evidencia 12.14.4.

³⁴ Condiciones Generales de Trabajo de SESVER. Artículo. 134. Queda prohibido a los trabajadores: [...] XX. Ingresar en las oficinas, establecimientos o talleres fuera de su jornada y horario de trabajo sin la autorización del Jefe de la Unidad Administrativa de la Secretaría, excepto en los casos señalados en estas Condiciones [...]

³⁵ V. Evidencia 12.19.

³⁶ V. Evidencia 12.14.4.

La violencia laboral impactó en la integridad personal de V1

53. El derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia es un principio fundamental del derecho internacional de los derechos humanos. Éste se encuentra establecido en diversos ordenamientos jurídicos internacionales³⁷ relativos a la erradicación de la violencia y discriminación, y se basa en la igualdad, la no discriminación, la vida y la integridad personal³⁸.

54. La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención *Belém Do Pará*) señala que debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado (artículo 1).

55. Además, la Corte IDH ha establecido que el *daño moral* o *inmaterial* comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas y a sus allegados, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas, como las alteraciones, de carácter no pecuniario, en las condiciones de existencia de la víctima o su familia³⁹. Lo anterior se asocia con miedo, sufrimiento, ansiedad, humillación, degradación y la inculcación de sentimientos de inferioridad, inseguridad, frustración e impotencia⁴⁰.

56. En el mismo sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha manifestado que el daño moral es la afectación que una persona sufre en derechos de naturaleza intangible, como los sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos físicos o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás⁴¹.

57. En el presente caso, V1 señaló que ha padecido diversas alteraciones en su salud física y psíquica con motivo de la situación hostil que vivió en su trabajo. Si bien, algunas de éstas se relacionan con el conflicto laboral que inició en enero de dos mil veintidós (cuando le dijeron por primera vez que iba a cambiar su jornada laboral) y que terminó con el cese de su nombramiento, se aprecia que V1 precisó que la violencia laboral comenzó el cuatro de marzo del mismo año, luego de la molestia de sus superiores por haber recibido *bajo protesta* el oficio con el que le notificaban el cambio, lo cual llevó a que, como fue evidenciado en el apartado anterior, realizaran acciones en represalia para presionarla a que acatará la nueva jornada asignada. Además, se tiene constancia de que el Director

³⁷ Se hace referencia a estos puntualmente en el desarrollo de la presente Recomendación.

³⁸ CIDH. Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe, 2019. Aprobado el 14 de noviembre de 2019, párr. 1, <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/ViolenciaMujeresNNA.pdf>

³⁹ Corte IDH. *Caso Acosta Calderón Vs. Ecuador*. Sentencia de 24 de junio de 2005, Fondo, Reparaciones y Costas, p. 158.

⁴⁰ Corte IDH. *Caso Blake v. Guatemala*. Sentencia de 22 de enero de 1999, Fondo, Reparaciones y Costas, párrs. 20 y 57 (en consideración de las consecuencias sufridas por la víctima respecto de los hechos del caso)

⁴¹ SCJN. Amparo Directo 30/2013. Sentencia de la Primera Sala de 26 de febrero de 2014.



del Hospital se refería a V1 con palabras ofensivas, incluso de connotación sexual, y subestimaba su trabajo.

58. Por tal motivo, la víctima refirió que desde el siete de marzo del mismo año comenzó a sufrir estrés y ansiedad que, a su vez, ocasionaron la somatización mediante [...] y [...]. Además, señaló que le daban [...] y [...] en su centro de trabajo.

59. Tales condiciones de salud y emocionales, además de constar en diversa documentación de carácter médico⁴², fueron advertidas por T1, T2 y T3⁴³, quienes fueron compañeros de trabajo de V1. Estos advirtieron el deterioro de su salud y calificaron como humillante el trato que en ese entonces las autoridades del Hospital dieron a la víctima. Asimismo, los testigos han afirmado que sólo por ser mujer sufrió tales humillaciones, pues cuando su compañero T3 –quien es hombre– rechazó un cambio de jornada similar, no le proporcionaron el mismo trato que a V1.

60. Así pues, V1 padeció el dolor de sentirse humillada, castigada, exhibida y vulnerada en su dignidad humana por una situación que se alejó del conflicto de carácter laboral que atravesaba, y que impactó en su persona de forma negativa, pues presentó daños y trastornos emocionales que se extendieron a su integridad corporal. Por tal motivo, tuvo la necesidad de acudir a terapias psicológicas y a diversas consultas médicas para atender tales padecimientos.

