Expediente: CDHEZ/613/2023

Persona quejosa: VD1.

Persona agraviada: VD1.

Autoridades presuntamente responsables:

- Director (...) de la Secretaría de Educación;
- Personal adscrito a la Dirección (...), de la Secretaría de Educación;
- Directora (...) de la Secretaría de Educación y,
- Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación.

Autoridades responsables:

- Personal adscrito a la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.

Derecho humano violentado:

Derecho al trabajo, en su relación con el derecho a no ser objeto de hostigamiento laboral.

Zacatecas, Zacatecas, a 11 de marzo de 2025; una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente de queja **CDHEZ/613/2023**, y analizado el proyecto presentado por la Tercera Visitaduría, la suscrita aprobó, de conformidad con los artículos 4, 8 fracción VIII, 17 fracción V, 37, 51, 53 y 56, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con lo dispuesto por los numerales 161 fracciones VI, X, y XI 162, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174 y 175 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, el presente **Acuerdo de Terminación de queja por desistimiento de la parte quejosa, Acuerdo de No Responsabilidad** y la **Recomendación 01/2025**, que se dirige a la autoridad siguiente:

Secretaria de Educación, por los hechos atribuidos a las **AR1, AR2, AR3**, (...), de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.

Acuerdo de Terminación de Queja por desistimiento de la parte quejosa, en contra de la **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación; la **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación y la **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación.

Acuerdo de No Responsabilidad que se dirige a la Secretaria de Educación, por actos atribuidos a la **A4**, enlace administrativo de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.

I. DE LA CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. De conformidad con los artículos 6º, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 68, fracción VI, 116 párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1º, 3º, 9, 11 fracción VI, 16, 113 fracción I y último párrafo, así como 117, párrafo primero,

de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1°, 6, 7, 16, 17 y 18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como, los datos personales de los peticionarios y agraviados, relacionados con esta resolución, permanecerán confidenciales, ya que éstos no son públicos.

II. RELATORÍA DE LOS HECHOS Y OBJETO DE LA CONTROVERSIA.

1. El 19 de septiembre de 2023, la **VD1**, presentó formal queja en contra del **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación; la **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación; la **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación, y las **AR1**, **AR2**, **AR3** y **A4**, estas últimas personas, trabajadores adscritos a la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, de conformidad con lo estipulado en los artículos 30, 31, y 32 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, por considerar que violentaron sus derechos humanos.

Por razón de turno, el 21 de septiembre de 2023, se remitió la queja a la Tercera Visitaduría, bajo el número de expediente citado al rubro, a efecto de formular el acuerdo de calificación de ésta; de conformidad con lo dispuesto por los artículos 123 y 124 fracción I del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

El 22 de septiembre de 2023, la queja se calificó como pendiente; de conformidad con lo establecido en el numeral 124 fracción III, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, a efecto de clarificar la misma.

El 23 de octubre de 2023, la queja se calificó como una presunta violación a los derechos humanos, concretamente al derecho al trabajo en relación con el derecho a no ser víctima de hostigamiento laboral; de conformidad con lo establecido en los numerales 59 fracción I y 124 fracción I, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

2. Los hechos materia de la queja consistieron en lo siguiente:

La **VD1**, manifestó que trabajaba en el área (...) de la Secretaría de Educación, en donde recibía burlas por parte de sus compañeras de trabajo, además de decirle (...). Lo que aseguró se acredita con el dicho del Contador, quien le indicó que (...). Indicó también que, de estos hechos tomó conocimiento el Director (...), sin que remediara la situación, y que, finalmente, la cambiaron de área, motivo por el cual solicitó por escrito, a la Directora (...), saber cuál fue el motivo de su cambio, quien no le dio respuesta. Posteriormente la Coordinadora (...), la volvió a cambiar de área o la liberó, sin motivo alguno.

3. Las autoridades involucradas rindieron los respectivos informes:

- a) El 10 de noviembre de 2023, las siguientes personas: **AR1**, **AR2** y **A4**, personal de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.
- b) El 15 de noviembre de 2023, la **AR3**, personal de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.
- c) El 13 de diciembre de 2023, la **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación.
- d) El 12 de julio de 2024, las **AR2** y **AR1**, personal de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.
- e) El 20 de agosto de 2024, la **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación.
- f) El 25 de septiembre de 2024, la **A5**, Fiscal del Ministerio Público, adscrita al Módulo de Atención Temprana, de la Fiscalía General de Justicia del Estado.
- g) El 27 de septiembre de 2024, la **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación.
- h) El 08 de octubre de 2024, la **A6**, Fiscal del Ministerio Público Adscrita a la Unidad Especializada en Investigación Mixta Número Uno, de la Capital.

III. COMPETENCIA.

1. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas es competente, en los términos de los artículos 1º, 4º, 6º, 8º fracción VII, inciso a) y 31 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los numerales 15, 22 y 23 de su Reglamento Interno, debido a que la queja se promueve en contra de personal adscrito a la Secretaría de Educación¹, dependencia de la administración centralizada de Gobierno del Estado.

2. De conformidad con los artículos 123 y 124 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, este Organismo presumió la violación de los derechos humanos de la quejosa y la probable responsabilidad de las autoridades señaladas.

3. Esta Comisión presumió la violación del siguiente derecho:

a) Derecho al trabajo, en su relación con el derecho a no ser objeto de hostigamiento laboral.

IV. PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISIÓN.

Con la finalidad de documentar las presuntas violaciones a derechos humanos, así como para determinar la existencia o no de responsabilidad por parte de los servidores públicos señalados, este Organismo realizó entrevistas a las personas relacionadas con los hechos; se solicitaron informes a las autoridades señaladas como responsables y en vía de colaboración; además se realizaron todas las diligencias necesarias para la emisión de la presente Recomendación.

V. PRUEBAS.

Con base en lo estipulado en los artículos 48 y 49 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los numerales 150, 151, 152, 153 y 154 del Reglamento Interior de este Organismo, durante el procedimiento realizado por esta Institución se recabaron los elementos probatorios documentales dentro del expediente, remitidos tanto por la parte agraviada como por las autoridades señaladas como responsables, así como demás diligencias realizadas por esta Comisión para emitir la resolución correspondiente.

VI. DE LAS CAUSAS DE TERMINACIÓN.

A) DEL DESISTIMIENTO DE LA PARTE QUEJOSA.

1. El artículo 161 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas establece que, los expedientes en trámite que son substanciados ante las Visitadurías de este Organismo pueden terminar por, entre otras, por la siguiente causa:

- **VI. Por desistimiento de la parte quejosa.**

2. En relación con esta disposición, cuando en una queja substanciada ante esta Comisión, se reciba comunicación expresa del desistimiento de su promovente, se deberá concluir con la tramitación del expediente correspondiente y archivarlo como asunto totalmente concluido.

¹ Cfr. Artículo 25, fracción IX, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Zacatecas.

3. En ese sentido, toda vez que la **VD1**, en su escrito inicial de queja, se dolió de **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación, por la presunta negativa al derecho de petición, que ejerció el 07 de septiembre de 2023; se dolió también de la **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación, de quien aseguró que por el hecho de (...), fue partícipe de la violencia laboral que indicó sufrir en su centro de trabajo. Finalmente, indicó que **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, tomó conocimiento de los hechos que estaba padeciendo en su centro de trabajo, sin que tomara cartas en el asunto para resolverlos. Aseguró también que la **A4**, administrador de la Dirección (...), ha convenido implícitamente con las personas de que se quejó, para no pagarle (...) que debe utilizar para realizar su trabajo cuando sale a campo, doliéndose también de él. Entendiéndose que, de manera inicial se quejó de estas siete personas.

4. No obstante, mediante comparecencia de ratificación de queja, del 20 de octubre de 2023, se desistió de la queja planteada en contra del total de personas que indicó en su escrito inicial e indicó que, sólo ratificaba queja en contra de las siguientes personas: **AR1**, **AR2**, **AR3** y **A4**, todos, personal de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación. Con lo que, al ratificar queja solamente en contra de estas cuatro personas, se admite el desistimiento en favor del resto de funcionarias y funcionario citado en su escrito inicial, es decir, **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación; **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación y **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación. Por tal motivo, en atención a la voluntad expresa de la persona quejosa, esta Comisión considera procedente, con fundamento en el artículo 51 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los 161, fracción VI y, 162 de su Reglamento, ordenar la cancelación de la instancia y, en consecuencia, el archivo al expediente, por lo que hace a estas funcionarias y funcionario citado.

5. En línea con lo anterior, se trae a la vista el hecho de que, en fecha 31 de octubre de 2023, el **T1**, en calidad de testigo de la persona quejosa, indicó que aportaba medios probatorios a petición de ésta, concretamente cuatro fojas de impresiones fotográficas de comunicación escrita vía WhatsApp, que indicó haber sostenido con la **A7**, personal de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, agregadas al sumario, inicialmente con la intención de acreditar que el **T1**, estaba desmotivado laboralmente por el hecho de que recibía gritos y malos tratos de compañeras de trabajo. Posible prueba documental de la que, la **VD1**, persona quejosa, se desistió en fecha 09 de enero de 2024, fecha en que indicó que no era su deseo que se perfeccionara la misma, en atención a que había interpuesto denuncia en contra de la **A7**, siendo de utilidad solamente para analizar el contexto de los hechos de queja, tal y como se analizará en su momento.