61. En suma, es posible afirmar que la conducta del personal de SESVER consistió en actos de abuso de poder que dañaron la autoestima, la salud y la integridad de V1, lo cual se traduce en violencia laboral, con fundamento en el artículo 8 fracción III de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

62. Por todo lo expuesto, este Organismo Estatal concluye que personal de la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz adscrito al Hospital de la Comunidad de Coatepec violó el derecho de V1 a la integridad personal en relación con su derecho de acceso a una vida libre de violencia, por haber realizado actos de violencia en agravio de V1 en el ámbito laboral, y porque dicha violencia le produjo afectaciones físicas y psíquicas.

⁴² V. Evidencia 12.4., pruebas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 visibles a fojas 28-38 del Expediente.

⁴³ V. Evidencia 12.7., 12.8. y 12.11.

VIII. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO

63. A toda violación de derechos humanos le sigue, necesariamente, el deber de reparar. Este ha sido el criterio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos desde el inicio de sus funciones contenciosas, y prevalece hasta el día de hoy en su jurisprudencia más reciente. El orden jurídico mexicano ha hecho suya esta norma del derecho internacional. En efecto, el tercer párrafo del artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que: *“Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley”*.

64. Consecuentemente, el Estado –visto como un ente que reúne los tres órdenes de gobierno, a los poderes tradicionales y a los organismos autónomos– debe reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la Ley. Esto significa que son las leyes las que determinan el alcance del deber del Estado –y de sus órganos– de reparar las violaciones a los derechos humanos. Cualquier otra consideración al momento de reparar las violaciones a derechos humanos acreditadas configura una desviación de este deber constitucional.

65. En ese sentido, los artículos 24 y 26 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave establecen el derecho general de las personas a la reparación oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de derechos humanos. En tal virtud, el artículo 25 de la Ley en cita contempla las siguientes medidas de reparación: restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición.

66. Teniendo en cuenta lo anterior, con base en los artículos 101, 103, 105 fracción V, 114 fracción IV, 115 y 126 fracción VIII de la misma Ley, este Organismo reconoce el carácter de víctima a V1, por lo que deberá ser inscrita⁴⁴ en el Registro Estatal de Víctimas (REV) para que tenga acceso a los beneficios que le otorga la Ley en cita y se garantice su derecho a la reparación integral en los siguientes términos:

Rehabilitación

67. Las medidas de rehabilitación consisten en otorgar atención médica y psicológica, asesoramiento jurídico y servicios sociales en beneficio de las víctimas, y buscan reparar lo que concierne a las afectaciones físicas y psíquicas, de acuerdo con la fracción I del artículo 61 de la Ley de Víctimas

⁴⁴ Con excepción de Hilda Molina Montoya y Ramón Molina Hernández, quienes ya cuenta con el Registro Estatal de Víctimas, *V. Evidencia 11.13*.

para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. En ese sentido, SESVER deberá realizar gestiones ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas (CEEAIIV) para que V1 reciba la atención psicológica y médica que requiera con motivo de las afectaciones que sufrió en su integridad personal a causa de las violaciones a sus derechos humanos.

Compensación

68. La compensación es una medida indemnizatoria y tiene la finalidad de reparar los perjuicios materialmente cuantificables. En el Estado de Veracruz, el artículo 63 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave dispone cuáles son los conceptos susceptibles de compensación, a saber:

*“I. La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima; -----
II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiéndose por éste, aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria; -----
III. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión;
IV. La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales; -----
V. Los daños patrimoniales generados como consecuencia de delitos o violaciones a derechos humanos; -----
VI. El pago de los gastos y costas judiciales del Asesor Jurídico cuando éste sea privado; -----
VII. El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima; y -----
VIII. Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en municipio o delegación distintos al del enjuiciamiento o donde recibe la atención.” -----*

69. En ese sentido, el artículo 25 fracción III de la misma Ley dispone que: *“La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Ésta se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos [...]”*.