6. Por lo que, en función de los argumentos vertidos y que se dan aquí por reproducidos, en cumplimiento a lo estipulado en los artículos 51 y 52 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con las numerales 161 fracción VI del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, se determina: Admitir el desistimiento de la queja presentada por la **VD1**, por lo que hace a las imputaciones hechas en contra de **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación; **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación y **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, sobreseyendo en consecuencia la substanciación del expediente señalado al rubro, por lo que hace a las imputaciones de tales funcionarios.

VII. DE LOS DERECHOS VIOLENTADOS.

I. Derecho al trabajo, en relación con el derecho a no ser objeto de acoso laboral.

7. No obstante el desistimiento parcial de la **VD1**, persona quejosa, ésta reiteró queja en contra de las siguientes personas **AR1**, **AR2**, **AR3** y **A4**, todas ellas personal adscrito a la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, de quienes aseguró violentaron su persona en el ámbito laboral, puesto que le decían (...), generando así un ambiente de trabajo

violento en su contra. Por tal motivo se hace necesario analizar el derecho humano que con esa imputación se puede presumir, concretamente el derecho al trabajo, en relación con el derecho a no ser víctima de acoso laboral horizontal.

8. Como es sabido, los derechos humanos constituyen el conjunto de principios y garantías básicas para el ser humano, representadas por afirmaciones o ratificaciones del valor dignidad y el respeto de la persona frente al Estado. Aníbal Álvarez Álvarez sostiene que: *"...son esencialmente derechos naturales consustanciales de la misma esencia del hombre mismo."*² De acuerdo con Margarita Sánchez Romero, desde un contexto general: *"...los derechos humanos, son derechos inalienables y pertenecientes a todos los seres humanos; necesarios para asegurar la libertad y el mantenimiento de una calidad de vida digna, y están garantizados a todas las personas en todo momento y lugar."*³ De tales propuestas, se desprenden dos de las características más representativas de los derechos humanos: su inalienabilidad y su universalidad.

9. La evolución de los Derechos Humanos, ha sido de tal suerte que, la protección de la dignidad humana, en relación con el trabajo, ha sido un elemento permanente en la progresividad y el reconocimiento a los derechos humanos. Esta afirmación, exige tener presentes las relaciones e influencias entre los derechos humanos y los derechos laborales, donde a nivel internacional, la actividad de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización de las Naciones Unidas ha destacado significativamente para el desarrollo y evolución normativa de la protección de la dignidad humana y del trabajo. La noción de dignidad en relación con el trabajo, ha alcanzado un significativo progreso vinculado al establecimiento de condiciones mínimas, es decir, justas y equitativas de trabajo y de trato, garantizadas mediante los derechos en el trabajo, donde tendría lugar la expresión de los derechos humanos. Tales condiciones, establecidas en favor de cada persona trabajadora y de su familia, componen las materias básicas que dieron origen a las normas del trabajo, adquiriendo un alcance universal como lo ha sido el concepto del trabajo decente, al que se equipara con trabajo digno y constituye el fin de las normas laborales⁴.

10. Es indubitable que, como derecho fundamental, el derecho al trabajo constituye una parte esencial para la realización de otros derechos humanos. El mismo está reconocido en diversos instrumentos del sistema universal de protección de derechos humanos, en primer lugar, está establecido en el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos⁵ y en los preceptos contenidos en los numerales 6°, 7° y 8° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales⁶, así como los ordinales 1°, 2° y 3° del Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

11. Por su parte, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, a través de su artículo 6, antes citado, establece que, el derecho de trabajo es esencial para la realización de otros derechos humanos y constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana. Lo que hace innegable que, toda persona tiene derecho a trabajar para poder vivir con dignidad ya que, el derecho al trabajo sirve, al mismo tiempo, a la supervivencia del individuo y de su familia y contribuye también, en tanto que el trabajo es libremente escogido o aceptado, en su plena realización y reconocimiento en el seno de la comunidad. La Organización Internacional del Trabajo, subraya la importancia del empleo productivo en toda la sociedad, no sólo a los recursos que crea, sino como parte de los

² ÁLVAREZ Á., Aníbal, *Jurisprudencia Sala Constitucional*, Tomo II, Ediciones Homero, Caracas, 2005.

³ SÁNCHEZ R., A, Margarita, *Derechos Humanos, Constitución, Códigos, Leyes Reglamentos, Convenios Venezolana*, Editorial Buchivacoa, Caracas, 2006.

⁴ BELMONT, L., José Luis, *Una aproximación a las relaciones e influencias entre los derechos humanos y los derechos laborales*, en: *Los derechos humanos laborales*, CNDH, TFCA, Ciudad de México, 2017, pág. 23.

⁵ Artículo 23. 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo...

⁶ Artículo 6. 1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar que comprende el derecho de toda persona de tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.

ingresos que proporciona a los trabajadores, quienes además de cumplir con un papel social de utilidad, les crea un sentimiento de satisfacción personal⁷.

12. En el marco de protección de los derechos humanos, a los que los Estados Americanos están sujetos, tenemos que se contempla la protección al derecho al trabajo en los artículos 6° y 7° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (“Protocolo de San Salvador”).

13. En el caso de México, el derecho al trabajo⁸, reconocido por el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos antes citado, contiene dos apartados, a partir de los cuales, se regulan distintos aspectos de éste, el apartado A, regula de manera general todo contrato de trabajo y el apartado B, relativo a la relación de los Poderes de la Unión y sus trabajadores, en cuya fracción XIV, se establecen las prerrogativas a que tienen derecho los trabajadores de confianza, consistentes en las medidas de protección al salario y los beneficios de la seguridad social.

14. A partir de una reforma importante a la Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2012, el trabajo digno o decente, se definió en el párrafo segundo del artículo 2°, de la siguiente manera:

“Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo” (Sic).

15. En el caso que nos ocupa, la **VD1**, indicó que las **AR1, AR2, AR3** y el **C. A4**, todos ellos trabajadores adscritos a la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, violentaron su derecho al trabajo, en la modalidad de no ser víctima de violencia laboral, es decir, imputó a las mismas la conducta prohibida y violatoria de derechos humanos conocida como acoso laboral o *mobbing*, la cual, atenta contra la honra y la dignidad de las personas trabajadoras. Conducta proscrita en los centros de trabajo que, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) constituye *“Una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de empleados.”*⁹.

16. Conducta que, se ha buscado erradicar de los centros de trabajo, para lo cual el Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, emitió el Acuerdo General de Administración número III/2012, en fecha 03 de julio de 2012, mediante el cual, sentó las bases para investigar y sancionar el acoso laboral y el acoso sexual al interior de ese centro de trabajo y, por lo que hace al tópico que aquí interesa, en el artículo 2, fracción I, enunció al acoso laboral como *“los actos o comportamientos, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno del trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración,*

⁷ Cfr. Preámbulo de Acuerdo 186 de la Organización Internacional del Trabajo. Consultada en https://www.ilo.org/dyn/normlex/f?p=NORMLEXPUB:12100:NO::P12100_ILO_CODE:C168

⁸ Conforme al artículo 8 de la Ley Federal del Trabajo: “se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.”

⁹ Organización Internacional del Trabajo, manual Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo: Una cuestión de principios, visible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf, página consultada el 24 de abril de 2019.

ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo en el trabajo.”

17. Luego, en junio de 2014, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, emitió su criterio orientador en la tesis cuyo número de registro en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación correspondió el número 2006870, intitulada “**ACOSO LABORAL (MOBBING). SU NOCIÓN Y TIPOLOGÍA.**”, en donde fijó los componentes que se deben evidenciar cuando se analiza una conducta con tintes de acoso laboral, ya que cita:

ACOSO LABORAL (MOBBING). SU NOCIÓN Y TIPOLOGÍA.

El acoso laboral (mobbing) es una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir; se presenta, sistémicamente, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de forma que un acto aislado no puede constituir acoso, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo; la dinámica en la conducta hostil varía, pues puede llevarse a cabo mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, lo cual agravia por la vulnerabilidad del sujeto pasivo de la que parte. Ahora bien, en cuanto a su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quien adopte el papel de sujeto activo: a) horizontal, cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional; b) vertical descendente, el que sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima; y, c) vertical ascendente, éste ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado¹⁰.

18. En consecuencia, los componentes que se deben evidenciar cuando se analiza una conducta con tintes de acoso laboral, son los siguientes:

- I. El objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente (o moralmente) al demandante, con miras a excluirlo de la organización o satisfacer la necesidad, por parte del hostigador, de agredir, controlar y destruir.
- II. Que esa agresividad o el hostigamiento laboral ocurra, bien entre compañeros del ambiente del trabajo, o por parte de sus superiores jerárquicos.
- III. Que esas conductas se hayan presentado sistemáticamente, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles, pues un acto aislado no puede constituir acoso.
- IV. Que la dinámica en la conducta hostil se desarrolle según los hechos relevantes descritos en la demanda.

19. Continuando con la tipología del acoso laboral establecida en el criterio aislado del Máximo Tribunal del país, se tiene que esta conducta se clasifica en tres niveles, conforme

¹⁰ Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 8, Julio de 2014, Tomo I, página 138. Registro digital: 2006870. Instancia: Primera Sala. Décima Época
Materia(s): Material Laboral. Tesis: 1a. CCLII/2014 (10a.)

al sujeto activo y no sólo de manera vertical descendiente como lo indica la Ley Federal del Trabajo y son:

- a) Horizontal, cuando se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo, los sujetos activo y pasivo tienen la misma jerarquía ocupacional.
- b) Vertical descendente, cuando ocurre por un superior jerárquico de la víctima.
- c) Vertical ascendente, éste ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.

20. Finalmente, tanto en la tesis de marras como en la resolución 2005-0655, emitida por la Segunda Sala de la Corte Suprema de Justicia del Gobierno de la República de Costa Rica en la Resolución, del 3 de agosto de 2005¹¹, se han establecido seis formas de expresión del acoso laboral, cada una con sus particularidades, que se contienen también en el libro Acoso Laboral “Mobbing”, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos¹² mismas que se insertan a continuación:

a. Medidas organizacionales:

- Designar los trabajos peores o más degradantes.
- Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna.
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones, habilidades o competencias habituales.
- No asignar ningún tipo de trabajo.
- Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

b. Aislamiento social:

- Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.
- Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- **Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.**
- **División entre compañeros de trabajo al enfrentarlos o confrontarlos.**

c. Ataques a la vida privada de la persona:

- Críticas constantes a la vida privada o íntima de la víctima.
- Terror a través de llamadas telefónicas.
- Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- Burlarse de algún defecto personal.
- Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.
- **La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente.**

d. Violencia física:

- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico.

e. Agresiones verbales:

¹¹ Sentencia retomada por la Organización Internacional del Trabajo, en su manual para Promover la Igualdad entre mujeres y hombres en el Trabajo: Una cuestión de Principios. Consultado el 6 de junio de 2019 en la página https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_187682.pdf

¹² <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- Amenazas verbales.

f. Agresiones psicológicas:

- Mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales.
- Evaluar su trabajo de forma inequitativa o de forma sesgada.
- **Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.**
- Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona.
- **Ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle “invisible”.**
- La descalificación en privado y en público de cualquier cosa trascendente o intrascendente que diga la persona acosada.
- La constante invitación a desarrollar otra actividad en otro centro de trabajo.
- Las sesiones de amplia duración, dos horas mensual o bimestralmente, en las que se tensiona a la víctima de acoso en todo sentido, con frases como “no sirves para el trabajo”, “qué haces aquí”, que cuando te mandan llamar ya sabes para qué y cuánto va a durar, con lo que te discapacitan laboralmente. (El énfasis en negritas es personal)

21. En el presente caso, la **VD1**, indicó haber sufrido violencia laboral, horizontal atribuible a las **AR1**, **AR2** y **AR3**, (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación. Así como, violencia laboral vertical, atribuible a la **A4**, (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación. Puesto que indicó haber sufrido las siguientes:

1. Ataques a la vida privada de la persona:

- **La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente.**

2. Aislamiento social:

- **Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.**
- **División entre compañeros de trabajo al enfrentarlos o confrontarlos.**

3. Agresiones psicológicas:

- **Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.**
- **Ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle “invisible”.**

22. Imputaciones que, toda vez que la **VD1**, ocupaba un cargo similar al de tres de las personas en contra de quien se quejó, se entiende que, conforme a los criterios establecidos por nuestro Tribunal Constitucional, en la tesis 1a. CCLII/2014 (10a.) y, conforme a la intervención de los sujetos activos de la relación, es decir, de las funcionarias en contra de quien depuso, el acoso laboral que denunció la persona quejosa, se podría clasificar en dos de los niveles aludidos en dicho criterio jurisprudencial, a saber:

- Horizontal, puesto que, la quejosa denunció sufrir acoso laboral, por parte de las siguientes servidoras públicas:
 - **AR1;**
 - **AR2** y,
 - **AR3**, todas ellas (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.

- Vertical descendente, en cuanto al motivo de queja que atribuyó al enlace administrativo:
 - **A4**, (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.

23. Como se indicó previamente, la **VD1**, estuvo adscrita a la Dirección (...) de la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas, en donde indicó sufrir violencia laboral por parte de las **AR1**, **AR2** y **AR3**, todas ellas también auxiliares de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación. De quienes indicó recibir burlas, además de decirle “(...)”. Además de incidir para que no se le pagaran (...) de actividades laborales ya realizadas. Indicó igualmente, que **A4**, (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, formó parte de la violencia institucional, puesto que le solicitó que no le pidiera gestionar el pago de (...) delante de las (...) antes citadas puesto que se molestaban. Imputaciones que se analizarán en su contexto y de forma separada, mediante la tipología sugerida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el cuadernillo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos¹³.

1. De los ataques a la vida privada de la persona.

24. La vida privada, como concepto jurídico y derecho humano, son conceptos de significativa complejidad, Dienheim Barriguete¹⁴, contempla dentro de esa esfera, a las relaciones personales y familiares, afectivas y de filiación, creencias y preferencia, condiciones personales, inclinaciones políticas, condiciones personales de salud, identidad y personalidad psicológica, inclinaciones sexuales, comunicaciones personales privadas, en los que se asume la forma de vestir de la **VD1**, así como su libertad para entablar (...) con el **T1**, o cualquier otra persona adulta de su elección. Es indudable que, todos los seres humanos tenemos una vida privada, conformada por aquella parte de la misma, que no está consagrada a una actividad pública, y que por lo mismo no está destinada a trascender e impactar a la sociedad, de manera directa y en donde en principio las terceras personas no deben de tener injerencia alguna, toda vez que las actividades que en ella se desarrollan, como la forma de vestir o relacionarse con terceros, no son de su incumbencia ni les afectan.

25. Para acreditar la **descalificación de la apariencia** de la persona quejosa, tenemos el dicho de la **T2**, quien aseguró que (...).

26. En tanto que, el **T1**, (...) de la Dirección (...), indicó que como jefe inmediato de las partes en conflicto, habló con el personal a su cargo, para tratar de mejorar las relaciones laborales (...), pero que no logró mejorar la relación de trabajo, puesto que le argumentaron que la aquí quejosa tenía privilegios y esto las molestaba.

27. Par de testimoniales, a cargo de la **T1** y **T2**, a los que se le concede valor probatorio indiciario, teniendo por cierto de manera parcial, que la **VD1**, era juzgada o criticada por su forma de vestir. Valor probatorio que obedece a que uno es o era (...) de la persona quejosa, y la otra testigo, se dijo igualmente víctima de los hechos, más no fue su deseo que se investigaran a su favor, lo que denota que, en conjunto podrían conformar un grupo de trabajo, contrapuesto a aquel en que se ubican las personas en contra de quien se dolió la quejosa.

28. Es posible tener por acreditado que, la **VD1**, era juzgada o criticada por (...). Esto es así, en atención a que los informes de las **AR1**, **AR2** y **AR3**, hacen referencia a que la persona quejosa, (...), lo que *prima facie*, podría hacer presumir que, tenían una injerencia en (...) con quien fuera el jefe inmediato de todas estas personas. Valor probatorio que obedece al hecho de que, la sola manifestación de quienes participan en la queja, como

¹³ Cfr. Acoso laboral Mobbing, consultado el 07 de enero de 2025, en <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

¹⁴ El derecho a la intimidad, al honor y a la propia imagen. Dienheim Barriguete Cuahtémoc Manuel. Consultado en, <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/57/pr/pr28.pdf>

autoridades presuntamente responsables, no hace prueba plena de que, al citar la relación (...) de la quejosa, se le juzgara por la misma. Además, la cita de esta relación es para hacer notar que, por el hecho del (...), el jefe inmediato permitió concesiones especiales para con (...), es decir, no manejó de manera adecuada la relación (...) y esto trascendió al área laboral y generó un inadecuado ambiente de trabajo.

29. Lo anterior se ve robustecido con el dicho de la **T3**, quien indicó que éste le asignaba a la quejosa la atención de los expedientes que ya habían sido asignadas a las otras licenciadas, es decir, se prueba también de manera indiciaria, que el **T1**, (...) de la Dirección (...), participó en la generación de la mutua animadversión, al asignar a la aquí quejosa expedientes previamente derivados a las **AR1**, **AR2** y **AR3**, generando en éstas, la sensación de que por el hecho de ser (...) recibía un trato preferencial.

2. Del aislamiento social.

30. El aislamiento social, es un fenómeno que se produce cuando una persona se aleja o se siente excluida del resto de la sociedad. Puede ocurrir de forma voluntaria o involuntaria y puede tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de un individuo¹⁵. En el caso que nos ocupa, el aislamiento que denunció la **VD1**, fue del tipo involuntario, puesto que se debió que era el objeto de (...). Aseguró igualmente que las personas en contra de quien se quejó no perdían oportunidad de hablar mal de ella con el Director (...), e incluso con personas ajenas a la organización laboral, como usuarios que acudían a atender asuntos de su interés. (...). Lo que en conjunto se entienden como una serie de actos hostiles tendientes a generar el aislamiento de una persona trabajadora.