70. La fracción III del artículo 25 de la citada Ley de Víctimas señala el alcance legal del deber de compensar, mientras que el artículo 63 dispone las modalidades en las que debe cumplirse con ese deber. De tal manera, la Ley dispone calificativos que debe cumplir la compensación para ser considerada legal, a saber: *apropiada; proporcional a la gravedad de la violación de derechos humanos; y, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso.*

71. Así, debe existir una relación de causalidad entre los hechos victimizantes y el monto de la compensación. Para ello, este mismo precepto dispone cuáles son los elementos a considerar: *todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la violación de derechos humanos.*



72. En ausencia de estos elementos, la reparación no reviste los requerimientos de la citada Ley y – en consecuencia– es ilegal. Por ello, en todos los casos debe cumplirse con este estándar normativo, al margen de cualquier otra consideración.

73. De conformidad con esto, con fundamento en el artículo 63 fracción II de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz debe pagar una compensación a V1 con motivo del daño moral sufrido y por las violaciones a sus derechos humanos.

74. Lo anterior se cumplirá con base en el acuerdo de cuantificación de la compensación que al respecto emita la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, de conformidad con el artículo 152 de la ley en cita. Asimismo, conforme a lo dispuesto en los artículos 25 último párrafo y 151 de la misma Ley, si la autoridad responsable no puede hacer efectivo el pago total de la compensación, éste deberá cubrirse con cargo al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Satisfacción

75. Las medidas de satisfacción hacen parte de las dimensiones individual y colectiva de la reparación, que busca resarcir el dolor a través de la reconstrucción de la verdad, la difusión de la memoria histórica y la dignificación de las víctimas.

76. En ese sentido, con fundamento en los artículos 72 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 74 de la Ley General General de Responsabilidades Administrativas y 39 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz, la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz deberá colaborar con el trámite y seguimiento efectivo de la Investigación Administrativa [...], del índice del Órgano Interno de Control de esa Secretaría, iniciada por hechos similares a la materia de la presente Recomendación, a fin de que dentro de un plazo razonable se determine el alcance de la responsabilidad administrativa de los servidores públicos que incurrieron en las violaciones de derechos humanos de V1, demostradas en el presente caso.

Garantías de no repetición

77. Las garantías de no repetición son consideradas tanto una de las formas de reparación a las víctimas como uno de los principios generales de responsabilidad internacional de los Estados. Dichas garantías, a diferencia de las demás medidas que comprende una reparación, se encuentran dirigidas a la sociedad con el propósito de que no se repita la vulneración de derechos humanos, así como para



eliminar y superar las causas estructurales de la violación masiva a los derechos humanos, y comprenden dos dimensiones: una preventiva y otra reparadora.

78. La dimensión preventiva surge de la obligación internacional que tienen los Estados de prevenir las violaciones a los derechos humanos, mientras que la dimensión reparadora se refiere a acciones que correspondan a mitigar los daños infligidos a las víctimas de violación a sus derechos humanos, teniendo eco en acciones de carácter institucional, político, económico y social que beneficien a la sociedad en general.

79. Bajo esta tesitura, con fundamento en los artículos 73 y 74 fracción IV de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz, la autoridad deberá capacitar a los servidores públicos que resulten involucrados en la presente Recomendación, en materia del derecho humano a la integridad personal en relación con el derecho de acceso a una vida libre de violencia.

80. Por último, es importante resaltar que la presente Recomendación constituye por sí misma una forma de reparación.

IX. PRECEDENTES

81. Esta Comisión se ha pronunciado reiteradamente sobre la relevancia de garantizar adecuadamente el derecho a la integridad personal en relación con el derecho a una vida libre de violencia. En particular, resultan de especial importancia las Recomendaciones 55/2021, 61/2021, 90/2021, 14/2022, 43/2022, 21/2023, 37/2023, 44/2023 y 63/2023.

X. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

82. Por lo antes expuesto, y con fundamento en lo establecido por los artículos 4 y 67 fracción II de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1, 2, 3, 4 fracciones I y III, 6 fracciones I, II y IX, 7 fracción II, 12, 13, 14, 25, y demás aplicables de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz; 1, 5, 14, 15, 16, 23, 25, 59, 172, 173, 176 y demás relativos de su Reglamento Interno, se estima procedente emitir la siguiente:

RECOMENDACIÓN N° 073/2023

DRA. GUADALUPE DÍAZ DEL CASTILLO FLORES
SECRETARIA DE SALUD Y DIRECTORA GENERAL
DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ
P R E S E N T E



PRIMERA. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4 párrafo décimo tercero de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 12 fracción XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 126 fracción VIII de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, deberá cumplir con las siguientes recomendaciones:

- a) De conformidad con el artículo 61 fracción I de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, realizar gestiones ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas para que V1 reciba la atención psicológica y médica que requiera con motivo de las afectaciones que sufrió en su integridad personal a causa de las violaciones a sus derechos humanos.
- b) Con fundamento en el artículo 63 fracción II de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y con base en el acuerdo de cuantificación que emita la CEEAIV, pagar una compensación a V1 con motivo del daño moral sufrido por las violaciones a sus derechos humanos.
- c) Con base en los artículos 72 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 74 de la Ley General General de Responsabilidades Administrativas y 39 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz, colaborar con el trámite y seguimiento efectivo de la Investigación Administrativa [...], del índice del Órgano Interno de Control de esa Secretaría, iniciada por hechos similares a la materia de la presente Recomendación, a fin de que dentro de un plazo razonable se determine el alcance de la responsabilidad administrativa de los servidores públicos que incurrieron en las violaciones de derechos humanos de V1, demostradas en el presente caso.
- d) De acuerdo con los artículos 73 y 74 fracción IV de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, capacitar a los servidores públicos que resulten involucrados en la presente Recomendación, en materia del derecho humano a la integridad personal en relación con el derecho de acceso a una vida libre de violencia.
- e) De conformidad con los artículos 5 y 119 fracción VI de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, evitar cualquier acción u omisión revictimizante en agravio de V1.



SEGUNDA. De conformidad con el artículo 181 del Reglamento Interno de esta CEDHV, se le hace saber que dispone de un plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES, contados a partir de que esta Recomendación le sea notificada, para que manifieste si la acepta o no.

En caso de que sea aceptada, dispondrá de un plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES contados a partir de que haga saber a esta Comisión su decisión, para enviar pruebas de que ha sido cumplida.

De considerar que el plazo para el envío de las pruebas de cumplimiento es insuficiente, deberá exponerlo de manera razonada a esta Comisión Estatal, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento total de la Recomendación.

TERCERA. En caso de no aceptar la presente, o de no cumplimentarla en los plazos referidos anteriormente, deberá fundar y motivar su negativa, así como hacerla del conocimiento de la opinión pública, de acuerdo con el artículo 102 apartado B de la CPEUM y 67 fracción II, inciso c) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

De no realizar manifestación alguna dentro de los plazos señalados, esta resolución se tendrá por no aceptada.

CUARTA. Con fundamento en los artículos 102 apartado B de la CPEUM; 67 fracción II, inciso c) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; y 4 de la Ley que rige a este Organismo Autónomo, se hace de su conocimiento que esta Comisión Estatal de Derechos Humanos podrá solicitar al Congreso del Estado que llame a su comparecencia en caso de que se niegue a aceptar o cumplir la presente Recomendación para que explique el motivo de su negativa.

QUINTA. Con base en los artículos 2 y 83 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, remítase copia de la presente Recomendación a la CEEAIV para los siguientes efectos:

- a) Con base en los artículos 105, fracción II, y 114, fracción IV de la Ley en cita se inscriba en el Registro Estatal de Víctimas a V1.
- b) De acuerdo con el artículo 152 de la misma Ley, emita acuerdo mediante el cual establezca la cuantificación de la compensación que la Secretaría de Salud y Dirección General de los Servicios de Salud de Veracruz debe pagar a V1, de conformidad con lo establecido en el apartado **X. Obligación de reparar a las víctimas de violaciones a derechos humanos, inciso B) Compensación.**



- c) Conforme a lo dispuesto en los artículos 25 último párrafo y 151 de la multicitada Ley, si la autoridad responsable no puede hacer efectivo el pago de la compensación, ésta deberá cubrirse con cargo al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

SEXTA. De conformidad con lo que establecen los artículos 83 fracción VI y 180 del Reglamento Interno de esta CEDHV y en virtud de que la presente Recomendación constituye por sí misma una forma de reparación para VI, notifíquese a la víctima el contenido de la presente.

SÉPTIMA. Toda vez que la presente Recomendación posee carácter de interés público, se instruye a la Secretaría Ejecutiva que elabore la versión pública de la misma, de conformidad con los artículos 3 fracción XXXIII y 56 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 70 fracción XX del Reglamento Interno de esta Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz, por ser necesaria para el buen funcionamiento del Organismo.

PRESIDENTA

DRA. NAMIKO MATSUMOTO BENÍTEZ