31. En tales circunstancias, el aislamiento social que sufrió la **VD1**, fue identificado en dos momentos o acciones específicas, uno de forma directa al ignorarla o no dirigirle la palabra y, el segundo como forma de división entre compañeras y compañeros de trabajo al enfrentarlos o confrontarlos. Para acreditar su dicho, la parte quejosa aportó las testimoniales de los **T1**, **T4** y **T2**. En tal sentido el primero de los nombrados, **T1**, (...) de la, Dirección (...) de la Secretaría de Educación, aseguró:
(...)

32. En tanto que, la **T4**, quien realizaba las labores de (...) del área manifestó:
(...)

33. Por su parte, de la testimonial de la **T2**, se rescata lo siguiente:
(...)

34. Aislamiento social, consistente en no dirigirle la palabra (...). Mismo que se acreditó con el dicho de los **T1**, **T4** y **T2**, el primero de los cuales, (...) quejosa. **T4**, se limitó a indicar que (...) y el **T2**, aseguró que pese a no ser su deseo que se considere parte agraviada, también sufrió de violencia laboral a cargo de las tres funcionarias multicitadas, es decir, se reconoció parte de un grupo de trabajo, conformado por ella, la aquí quejosa y su (...), que estaba en contraposición con otro, las **AR1**, **AR2** y **AR3**. Por lo que, al justipreciar tales testimoniales, es dable otorgarle valor probatorio indiciario. Que, para los estándares probatorios en materia de derechos humanos, es suficiente para recomendar que se capacite a las funcionarias involucradas y se erradiquen este tipo de prácticas al interior de todo centro de trabajo.

35. Es imperativo que estas prácticas, que pueden ser consideradas incipientes se erradiquen puesto que, si bien las fricciones laborales son inherentes a los centros de trabajo, las que escapan a lo estrictamente laboral (...), generan hechos puntuales o enfrentamientos innecesarios entre las miembros de la organización laboral, los que, al no

¹⁵ <https://colegiodepsicologosj.com.ar/aislamiento-social-definicion-psicologia/>

ser gestionados correcta y oportunamente, como al efecto sucedió, pueden escalar a niveles que, deben entenderse y atenderse como violencia laboral.

36. Esta Comisión de Derechos Humanos, tiene por cierto que, los hechos puntuales o fricciones, propios de las relaciones interpersonales entre compañeros y compañeras de trabajo, que se presentaron en el Departamento (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, no fueron gestionados adecuadamente, por quien fuera su jefe inmediato. Esto es así, puesto que, del propio informe del **T1**, quien en ese momento era el jefe inmediato, quien aseguró que, su momento oportuno se dirigió con todo el personal a su cargo, para tratar de mejorar las relaciones laborales e incentivarlos a tratar de llevarse todos en armonía, sin chismes, ni conflictos. Con tal manifestación reconoció de manera implícita que había conflictos, chismes y falta de armonía. Continuó manifestando que, en esa reunión de intento de armonización laboral, le argumentaron que la aquí quejosa, gozaba de privilegios y que esto les molestaba, reconociendo así que tomó conocimiento del hecho puntual en el área de trabajo, el que desestima asegurando que fueron aseveraciones falsas, toda vez que él trataba igual a todos los integrantes del equipo de trabajo. Lo que no era el sentir de una parte de ese personal. Agregó que el esfuerzo de armonización no tuvo efectos, y la persona quejosa continuó siendo objeto de falta de respeto por parte de algunas de sus compañeras de trabajo.

37. Finalmente, aseguró que de esa reunión de trabajo o plática dio cuenta al **A1**, Director (...), quien se comprometió a solucionar la problemática, y no lo hizo. En tal sentido, se tiene por cierto que, el manejo del hecho puntual dejó de atenderse como el caso ameritaba, limitándose a una plática con quien él consideró eran quienes propiciaban el conflicto, y otra plática con el jefe inmediato. El Director (...), si bien no se le dio formal vista del evento, debió ser asertivo con la problemática y gestionar los mecanismos necesarios para garantizar la armonización del ambiente de trabajo, lo que al efecto no acaeció.

38. Por lo que el intento de solución se limitó a simples pláticas que, si bien pueden favorecer al inicio de la búsqueda de soluciones de conflictivas menores, no están contempladas en la normatividad que detecta, previene y maneja los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, es decir, en la "NOM 035 STPS Factores de riesgo psicosocial en el trabajo –identificación, análisis y prevención". Así las cosas, al no acreditar que de manera formal dio vista o expuso la problemática al jefe inmediato, e indicar que tuvo como respuesta del **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, que hablaría con ellas, tenemos claro que el manejo que se tuvo de la problemática fue mínimo, concretándose a simples pláticas por parte de las dos personas que fungían como directivos. Lo que es contrario a las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana antes citada y que es impostergable que se atienda en sus términos, favoreciendo así la no repetición de los hechos. Lo que no exonera tajantemente a quien debió de ofrecer los mecanismos jurídicos existentes para el adecuado manejo y gestión de los hechos puntuales en el trabajo, es decir, al **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, de quien se hará posterior análisis, en atención a su responsabilidad como Director (...) del área.

39. Otra imputación de la persona quejosa, consistió en que, las **AR1**, **AR2** y **AR3**, propiciaban que no se le pagaran (...) de actividades realizadas fuera de la ciudad en donde se ubica la oficina principal. Para lo cual, se estila aportar (...). No obstante, si en efecto, se incide para que, de manera recurrente se deje de percibir el (...), y con ello, tal y como lo expresó la persona quejosa se traduzca en un deterioro del ingreso favorece la sensación de animadversión y se suma al cúmulo de actos que configuran la violencia laboral o mobbing, ya que la Suprema Corte de Justicia de la Nación sostuvo que la violencia laboral, se presenta, sistémicamente, es decir, se configura a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de forma que un acto aislado no puede constituir acoso, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo, lo que es acorde con los estudios psicológicos que sugieren temporalidad para su configuración.

40. Así la Suprema Corte de Justicia de la Nación agregó que la dinámica en la que se configura la violencia laboral, resulta de una conducta hostil variada, pues puede llevarse a cabo mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, lo cual agravia por la vulnerabilidad del sujeto pasivo que la padece. Por tal motivo, el hecho de que se impida la dispersión de importes por viáticos de la que parte quejosa se suma a la serie de actos hostiles en su contra, pudiendo configurar violencia laboral en su contra.

41. Para acreditar que las personas en contra de quien se quejó incidían en el no pago de (...), aportó archivo de audio en el que, pese a las dificultades para su audición, se escucha que en efecto se habla de (...), más no que corresponda a trabajo realizado por la persona quejosa, de los diálogos que se escucha se entiende la dificultad para trasladarse de las oficinas de la Dirección (...) a otras instancias de gobierno, pues se dialoga en el sentido de si se trasladan en (...).

42. En ese sentido, y por lo que hace a la presunta pérdida o falta de cobro de (...), la **A4**, enlace administrativo de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, indicó que durante el ejercicio 2023, se tramitaron y pagaron 21 (...) a la persona quejosa, y desconociendo a qué se refería, cuando indicó que hubo algunos que se dejaron de pagar, puesto que la quejosa no indicó con precisión a qué (...) se refería desvaneciendo así, la inferencia de quejosa de que la presunta falta de (...) se sumó al cúmulo de actos hostiles que configuraron la violencia laboral que sufrió.

43. En mismo sentido y relacionado con (...), la persona quejosa aseguró que la **A4**, enlace administrativo de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, le solicitó que no pidiera o gestionara sus (...) delante de las personas en contra de quien se quejó "*porque se molestan si se los tramito*". Aseveración que no fue posible acreditar, puesto que, por un lado la **A4**, informó el número cierto de (...) pagados a la quejosa en el ejercicio 2022, los que además están sujetos a publicación en la plataforma de transparencia; por otro lado, negó que haya indicado que las compañeras de trabajo se molestaban, sino que indicó que la persona quejosa tergiversó la información, ya que lo que él le solicitó es que no le pidiera que tramitara el pago de (...), solicitándoselo en voz alta y desde su escritorio, sino que se acercara personalmente al de él y de esta manera pidiera el pago de (...).

44. Así las cosas, al no haber evidencia de que la **A4**, enlace administrativo de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, se haya sumado al cúmulo de actos hostiles que la quejosa dijo haber sufrido es que se desvanece la imputación en su contra, siendo procedente dictar a su favor acuerdo de no responsabilidad y delimitando el alcance de esta Recomendación a las imputaciones realizadas en contra de las **AR1**, **AR2** y **AR3**.

45. En respeto al equilibrio procesal que debe reinar en todo procedimiento, se requirió de informe a las citadas funcionarias. Al respecto tenemos que las **AR1** y **AR2**, rindieron un informe similar o conjunto, en el que argumentaron que la **VD1**, es o era (...) del **T1**, quien en ese momento era el jefe del Departamento (...) de la Dirección (...), quien realizaba actos de "nepotismo" en favor de la quejosa y que ésta era beneficiada por el Jefe (...). Aseguraron también, que la **VD1**, era quien, al cobijo de su (...) y jefe inmediato de todas ellas, generó un ambiente de trabajo hostil, la que, pese a no tener relación directa con ellas, recibieron de ésta malos tratos y faltas de respeto, por lo que en reiteradas ocasiones solicitaron a **T1**, diera solución a la problemática generada por la persona quejosa, sin obtener resultados. Por tanto, aseguraron que pese a buscar una relación cordial sin obtenerla, toleraron y repelieron las agresiones sufridas por parte de la aquí quejosa.

46. Para esclarecer los hechos de queja, esta Comisión de Derechos Humanos, solicitó a la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, el nombre y número de personal que laboraban en la Dirección (...) al momento de los hechos y entrevistó a un universo significativo de estas personas, así además de las testimoniales aportadas por la persona quejosa se contó con el dicho de los **T5, T3, T6, T7, T8, T9, T10 y T11**. Quienes con su dicho favorecieron al esclarecimiento de los hechos.

47. De entre las declaraciones de las personas antes citadas, se rescata el dicho de las siguientes: **T5, T6, T7, T10 y T11**, quienes manifestaron no haberse dado cuenta de los hechos que motivaron la queja, argumentando no haberse percatado de la situación. En tanto que los **T8 y T9**, si bien al igual que sus compañeros indicaron no haberse dado cuenta de los hechos de queja, su dicho se analizará posteriormente puesto que adicionan manifestaciones que esclarecieron el contexto de los hechos. Rescatándose en este momento que, ninguna de las personas entrevistadas de manera espontánea por personal de este Organismo, aportó medio de convicción que robusteciera el dicho de la persona quejosa.

48. En tanto que la **T3**, quien, pese a también manifestar no haberse percatado de malos tratos o violencia laboral en contra de la **VD1**, puesto que categóricamente aseguró: “[...] *en ningún momento me percaté de ningún insulto o malos tratos de ninguna de las compañeras, o algún tipo de hostigamiento en contra de VD1...*” (Sic). Desde su encargo como Secretaria Particular del Director (...), abrió la posibilidad de conocer el detonante hecho puntual que enfrentó a las compañeras de trabajo, pues aseguró: “[...] *quiero pensar que la situación o los malos entendidos fue porque el T1, le solicitaba todo el trabajo o los expedientes que estaban en trámite a conociendo las (...) AR1, AR2 o AR3, se los turnaba a la VD1 y quiero pensar que fue la molestia de las otras (...) y esto es meramente laboral...*” (Sic).

49. Así las cosas, la manifestación que **AR1 y AR2**, vertieron en su unívoco informe de autoridad, en el sentido de que, la aquí quejosa recibía un trato especial por parte de su jefe inmediato **T1**, concatenada al de la **T3**, quien indicó que éste le asignaba a la quejosa la atención de los expedientes que ya habían sido inicialmente derivados a las otras (...), es decir, que organizaba de tal forma el trabajo, que hacía sentir trato diferenciado, lo que pudo ser el factor que detonó la problemática que nos ocupa, misma que escaló al punto de que de la **VD1** interpusiera queja en contra de **AR1, AR2 y AR3**, en tanto que, las dos primeras nombradas al momento de rendir informe manifestaron que, gracias a privilegios de que gozaba la quejosa por parte de su jefe inmediato, era de quien recibían malos tratos y falta de respeto.

50. Por otro lado, se tiene el informe de **AR3** quien, al igual que sus compañeras, negó los hechos, asegurando que no se le proferían a la persona quejosa, frases apodos o burlas. Que no se le aisló, al no invitarla a participar en la firma de escrito (...), escrito que se elaboró en la Dirección (...) y que incluso no fue su deseo suscribirlo. En su informe esta funcionaria agregó que, en efecto, hubo un hecho puntual entre las personas que laboraban en la Dirección (...) y la persona quejosa, el que inició cuando fue nombrado el **T1**, quien tenía una (...) con la persona quejosa, la que a su vez daba a éste información “*insuficiente, manipulada y juicios de valor*”, en relación con el resto del personal generando un ambiente hostil generalizado en el Departamento (...), ante tal ambiente de trabajo, aseguró que ella presentó síntomas de distanciamiento, apatía, ansiedad, pérdida de interés laboral, agotamiento físico y emocional y enfermedades frecuentes, motivándola a solicitar cambio de adscripción laboral, el que obtuvo.

51. De tal manera que, la **AR3**, concluye asegurando de forma categórica que la **VD1**, no sufrió de acoso laboral o mobbing, sino que, el Departamento (...) de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas, en su conjunto sufrieron de manera generalizada desgaste laboral conocido como burnout. Ambiente de trabajo o desgaste

laboral, que fue detectado incluso por personal de la Dirección (...), más no del Departamento (...), puesto que, del universo de personas entrevistadas por personal de esta Comisión de Derechos Humanos, de los dichos de los **T8** y **T9**, se desprenden aseveraciones en ese sentido.

52. Así tenemos que **T8**, aseguró: “[...] *no fui testigo presencial de ninguna de las acciones que menciona la quejosa, sin embargo, sí existió el rumor de que entre las compañeras y los compañeros del departamento donde laboró la compañera **VD1**, existía un mal ambiente laboral de manera general, que no era solo con la quejosa sino, entre toda el área (...), siendo lo único que escuché que el área de (...) tenía mal ambiente laboral pero en general...*” (Sic). En mismo sentido declaró el **T9**, al indicar: “[...] *lo único que recuerdo es de que el ambiente laboral en (...) era muy ríspido, pero en ningún momento observé ningún contratiempo, faltas de respeto o discusiones...*” (Sic). Dejando por sentado que el ambiente de trabajo hostil que se vivió en el Departamento (...), no fue ajeno a personal de las diferentes áreas de la Dirección (...). Lo que robustece la conclusión de este Organismo, en el sentido de la urgente e impostergable aplicación de la NOM 035 STPS Factores de riesgo psicosocial en el trabajo –identificación, análisis y prevención”.

53. Por tal motivo, se solicitó a la Unidad de Atención a Víctimas de la Comisión de Derechos Humanos que, por conducto del personal especializado en psicología se realizara un estudio para determinar los factores de riesgo psicosocial que, el ambiente de trabajo que el Departamento (...) de la de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas, generó en sus trabajadores y trabajadoras, y con ello se determinara la presencia de desgaste laboral conocido como burnout.

54. En respuesta a tal petición se recibió opinión técnica, cargo del **A8**, adscrito a la Unidad de Atención a Víctimas de este Organismo, quien indicó que el dictamen de burnout no era aplicable a ninguna de las partes involucradas en la queja. Aseguró que el síndrome de burnout, hace referencia a un tipo de estrés laboral generado por “agotamiento emocional” derivado de la propia inercia de la actividad desarrollada, y que este síndrome en comento, lo padecen todos aquellos profesionistas que están en contacto permanente con el dolor y el sufrimiento humano como los son Médicos, Psicólogos, Enfermeras, Trabajadores Sociales, entre otras, sugiriendo la aplicación de la “NOM 035 STPS Factores de riesgo psicosocial en el trabajo –identificación, análisis y prevención”, con la finalidad de poder identificar las posibles causas que pudieran estar generando un ambiente laboral desfavorable al interior del departamento. Lo que da paso al análisis de las agresiones psicológicas que aseguró haber sufrido la quejosa, reiterándose desde la psicología la urgente necesidad de atender los lineamientos de la citada Norma Oficial. Lo que da paso al análisis de los factores psicológicos que se detectaron en el caso que nos ocupa

3. De las agresiones psicológicas.

55. La Organización Internacional del Trabajo¹⁶, reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicológica, física y sexual de las personas, su dignidad, y su entorno familiar y social; reconoce igualmente que, la violencia y el acoso también afectan a la calidad de los servicios públicos y privados, y que pueden impedir que las personas, en particular las mujeres, accedan al mercado de trabajo, permanezcan en él o progresen profesionalmente; considera que la violencia y el acoso son incompatibles con la promoción de empresas sostenibles y afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores, la reputación de las empresas y la productividad y define a la expresión «violencia y acoso» como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida,

¹⁶ Cfr. Preámbulo del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190) de la OIT.

que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género¹⁷.

56. Es el aspecto psicológico de la violencia en el trabajo, el que nos ocupa en el presente apartado, el que, relacionado con la imputación de la persona quejosa, se puede entender como la desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros y, ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle “invisible”. Entendemos que la **VD1**, haya sentido que su esfuerzo y capacidad profesional y laboral estaba siendo desvalorado de manera sistemática restándole mérito a su esfuerzo y capacidad, por el hecho de ser pareja de quien fue nombrado jefe del Departamento (...). Así como por el hecho de que incluso (...). Lo que, como se indicó anteriormente, ha quedado probado, cuando se analizó el aislamiento social al que fue sometida la persona quejosa.

57. Para acreditar que la **VD1**, sufrió estrés laboral, que trascendió a su salud psicológica tenemos el dictamen psicológico a cargo del **A8**, adscrito a la Unidad de Atención a Víctimas de este Organismo, quien determinó que sí existen signos y síntomas de haber vivido violencia laboral de acuerdo con los parámetros establecidos por Leymann y M.F. Irigoyen que aluden a todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamiento, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad y a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro un empleo (haber cambiado de adscripción), degradando el clima de trabajo, lo que supone un comportamiento de acoso psicológico. Y estableció que sí presenta afección psicológica, consistente en un trastorno por estrés postraumático, así como un episodio depresivo de acuerdo con los criterios establecidos en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales V (DSM V por sus siglas en inglés), las cuales se encuentran en remisión parcial, es decir, que estos han disminuido pero que aún se encuentran presentes en su psique.

58. Dictamen que acredita el padecimiento o estrés postraumático en remisión que presenta la **VD1**, al haber sufrido estrés laboral durante el parámetro temporal que sugiera la psicología. Ciencia de la conducta humana, por la que conocemos que el estrés laboral es la causa primera del burnout, mismo que si bien fue desestimado por el **A8**, lo cierto es que el síndrome de burnout y el estrés laboral, están íntimamente relacionados, siendo la diferencia entre el síndrome de burnout y el estrés laboral, que el primero es consecuencia del segundo. Es decir, cuando el estrés aumenta y se *cronifica*, se puede convertir en burnout. El síndrome de burnout se considera más amplio y grave que el estrés. En cuanto a los síntomas, el estrés se manifiesta a través de la sobre implicación en los problemas e hiperactividad emocional, contrariamente, en el burnout se observa falta de implicación y embotamiento emocional¹⁸.

59. Por tal motivo, y retomando lo informado por la **AR3**, en el sentido de que ella presentó síntomas de distanciamiento, apatía, ansiedad, pérdida de interés laboral, agotamiento físico y emocional y enfermedades frecuentes, por lo que decidió cambiarse de lugar de adscripción laboral, afirmando además que todo el personal de departamento sufrió de burnout. Versión que fue robustecida con los dichos de los **T8** y **T9**, quienes dieron cuenta del ambiente de trabajo hostil, que se presentó en el Departamento (...), de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación.

60. Por tal motivo se invitó a las **AR1**, **AR2** y **AR3**, para que, al igual que la quejosa se sujetaran a un estudio diagnóstico para detectar estrés laboral y en su caso, burnout, quienes, de manera inicial aceptaron la propuesta de este Organismo, sin embargo, sólo la **AR3**, acudió para ser diagnosticada. Quien fuera analizada por la **A9**, quien concluyó

¹⁷ Artículo 1, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190) de la OIT, rescatado de https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

¹⁸ Consultado el 8-1-2025, en: <https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html>

que la misma no cumple con los criterios diagnosticados establecidos en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-V para las entidades del trastorno por estrés postraumático, del trastorno por estrés agudo, del trastorno de ansiedad generalizado o episodio depresivo que pudiesen indicar la presencia de haber vivenciado acoso laboral, tampoco con criterios estadísticos de temporalidad de las conductas de acoso de al menos una vez por semana durante un lapso de seis meses. Al respecto y por lo que hace a la temporalidad de seis meses de afectación continua, o criterio de temporalidad que exige la ciencia psicológica, se hace notar que **AR3**, al sentirse afectada solicitó cambio de adscripción oportuno, por lo que no estuvo sujeta a esas condiciones de ambiente laboral durante mucho tiempo. Sin embargo, el diagnóstico en cita, **sí** evidenció un trato denigrante que hace referencia a faltas de respeto y abuso de autoridad por ser el jefe y no dejarla tomar decisiones que antes tomaba y **sí** presentó síntomas de acoso laboral tales como: sentimientos de tristeza, pérdida de motivación, pérdida de satisfacción laboral, dolores estomacales, y gripa muy frecuente, los cuales están relacionados con los hechos de la presente queja. Pudiéndose concluir fundadamente que **sí** sufrió burnout.

61. Con lo anterior, tenemos por cierto que, no sólo la **VD1**, sufrió estrés laboral, sino que también la **AR3**, con lo que, quienes se encuentran en proceso de remisión y en remisión total, respectivamente. Lo que no es obstáculo para la atención de la problemática que se presentó en el Departamento (...).

62. Así, reconocidas las implicaciones en la salud física y psicológica de las personas trabajadoras, del estrés laboral y el burnout, la ciencia jurídica proscribe la violencia laboral y crea mecanismos para su atención y prevención. A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo cuenta con el Convenio 190, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190), suscrito por el estado mexicano, y que la Cámara de Senadores del honorable Congreso de la Unión, en ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 76, fracción I, párrafo segundo¹⁹, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, aprobó el citado convenio, adoptado en ginebra, el veintiuno de junio de dos mil diecinueve y publicó tal aprobación el 03 de abril de 2022²⁰, entrando en vigor el 06 de julio de 2022. En el que se establecen obligaciones para los estados miembros. Primeramente, en términos de armonización legislativa, puesto que, todo miembro deberá adoptar una legislación que defina y prohíba la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con inclusión de la violencia y el acoso por razón de género. Convenio que está basado en los siguientes principios:

Artículo 4.

1. Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá respetar, promover y asegurar el disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.
2. Todo Miembro deberá adoptar, de conformidad con la legislación y la situación nacional y en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Este enfoque debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda, y consiste, en particular en:
 - a) prohibir legalmente la violencia y el acoso;
 - b) velar por que las políticas pertinentes aborden la violencia y el acoso;

¹⁹ Artículo 76. Son facultades exclusivas del Senado:

I. Analizar la política exterior desarrollada por el Ejecutivo Federal con base en los informes anuales que el Presidente de la República y el Secretario del Despacho correspondiente rindan al Congreso.

Además, aprobar los tratados internacionales y convenciones diplomáticas que el Ejecutivo Federal suscriba, así como su decisión de terminar, denunciar, suspender, modificar, enmendar, retirar reservas y formular declaraciones interpretativas sobre los mismos; Fracción reformada DOF 06-12-1977, 12-02-2007.

²⁰ Cfr. Diario Oficial de la Federación en, https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5648165&fecha=06/04/2022#gsc.tab=0

- c) adoptar una estrategia integral a fin de aplicar medidas para prevenir y combatir la violencia y el acoso;
- d) establecer mecanismos de control de la aplicación y de seguimiento o fortalecer los mecanismos existentes;
- e) velar por que las víctimas tengan acceso a vías de recurso y reparación y a medidas de apoyo;
- f) prever sanciones;
- g) desarrollar herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización, en forma accesible, según proceda, y
- h) garantizar que existan medios de inspección e investigación efectivos de los casos de violencia y acoso, incluyendo a través de la inspección del trabajo o de otros organismos competentes.

3. Al adoptar y aplicar el enfoque mencionado en el párrafo 2 del presente artículo, todo Miembro deberá reconocer las funciones y atribuciones diferentes y complementarias de los gobiernos, y de los empleadores y de los trabajadores, así como de sus organizaciones respectivas, teniendo en cuenta la naturaleza y el alcance variables de sus responsabilidades respectivas.

63. En materia legislativa, el estado mexicano, al suscribir el citado convenio, se obligó igualmente a:

Artículo 9.

Todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, en particular, en la medida en que sea razonable y factible:

- a) adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso;
- b) tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;
- c) **identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, y**
- d) proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

64. Así para el Estado mexicano, es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones y considera a la violencia laboral como un acto prohibido²¹, y se ha obligado desde la responsabilidad patronal a implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil²²; disposiciones que, juntamente con la definiciones puntuales de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo²³, y las causales de rescisión de la relación laboral por causa de violencia y acoso, sin responsabilidad patronal o del trabajador, norman el trabajo de los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo. En tanto que, las relaciones

²¹ Cfr. Artículo 3º, tercer párrafo de la Ley Federal del Trabajo,

²² Ídem, artículo 132, fracción XXXI.

²³ Óp. Cit. Artículo 3 Bis.

de trabajo entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores, se han limitado a indicar como causa de rescisión laboral a la violencia y el acoso laboral. Igualmente se encuentra legislado para los trabajadores al servicio del Estado de Zacatecas²⁴.

65. Es la obligación del todo país miembro de identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, se cumple implementando la "Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención", que tiene como objetivo, establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Norma Oficial Mexicana que tiene ámbito territorial total, puesto que rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Disposición normativa de observancia obligatoria que aplica de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo, existiendo tres niveles de aplicación a saber: centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores; centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores. Misma que, para su aplicación se ordenaron dos etapas, la primera etapa a cumplirse al 23 de octubre de 2019 y la segunda al 23 de octubre de 2020, por lo que, a la fecha de los hechos de queja, que fue en 2022, su aplicación debía de haber estado cubierta.

66. No obstante, esto no acaeció, es decir, la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas y en específico la Dirección (...), por conducto del **A1**, Director (...), no hizo oportunamente la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; ni la evaluación del entorno organizacional; ni tomó las medidas y acciones de control; tampoco practicó de exámenes médicos, y llevó los registros correspondientes a los factores de riesgo psicosocial, en ese entorno laboral, favoreciendo así que, ante un cambio de jefe de departamento, el ambiente de trabajo se volviera hostil, dañando o afectando al menos a dos personas, puesto que nos limitamos a los diagnósticos positivos de las **VD1** y **AR3**, por lo que no es posible que esta Comisión de Derechos Humanos deje de hacer las observaciones que el presente cuerpo recomendatorio contiene, lo anterior en aras de mejorar el ambiente de trabajo y evitar la repetición de estas conductas prohibidas al interior de los centros de trabajo, que al contar con un manejo inadecuado trascienden a afectar a la persona y dignidad humana de los y las trabajadoras.

67. Ante tal omisión, es dable recordar la imputación que, inicialmente, indicó la **VD1**, quien mencionó que le notificó al **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, la situación de Acoso Laboral o Mobbing, que estaba viviendo, quien sólo le indicó verbalmente que iba a hablar con ellas, es decir, con las personas en contra de quien se quejó, pero no obtuvo respuesta o intervención de su parte, ya que no intervino para darle solución al problema que la aquejaba, es decir, que sólo mostró ligero interés en el caso limitándose a ofrecer platicar con las personas involucradas, sin realizar una gestión efectiva del hecho puntual que se detonó entre las personas trabajadoras y que, ante la ausencia de gestión oportuna, escaló a niveles de estrés laboral, burnout y violencia, en agravio de al menos dos personas quienes sufrieron los hechos.

68. Así las cosas, y pese a que en favor del **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, se dictó acuerdo de terminación de queja por el desistimiento expreso de la persona quejosa, se asume que, la solución de fondo, y en especial, las garantías de no repetición que el caso exige deben implementarse en la Dirección (...), por ende será el **T1**, el responsable de implementarlas, y sobre todo de asumir puntualmente su liderazgo para, en lo sucesivo evitar que los hechos puntuales escalen en la magnitud que se elevó el presente.

²⁴ Cfr. Artículo 29, fracción I y 34, fracción I, de la Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas.

69. Como se indicó previamente, desde el 23 de octubre de 2018, se cuenta con las normas prohibitivas de toda violencia y acoso laboral a que se ha hecho referencia, es decir, se cuenta con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención²⁵. Además de que, desde el 06 de julio de 2022, es vigente el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190), a que se ha hecho referencia, por lo que, el hecho de que la **VD1**, el 19 de septiembre de 2023, presentara queja en contra de sus compañeras y compañeros de trabajo, y la investigación reportara nula actividad preventiva; ausencia de políticas pertinentes que aborden la violencia y el acoso; cero estrategia integral a fin de aplicar medidas para prevenir y combatir la violencia y el acoso; tampoco tenía desarrolladas herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización; ni medios de inspección e investigación efectivos de los casos de violencia y acoso. Por ende, tampoco se tenían establecidos mecanismos de control de la aplicación y de seguimiento para velar por que las víctimas tengan acceso a vías de recurso y reparación y a medidas de apoyo; ni se tenían previstas sanciones, ni medidas de reparación. Con lo que se tiene por violentado el contenido del Convenio 190, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190), y de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

70. Se hace notar que, posteriormente, la legislatura del Estado de Zacatecas, decretó la normatividad jurídica local idónea, esto, en aras de la armonización legislativa con los estándares nacionales e internacionales, y emitió el Protocolo para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar los casos de Acoso y Hostigamiento Sexual y/o Laboral en la Administración Pública del Estado de Zacatecas²⁶, que si bien no compele a la partes, al no ser vigente al momento de los hechos concretos, a partir de su entrada en vigor, se sumó a los esfuerzos para prevenir y erradicar el acoso laboral y sexual en los espacios de trabajo del sector público. En este también se definió al hostigamiento laboral como: *“El ejercicio del poder en una relación de subordinación que se presenta dentro del entorno laboral, con el objetivo de intimidar, puede llevarse a cabo mediante la exclusión total de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad”*²⁷, y sobre todo, instituyó los mecanismos para su prevención. Protocolo que se insta a la Secretaría de Educación a atender de manera inmediata y urgente.

71. Así las cosas, toda vez que fue detectado por este Organismo el factor de riesgo psicosocial, en el centro de trabajo, concretamente en la Dirección (...) de la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas, en donde según lo informado por la **A2**, Directora (...), en diciembre de 2023, laboraban 43 personas, es decir más de 16 y menos de 50, deberá implementarse las acciones preventivas a que hace referencia la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, para centros de trabajo con ese rango de personas trabajadoras, es decir, cumplir con los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la citada Norma Oficial Mexicana. Consistentes en:

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.

²⁵ Cfr. Diario oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018.

²⁶ Suplemento 40 de Periódico Oficial de Gobierno del Estado del 18 de mayo de 2024. Rescatado de <https://inclusion.zacatecas.gob.mx/wp-content/uploads/2024/06/Protocolo%20para%20Prevenir%2C%20Atender%2C%20Sancionar%20y%20erradicar%20los%20casos%20de%20acoso%20y%20hostigamiento%20sexual%20y%20laboral%20en%20la%20ape.pdf>

²⁷ Ídem, artículo 7.

- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; de las evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

72. Para lo cual se sugiere, disponer del personal de psicología de la propia Secretaría de Educación toda vez que la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, no valida, certifica, aprueba o autoriza a ningún consultor para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, e incluso recomienda que el centro de trabajo realice las actividades con personal propio y, capacitado, ya que éste conoce las condiciones existentes en del centro de trabajo, con lo que determina que, cualquier especialista en la materia puede atender los compromisos patronales a que hace referencia la norma, siguiendo las disposiciones de la propia Norma Oficial Mexicana y atendiendo a la Guía Informativa que publicó la propia Secretaría del Trabajo y Previsión Social²⁸.

VIII. CONCLUSIONES DEL CASO.

1. Esta Comisión, conforme al parámetro de regularidad constitucional en materia de derechos humanos, reitera que las autoridades del Estado Mexicano, tienen la obligación de prevenir, investigar, sancionar y reparar violaciones a derechos humanos. Las violaciones a Derechos Humanos se perpetran por acción u omisión, según lo establece el artículo 4º de la ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, puesto que conoce de actos y omisiones en que incurran las y los servidores públicos en el desempeño su encargo o comisión.
2. Atendiendo a la voluntad de la persona quejosa, es posible admitir el desistimiento de la queja presentada por la **VD1**, por lo que hace a las imputaciones hechas en contra de los **A2**, Directora (...) de la Secretaría de Educación; **A3**, Coordinadora (...) de la Secretaría de Educación y **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, sobreseyendo en consecuencia la substanciación del expediente señalado al rubro.
3. Esta Comisión de Derechos Humanos no encontró en la conducta atribuida al **A4**, enlace administrativo de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, motivos de reproche, por lo que emite en su favor acuerdo de no responsabilidad.
4. Esta Comisión de Derechos Humanos tiene por cierto que, el Estado de Zacatecas, por conducto de la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas, ha incumplido las obligaciones que asumió en lo general, al ratificar el Convenio 190, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190) y que, omitió atender las disposiciones normativas que contempla la NOM 035 STPS Factores de riesgo psicosocial en el trabajo –identificación, análisis y prevención, y con ello dio paso a que la **VD1**, presentara queja en contra de los **AR1**, **AR2**, **AR3** y, **A4**, todas adscritas a la Dirección (...), al sentirse violentada en su dignidad humana y como persona trabajadora.

²⁸ GUÍA INFORMATIVA NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención, consultada el 10 de enero de 2025, en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf

5. Se tiene por acreditado de manera indiciaria que las **AR1**, **AR2** y **AR3**, participaron voluntaria o involuntariamente en una serie de actos de violencia laboral en contra de la **VD1**, la que se volvió generalizada, dañando también la salud mental de la **AR3**.

6. Indiciariamente también, se tiene por cierto que, el **A1**, Director (...) de la Secretaría de Educación, tomó conocimiento verbal de los hechos, y pese a que era del conocimiento generalizado del personal que ahí labora, no gestionó el hecho puntual, ofreciendo solamente platicar con las personas involucradas, generando así, que la problemática escalara a niveles de violencia y burnout, en agravio de las personas a quienes se ha hecho referencia. Por lo que, con independencia del desistimiento que opera en su favor, deberá coadyuvar activa y comprometidamente en la solución de fondo y garantizar la no repetición de los hechos violatorios de derechos humanos que se evidenciaron en el presente cuerpo recomendatorio.

IX. CALIDAD DE VÍCTIMAS.

1. La Corte Interamericana ha definido qué se entiende por “víctima” en general y qué se entiende por “víctima” stricto sensu dentro de un proceso contencioso. La noción de “víctima” bajo derecho internacional refiere a la parte lesionada. De conformidad con reglas generales de la Responsabilidad Internacional de los Estados, la parte lesionada es aquella *“cuyo derecho individual ha sido denegado o dañado por el acto ilegal internacional o que ha sido de otra manera particularmente afectado por dicho acto”*. En el área de la protección internacional de derechos humanos, la parte lesionada es el individuo cuyos derechos han sido violados, es decir la parte cuyos derechos han sido conculcados generándosele un daño. A menudo también se le refiere como la “parte agraviada”. El Reglamento de la Corte Interamericana define el término “víctima” de la siguiente manera: *“significa la persona cuyos derechos han sido violados de acuerdo a la sentencia proferida por la Corte”*. Es decir, “víctima” es aquella cuyos derechos ya han sido determinados por la Corte habiendo establecido violaciones en su detrimento.

2. Luego, la jurisprudencia de la Corte ha expandido *rationae personae*²⁹ el reconocimiento de la condición de “víctima” a personas que en su jurisprudencia inicial no eran consideradas como tales. Por ejemplo, en el caso Villagrán Morales y Otros, la Corte reconoció la condición de víctimas con base a derecho propio, de los familiares de los menores asesinados. La Corte reconoció en ese sentido que los familiares de dichos menores torturados y asesinados también habían sufrido en sí, violaciones al artículo 5 de la Convención.

3. En el marco legal nacional, la Ley General de Víctimas conceptualiza en su artículo 4, a las víctimas directas e indirectas, entre otras, de la siguiente manera: *“...víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte. Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.”*

4. En el Estado de Zacatecas, la Ley de Atención a Víctimas establece en el ordinal 4°, párrafos segundo y tercero: *“Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella. Para este efecto se consideran víctimas indirectas, entre otros, los siguientes: I. El cónyuge, la concubina o el concubinario; II. Las hijas e hijos de la Víctima; III. Los Padres de la Víctima, y IV. Los dependientes económicos de la Víctima.”*

²⁹ Por razón de la persona.

5. Así de conformidad con el artículo 4º, párrafo segundo, de la Ley de Víctimas del Estado de Zacatecas, establece que, cuando como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte, se reconozca una víctima directa, se considerará como víctima indirecta a los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa, que tengan una relación inmediata con ella; en ese entendido, considera como tal, al cónyuge, la concubina o el concubinario, las hijas e hijos de la víctima, los padres y los dependientes económicos de la víctima.

6. Por los razonamientos anteriores se puede determinar la siguiente víctima directa a la siguiente persona:

VD1.

X. REPARACIONES.

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el artículo 51 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuibles a un servidor público estatal, mediante la presente recomendación, se busca incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de las personas afectadas en sus derechos.

2. Dicha reparación, de conformidad con los *Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 2005, las violaciones de derechos humanos deben contemplar, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de ésta, una reparación plena y efectiva en las formas siguientes: restitución, rehabilitación, satisfacción, indemnización, deber de investigar y garantías de no repetición. Las reparaciones se contemplan también en la Ley General de Víctimas, en sus artículos 1, último párrafo, 7, fracción I y II, y particularmente en el texto legal del artículo 26, que establece que “Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición”, además por lo previsto en el artículo 27 del mismo ordenamiento legal, en este caso se decreta en favor de la **VD1**, la posibilidad de ser reparado en atención a la vulneración recibida.

3. En este sentido, esta Comisión de Derechos Humanos tiene acreditado que la persona reconocida en el presente instrumento como víctima de violaciones de derechos humanos, sufrió daño mental y emocional, el que en fecha 20 de marzo de 2024, fecha en que se emitió el dictamen que así lo determinó, estaba en remisión, es decir, estaba en vía de superación por parte de la víctima, asumiendo entonces que se requiere atención psicológica para su total remisión. En consecuencia, no es procedente una reparación integral a su favor, por los daños que les han sido ocasionados en sus esferas; material e inmaterial.

A) De la indemnización.

1. La indemnización es una medida compensatoria que busca reparar los perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia de las violaciones a derechos humanos, ente los que se incluyen: el daño físico o mental; la pérdida de oportunidades, en

particular las de empleo, educación y prestaciones sociales; los daños materiales y la pérdida de ingresos, incluido el lucro cesante; los perjuicios morales; los gastos de asistencia jurídica o de expertos, medicamentos y servicios médicos, psicológicos y sociales³⁰.

2. En el caso motivo de esta Recomendación, esta Comisión estima que la presente Recomendación constituye *per se* una forma de reparación para la persona quejosa, al reconocerse las violaciones a derechos humanos cometidos en su contra, específicamente a su derecho al trabajo, en su relación con el derecho a no ser objeto de hostigamiento laboral. En consecuencia, no es factible ordenar inscribirse en el Registro Estatal de Víctimas como víctima directas de violaciones a sus derechos humanos, a fin de que tuviera acceso a los servicios de asistencia y atención psicológica que se integran en el Fondo de ayuda, asistencia y reparación integral, previsto en la dicha Ley de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas, puesto que, si bien reportó afectación psicológica, esta está en vías de remisión, restando sólo la rehabilitación pertinente para la superación total del estrés postraumático, la que al ofrecerse en el servicio público, no constituye por sí misma afectación pecuniaria.

B) De la rehabilitación.

1. Por otro lado, las medidas de rehabilitación buscan reducir los padecimientos físicos y psicológicos de las víctimas, a través del otorgamiento de servicios de atención médica, psicológica, jurídica y social que éstas requieran³¹.

2. En el asunto de estudio, deberá garantizársele a la víctima de esta Recomendación el acceso a los servicios de atención psicológica, jurídica y social que la norma impone, al acreditarse afectación en ese sentido, por tal motivo, por conducto de la Comisión de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas, o esta propia Comisión de Derechos Humanos, a elección de la interesada, podrá tener acceso a los servicios de asistencia y atención psicológica que se integran en el fondo de ayuda, asistencia y reparación integral, previsto en la dicha Ley de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas.

C) De las medidas de satisfacción.

1. Estas medidas contemplan la verificación de los hechos y la revelación de la verdad, así como aplicación de sanciones jurídicas o administrativas a los responsables de las violaciones³². En ese sentido, si bien tanto que Convenio 190, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190)³³, como la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención³⁴, imponen la prevención de sanciones, la materia del trabajo circunscribe a la parte patronal, a un límite de tiempo para disciplinar las faltas de las personas trabajadoras, el que ha fenecido. Por tanto, la medida de satisfacción pertinente, es la participación activa de la persona víctima en su participación en la consulta a que hace referencia el inciso a) del artículo 9º del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190), es decir, la consulta con los trabajadores y sus representantes, relacionada con la política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso.

2. Por lo anterior, se requiere que la Dirección (...) de la Secretaría de Educación realice de manera inmediata las acciones conducentes a fin de que se implementen las acciones a que hace referencia la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo

³⁰ Numeral 20 de los Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, Asamblea General de las Naciones Unidas, 16 de diciembre de 2005.

³¹ Ibid., Numeral 21.

³² Numeral 22 de los Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, Asamblea General de las Naciones Unidas, 16 de diciembre de 2005.

³³ Cfr. Artículos 4º, párrafo segundo, inciso f) y, Artículo 10, inciso d).

³⁴ 1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se: [...] d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;

psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, concretamente las que hace referencia los numerales 5.1, es decir, establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales; 5.3, identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional y 5.8, llevar los registros de resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

D) De las Garantías de no repetición.

1. Son aquéllas que se adaptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza.

2. A fin de prevenir la violación de los derechos mencionados en párrafos precedentes, resulta indispensable que la Dirección (...) de la Secretaría de Educación realice de manera inmediata las acciones conducentes a fin de que se implementen las acciones a que hace referencia la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, llevando a cabo la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional, establecidos en los numerales 7.1 b) y del 7.2 al 7.9.

3. Además deberá, implementar las medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable, contemplados en el artículo 8 de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

XI. RECOMENDACIONES.

PRIMERA. En un plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente, se invite a la persona quejosa a acudir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas, para su valoración y atención en su caso, a efecto de lograr la remisión total del estrés postraumático que presentó con motivo del ambiente de trabajo, lo que podrá realizar igualmente en la unidad de atención a víctimas de este Organismo, en donde fue diagnosticada.

SEGUNDA. En caso de que no se haya realizado, la Secretaría de Educación, deberá de, en un plazo de cinco días a partir de la aceptación de la presente, hacer el pronunciamiento de “cero tolerancia al acoso y hostigamiento sexual y/o laboral”, a que hace referencia el artículo Segundo Transitorio del Protocolo para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar los casos de Acoso y Hostigamiento Sexual y/o Laboral en la Administración Pública del Estado de Zacatecas, insertando en su exposición de motivos, el reconocimiento del caso expuesto en el presente cuerpo recomendatorio.

CUARTA. En un plazo máximo de seis meses, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, la Secretaría de Educación del Estado de Zacatecas, deberá establecer, implementar, mantener y difundir en toda la Secretaría la política de prevención de riesgos psicosociales, debiendo armonizar este compromiso, el contenido del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (C190)³⁵, y la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

³⁵ Cfr. Artículos 4º, párrafo segundo, inciso f) y, Artículo 10, inciso d).

QUINTA. En un plazo máximo de dos meses, contados a partir de la aceptación de esta Recomendación, se giren instrucciones a efecto de que se capacite al personal de la Dirección (...) de la Secretaría de Educación, respecto de los derechos humanos en el ámbito laboral, con énfasis en el derecho a no ser objeto de hostigamiento laboral y atendiendo a lo dispuesto por el artículo 8, fracción I, inciso a), de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 53, párrafo segundo de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, se hace del conocimiento de la autoridad a la que va dirigida esta Recomendación, que dispone de un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que ésta se le notifique, para que manifieste si la acepta o no, en el entendido de que, de no aceptarla, su respuesta se hará del conocimiento de la opinión pública. En caso de que la acepte, se le notifica que dispone de un plazo de 15 días, contados a partir del vencimiento del término del que disponía para responder sobre la aceptación, a fin de enviar las pruebas de su cumplimiento.

Por último, hágasele saber a la parte quejosa que, de conformidad con el artículo 61 de la Ley de este Organismo, dispone de 30 días naturales, computados a partir de la fecha de notificación del presente documento, para que en caso de que exista inconformidad con la misma, interponga el recurso de impugnación correspondiente ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Así lo resolvió y firma la Doctora en Derecho Maricela Dimas Reveles, Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

DRA. EN D. MARICELA DIMAS REVELES.

c.c.p.- Titular de la Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas de Zacatecas. Para su conocimiento e inicio del expediente correspondiente.

c.c.p.- Secretaría de la Función Pública, en términos de lo estipulado por el tercer párrafo del artículo 53 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacateca