Expediente: DDU/02/2024

Recomendación 1.2025

En la Ciudad de México, a 6 de marzo de 2025, el Dr. Arturo Sotelo Gutiérrez, Defensor Adjunto de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), da cuenta de las actuaciones en el expediente citado al rubro. En consecuencia, la Titular de la DDU, Dra. Marta W. Torres Falcón, con el apoyo del Dr. Arturo Sotelo Gutiérrez, dicta el siguiente:

ACUERDO

I. ANTECEDENTES

1. El 22 de enero de 2024, a través de correo electrónico y con asunto "Hostigamiento laboral y violencia de género CENDI ", enviado al correo de la Defensoría de los Derechos Universitarios defensoria@correo.uam.mx, la persona quejosa, quien se identificó como auxiliar de carga en el Centro de Desarrollo Infantil (en adelante CENDI), expresó su voluntad de presentar una queja en contra de dos compañeros de trabajo: persona señalada 1 y persona señalada 2, por actos que pudieran estar afectando sus derechos universitarios como trabajador administrativo.

2. El 26 de enero de 2026, vía correo electrónico, se le propuso a la persona quejosa sostener una reunión virtual vía *Zoom* para profundizar en el tema señalado en su correo electrónico inicial. Asimismo, se le informó que el Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios (REDDU) establece una serie de elementos que podrían ayudar a entender su situación.

3. El 30 de enero de 2024, la entonces Secretaria Técnica, Dra. María de Pilar González Barreda, y la persona quejosa sostuvieron una reunión virtual a través de la plataforma *Zoom*, con el objetivo de resolver las dudas de la persona quejosa con respecto al procedimiento para presentar una queja previsto en el REDDU.

VERSIÓN PÚBLICA

4. El 31 de enero de 2024, vía correo electrónico, la persona quejosa envió un mensaje con el asunto "Anexo de documentos", al cual adjuntó un archivo en formato PDF que explica la problemática de los hechos sucedidos en el CENDI. A dicho correo, acompañó tres documentos:

    a) Un escrito de queja de fecha 18 de enero de 2024, dirigido a la Defensoría de los Derechos Universitarios, en el cual la persona quejosa manifiesta, entre otros aspectos, que se siente vulnerado en su integridad y teme por su seguridad, en dos fojas.

    b) Un escrito con sello de fecha 18 de enero de 2024, presentado ante el Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana (SITUAM), en una foja.

    c) Un escrito con sello de fecha 18 de enero de 2024, presentado ante Servicios Generales y la Jefatura de Departamento Administrativo del CENDI, en dos fojas.

5. El 9 de febrero de 2024, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, la Defensoría de los Derechos Universitarios emitió medidas precautorias a persona señalada 1 y persona señalada 2, a fin de evitar que se molestara, se agrediera física o verbalmente, o se comunicaran por cualquier medio o a través de interpósita persona, con el quejoso, de conformidad con el artículo 14, fracciones III, VI, VII; y artículo 16, fracciones III y V del REDDU, en atención a las razones expresadas en los correos por la persona quejosa. Estas medidas se relacionan con las presuntas transgresiones a su derecho universitario de integridad personal (física y psicológica) cometidas en su agravio, presuntamente, por la persona señalada 1 y persona señalada 2, en su carácter de personas trabajadoras del CENDI.

6. El 9 de febrero de 2024, esta Defensoría emitió un Acuerdo de Admisión e Inicio de Investigación, porque los hechos presentados por el quejoso estaban presuntamente

VERSIÓN PÚBLICA

relacionados con los derechos universitarios a la integridad personal (física y psicológica) de la persona quejosa.

7. El 12 de febrero de 2024, vía correo electrónico, se notificó a la Lic. Brenda Esther Sánchez Quintana, Jefa del CENDI, los oficios DDU.37.2024, y DDU.38.2024, referente a las medidas precautorias.

8. El 13 de febrero de 2024, vía correo electrónico, la persona quejosa informó a la Defensoría que la persona señalada 1 y persona señalada 2 se negaron a aceptar el oficio DDU.37.2024. Asimismo, consultó sobre el procedimiento a seguir en caso de que estos trabajadores volvieran a incurrir en agresiones verbales o físicas hacia su persona.

9. El 13 de febrero de 2024, vía correo electrónico, se le informó al quejoso que la medida precautoria había sido notificada a la Lic. Brenda Esther Sánchez Quintana, Jefa del CENDI; al Lic. Iván Ricardo Quiroz Rodríguez, Jefe de Servicios Generales del CENDI; así como al Lic. Benjamín Alfredo Medina Palacios, Director de Administración de la Coordinación General de Administración y Relaciones Laborales. Además, se marcó copia a la Dra. Norma Rondero López, en su carácter de Secretaria General de la UAM. Se le solicitó a la persona quejosa que, en caso de tener alguna actualización sobre su asunto, lo informara a la brevedad posible.

10. El 15 de febrero de 2024, se recibió el oficio DDA.043.2024, con el asunto "Respuesta a los oficios DDU.37.2024 y DDU.38.2024", firmado por el Lic. Benjamín Alfredo Medina Palacios, Director de Administración de la Coordinación General de Administración y Relaciones Laborales. A través de dicho oficio, se hizo llegar a la Defensoría la Nota Informativa emitida por la Lic. Brenda Esther Sánchez Quintana, Jefa del CENDI, la cual contiene una relatoría de hechos en la que se menciona que la persona señalada 1 y persona señalada 2 no aceptaron la notificación de los oficios antes citados.

VERSIÓN PÚBLICA

11. El 19 de febrero de 2024, vía correo electrónico, se remitió el oficio DDU.46.2024, referente a una solicitud de información, a la Lic. Brenda Esther Sánchez Quintana, Jefa del CENDI. Asimismo, se le solicitó su cooperación para que, por su conducto, se notificaran los oficios DDU.44.2024 y DDU.45.2024, con el asunto "Solicitud de información", a la persona señalada 1 y persona señalada 2.

12. El 28 de febrero de 2024, vía correo electrónico, el Lic. Iván Ricardo Quiroz Rodríguez, Jefe de Servicios Generales del CENDI, adjuntó una respuesta en formato Word en relación con la solicitud de información contenida en el oficio DDU.47.2024.

13. El 29 de febrero de 2024, la entonces Secretaria Técnica de la Defensoría de los Derechos Universitarios (DDU), Dra. María del Pilar González Barreda, sostuvo una comunicación telefónica con la persona señalada 1, quien se encontraba acompañada por la persona señalada 2, quienes se presentaron en las instalaciones de la DDU para consultar sobre unos documentos que recibieron de la Jefa del CENDI, los cuales incluían medidas precautorias y una solicitud de informe. Manifestaron desconocer las razones de dichas notificaciones. La Secretaria Técnica les explicó los procedimientos de queja seguidos por la Defensoría y acordó que el plazo para responder las solicitudes de información comenzaría a correr desde el momento que recibieran la información completa de la queja en sus correos personales, que proporcionaron las personas trabajadoras.

14. El 29 de febrero de 2024, la Dra. María del Pilar González Barreda cesó sus funciones como Secretaria Técnica de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

15. El 29 de febrero de 2024, la Defensoría de los Derechos Universitarios remitió, vía correo electrónico, el oficio DDU.45.2024 a la persona señalada 2, a través de correo electrónico. Asimismo, se envió el oficio DDU.44.2024 a la persona señalada 1, vía correo electrónico. En dichos correos, se les compartieron las solicitudes de información y los documentos anexos relacionados con la queja de la persona quejosa.

VERSIÓN PÚBLICA

16. El 13 de marzo de 2024, vía correo electrónico, la persona señalada 1, envió un documento, en el cual dio respuesta a la solicitud de información previamente requerida.

17. El 13 de marzo de 2024, vía correo electrónico, la persona señalada 2, envió un documento en formato PDF, en el cual dio respuesta a la solicitud de información previamente requerida.

18. El 14 de marzo de 2024, vía correo electrónico, se envió un recordatorio a la Lic. Brenda Esther Sánchez Quintana, Jefa del CENDI, para que realizara las manifestaciones que considerara pertinentes en relación con la solicitud de información enviada el 19 de febrero de 2024.

19. El 15 de marzo de 2024, la Dra. María Guadalupe Huacuz Elías, entonces Titular de la Defensoría, envió un correo a la persona señalada 1 y persona señalada 2, acusando recibo de sus escritos presentados el 13 de marzo de 2024. Con fecha 17 de marzo de 2024, la Dra. María Guadalupe Huacuz Elías dejó de ser la Titular de la DDU por cumplimiento de su periodo reglamentario de cuatro años.

20. El 30 de mayo de 2024, en Sesión Número 547 del Colegio Académico de la Universidad Autónoma Metropolitana, se eligió a la Dra. Marta Walkyria Torres Falcón como Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios. Cabe señalar que el periodo vacacional anual de la Universidad abarcó del 3 al 28 de junio de 2024.

21. El 31 de julio de 2024, mediante correo electrónico, por indicaciones de la Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, la Dra. Marta Walkyria Torres Falcón, el Dr. Arturo Sotelo, Defensor Adjunto, remitió a la persona quejosa, las respuestas a las solicitudes de información presentadas por las personas señaladas en la queja con número de expediente DDU/02/2024. Dichas respuestas se adjuntaron en formato PDF con partes testadas por contener información sensible, la cual no será considerada al momento de resolver la queja.

VERSIÓN PÚBLICA

22. El mismo día, 31 de julio de 2024, la persona quejosa respondió al correo de la Defensoría, confirmando la recepción de los documentos y manifestando su intención de ampliar su declaración con documentos adicionales y evidencia fotográfica relacionada con violencia por parte de las personas implicadas. Solicitó orientación sobre la presentación de dicha evidencia.

23. El 1 de agosto de 2024, el Dr. Arturo Sotelo, Defensor Adjunto, respondió a la persona quejosa, informando que el expediente de queja aún se encontraba en integración, por lo que se le invitó a presentar cualquier documento o consideración adicional dentro del plazo de 10 días hábiles.

24. El 9 de agosto de 2024, mediante correo electrónico, la persona quejosa presentó su contestación a las respuestas de las solicitudes de información proporcionadas por la persona señalada 1 y persona señalada 2.

25. El 15 de agosto de 2024, por instrucciones de la Dra. Marta W. Torres Falcón, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, el Dr. Arturo Sotelo Gutiérrez, en su calidad de Defensor Adjunto, solicitó mediante correo electrónico a la persona quejosa que proporcionará los datos de contacto de las siguientes personas: persona colaboradora 1, persona colaboradora 2, persona colaboradora 3, persona colaboradora. Dichas personas fueron mencionadas en el escrito de queja como testigos de los hechos referidos.

26. El 4 de septiembre de 2024, la persona quejosa proporcionó los medios de contacto de las personas referidas en el punto anterior.

27. El 24 de septiembre de 2024, la persona quejosa, mediante correo electrónico con asunto "Nuevo atentado en contra mía por parte de la persona señalada 1", manifestó haber sido agredido por la persona señalada 1 y solicitó la programación de una audiencia con la Defensoría de los Derechos Universitarios.

VERSIÓN PÚBLICA

28. El 24 de septiembre de 2024, se propuso a la persona quejosa la realización de la reunión solicitada a través de la plataforma Zoom, para el 25 de septiembre de 2024 a las 16:00 horas.

29. El 11 de septiembre de 2024, se llevó a cabo una reunión virtual con la persona colaboradora 3 y persona colaboradora 3. El objetivo de dicha reunión fue colaborar en la verificación de la autenticidad de los documentos presentados como prueba por la persona quejosa, con la finalidad de determinar su valor probatorio.

30. El 25 de septiembre de 2024, se llevó a cabo una reunión virtual a solicitud de la persona quejosa, con el propósito de consultar el estado de su queja. Durante la reunión, también manifestó haber recibido nuevas agresiones por parte de la persona señalada 1.

31. El 8 de octubre de 2024, con el oficio DDU.145.2024, se realizó una solicitud de información dirigida a la persona señalada 1.

32. El 8 de octubre de 2024, por indicaciones de la Dra. Marta W. Torres Falcón, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, el Dr. Arturo Sotelo Gutiérrez, en su calidad de Defensor Adjunto, compartió con la persona señalada 1, los nuevos documentos presentados por la persona quejosa, con el propósito de garantizar su derecho de audiencia.

33. El 15 de octubre de 2024, la persona señalada 1, mediante correo electrónico, solicitó a la Defensoría de los Derechos Universitarios una ampliación de plazo para la entrega de sus observaciones y pruebas.

34. El 15 de octubre de 2024, la Defensoría de los Derechos Universitarios, mediante correo electrónico, respondió a la solicitud de ampliación presentada por la persona señalada 1, otorgando un plazo extendido hasta el 29 de octubre de 2024, en atención a los principios de flexibilidad y eficacia.

VERSIÓN PÚBLICA

35. El 28 de octubre de 2024, la persona señalada 1, mediante correo electrónico, envió su respuesta.

36. El 29 de octubre de 2024, por instrucciones de la Dra. Marta W. Torres Falcón, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, el Dr. Arturo Sotelo Gutiérrez, en su calidad de Defensor Adjunto, informó a la persona señalada 1 sobre la correcta recepción de su documento.

37. El 4 de noviembre de 2024, mediante correo electrónico, se solicitó apoyo institucional al Mtro. Pedro Reyes Cervantes, titular de la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma Metropolitana, con el propósito de obtener los correos electrónicos o medios de contacto de personas trabajadoras del CENDI de la Universidad Autónoma Metropolitana. La finalidad de esta solicitud fue dar continuidad a las gestiones que se encontraban en curso en la Defensoría de los Derechos Universitarios.

38. El 13 de noviembre de 2024, mediante correo electrónico y por instrucciones del Mtro. Pedro Reyes Cervantes, se informó a la Defensoría de los Derechos Universitarios sobre el resultado de la búsqueda realizada en el Archivo General de Personal y la consulta efectuada al subsistema de recursos humanos en el módulo de nóminas, a cargo de la Dirección de Recursos Humanos.

39. El 18 de noviembre de 2024, mediante correo electrónico, se citó a las personas trabajadoras a una reunión virtual, solicitando su colaboración para proporcionar su versión de los hechos en relación con un conflicto entre la persona quejosa y las personas señaladas. Las reuniones fueron programadas para el día jueves 21 de noviembre de 2024, a las 17:00 horas y 17:20 horas, respectivamente.

40. El 19 de noviembre de 2024, ante la falta de respuesta a la primera solicitud de colaboración, se reiteró la citación a las personas trabajadoras para una reunión virtual. En dicha citación, se les solicitó nuevamente su colaboración para proporcionar su

VERSIÓN PÚBLICA

versión de los hechos relacionados con un conflicto entre la persona quejosa y las personas señaladas.

41. El 13 de diciembre de 2024, por instrucciones de la Dra. Marta W. Torres Falcón, titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios, se le notificó a la persona quejosa que la Defensoría contaba con los elementos necesarios para emitir una resolución con respecto a la queja presentada.

II.- COMPETENCIA

Inicialmente, se identificó como la materia de la queja la posible afectación de los derechos humanos y universitarios de la persona quejosa, específicamente su derecho a la integridad personal, como parte de sus derechos al ser parte de la comunidad universitaria. En ese mismo sentido, la persona señalada 1 y la persona señalada 2 están adscritas laboralmente al CENDI y son parte de la comunidad universitaria, por lo que esta DDU es competente para conocer del presente asunto, en términos de lo dispuesto por los artículos 3 y 14, fracción III del REDDU.

III.- ESTUDIO DE FONDO

El análisis de la presente queja exige, en primer término, la delimitación del origen y alcance del **derecho universitario relativo a la integridad personal**, así como al trato **respetuoso y digno** dentro del ámbito universitario. Una vez establecida la fundamentación normativa, se procederá al análisis de fondo a fin de determinar si las conductas señaladas constituyen una afectación a los derechos universitarios.

Asimismo, es pertinente destacar que el objeto de análisis de la presente queja está determinado exclusivamente por los hechos expuestos en la queja inicial presentada por la persona quejosa. Los señalamientos formulados por las personas señaladas serán valorados como parte de su defensa ante las imputaciones realizadas por el quejoso. En el presente asunto, no constituyen quejas autónomas que deban agotarse en esta resolución.

VERSIÓN PÚBLICA

Bajo el principio de congruencia procesal, la valoración de la queja debe circunscribirse exclusivamente a los hechos enunciados en el escrito inicial, para garantizar que la resolución se apegue a los planteamientos formulados, sin incorporar aspectos ajenos que desnaturalicen el procedimiento. La congruencia implica que la resolución no puede modificar, distorsionar ni alterar el objeto de la queja, sino que debe limitarse a resolver sobre los puntos efectivamente controvertidos y planteados por las partes. En otras palabras, la introducción de alegaciones que no fueron materia de la queja principal implicaría una desviación del objeto del procedimiento, lo que vulneraría el derecho de las partes a un debido proceso y una resolución imparcial.[1]

3.1.- Definiciones y parámetros normativos

En atención a lo ordenado por el artículo 24, fracción II del REDDU, se describe la situación jurídica que se genera a partir de los hechos que motivaron a la presentación de la queja a partir del análisis de los términos de dignidad humana y acoso laboral.

Los derechos humanos derivan de la dignidad inherente a la persona humana. Así se reconoce en el sistema universal de los derechos humanos, concretamente en el preámbulo del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos.[2] En el espacio interamericano, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).[3] En su artículo 11.1 prescribe que "toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad". En el ámbito nacional, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contempla a la dignidad a partir del reconocimiento de los derechos humanos de las personas (artículo primero) y hace una mención especial al ámbito educativo (artículo tercero, párrafo tercero).

VERSIÓN PÚBLICA

[1] Contradicción de tesis 318/2018, de la cual derivó la jurisprudencia 2a./J. 96/2019 (10a.). Publicada en la Décima Época de la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 68, julio de 2019, Tomo II, página 998, registro digital: 2020317.
[2] Consultable en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_SP.pdf.
[3] Consultable en: https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf.

La dignidad humana está en el centro de los derechos humanos. Por eso debe ser protegida por todos los medios posibles. Toda persona, por el solo hecho de serlo, tiene un conjunto de derechos que derivan de su condición humana. Por ello, debemos recibir siempre el trato que corresponde a un ser humano y no a un objeto. Ninguna persona tiene por qué ser humillada, degradada o cosificada. Así lo ha considerado el máximo tribunal de nuestro país, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al señalar que existe un "mandato constitucional a todas las autoridades, e incluso particulares, de respetar y proteger la dignidad de todo individuo".[4]

¿En qué momento es posible hablar de 'violación de la dignidad humana'? La misma Suprema Corte considera que no es suficiente que se lastime el interés de una persona. Se requiere "que haya sido sometida a un trato que cuestione su calidad de sujeto"[5]. En otras palabras, se afecta la dignidad humana cuando hay un trato abyecto; es decir, cuando se humilla, ofende o menospreciar a una persona.

Al hablar de derechos humanos, se hace referencia a un conjunto de satisfactores básicos no solamente para vivir sino, como dijera Amartya Sen, para disfrutar una vida digna. Para ello se requiere un mínimo de bienestar que, como se señaló en el párrafo anterior, está reconocido por el orden jurídico. Al respecto, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) ha señalado que en modo alguno pueden permitirse tratos humillantes, vergonzosos o degradantes hacia cualquier persona; el trato respetuoso es necesario para poder hacer efectivos los derechos y acceder a ese mínimo de bienestar indispensable para toda persona.[6]

Finalmente, hay que mencionar la propia legislación universitaria. El REDDU,[7] en su artículo 3, enuncia algunos de los derechos universitarios:

VERSIÓN PÚBLICA

[4] Tesis 1a./J. 37/2016 (10a.), emitida por la Primera Sala de la SCJN, con el rubro: Dignidad humana. Constituye una norma jurídica que consagra un derecho fundamental a favor de las personas y no una simple declaración ética. Documento consultable en: https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2012363.
[5] Amparo Directo en Revisión 1200/2014, resuelto por la Primera Sala de la SCJN, p. 21.
[6] Ver Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Recomendación 3/2021, p. 45. Documento consultable en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2021-02/REC_2021_003.pdf.
[7] https://www.uam.mx/legislacion/legislacion-uam-septiembre-2023/leg-univ-uam-sep-2023-reddu.pdf.

> *ARTÍCULO 3 Los derechos, valores y principios a preservar en los espacios universitarios son: libertad, igualdad, seguridad jurídica, libre expresión y reunión, petición, audiencia, legalidad, imparcialidad, integridad personal, equidad de género, educación, libertad de cátedra e investigación, privacidad, respeto, tolerancia, dignidad, honorabilidad, democracia, diversidad, solidaridad, honestidad, responsabilidad, compromiso y, en lo aplicable, los demás derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.*
>
> (El subrayado es propio)

El Código de Ética de nuestra casa de estudios reconoce a la dignidad como un principio rector y como un valor que se debe incorporar y preservar en el desarrollo de las actividades académicas o administrativas. La define de la siguiente manera:

> *Dignidad: valorar y respetar a las personas por igual cualquiera que sea su origen; edad; pertenencia cultural, étnica, religiosa y de género; estatus social, jurídico, económico y migratorio; sean desplazadas o refugiadas; condiciones de salud y orientación sexual, entre otras.*
>
> (El subrayado es propio)

2. Acoso laboral o *mobbing*

La palabra *mobbing* es un término de origen inglés que se refiere, de manera general, al acoso psicológico en el ámbito laboral. En español, este término es equivalente al acoso laboral, que implica hostigar, presionar o molestar a alguien de forma constante en un entorno relacionado con el trabajo. Esta situación crea un clima de hostilidad y violencia entre quien o quienes acosan y la víctima, lo cual puede deteriorar significativamente el desempeño laboral y la salud, tanto física como mental, de los trabajadores. Los daños suelen ser irreversibles. Además, el *mobbing*

VERSIÓN PÚBLICA

o acoso laboral es una forma de agresión que afecta negativamente el ambiente laboral, impide el buen funcionamiento de la organización y deteriora significativamente las relaciones interpersonales.[8]

El término *mobbing,* como una forma de violencia psicológica en el trabajo, está respaldado legalmente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)[9]. Según la OIT, la violencia en el trabajo puede manifestarse de diversas formas, ya sea mediante agresiones físicas, amenazas o de manera psicológica, incluyendo la intimidación y el acoso moral. Tiene diversos motivos, entre los que figuran el género, la condición étnica y la orientación sexual.

Existen distintos niveles de acoso laboral. La Suprema Corte de Justicia de la Nación habla de tres niveles:

> *[...] 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 victimizado.*[10]
>
> (El subrayado es propio)

[8] Trujillo Flores, Mara Maricela, Valderrabano Almegua, María de la Luz y Hernández Mendoza, René. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. Innovar, 17 (29), 71-92. Recuperado el 13 de mayo de 2024, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512007000100004&lng=en&tlng=es."

[9] El Senado de la República aprobó la ratificación de México al Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este convenio, adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo en junio de 2019 y en vigor desde junio de 2021, tiene como objetivo erradicar la violencia y el acoso laboral.

[10] Amparo directo 47/2013. 7 de febrero de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien reservó su derecho a formular voto concurrente. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Mireya Meléndez Almaraz.

VERSIÓN PÚBLICA

En refuerzo de esta apreciación, María Teresa Velasco Portero, en *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo: guía para la empresa y las personas trabajadoras*[11], hace algunas precisiones:

> *i. Que esa agresividad o el hostigamiento laboral ocurra, bien entre compañeros del ambiente del trabajo, o por parte de sus superiores jerárquicos.*
>
> *ii. 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.*
>
> (El subrayado es propio)

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define el *mobbing* como una situación de violencia o acoso recurrente, dirigida hacia una persona, con el objetivo de aislarla, menospreciarla y hacerla sentir mal dentro de su entorno laboral. Este fenómeno se caracteriza por comportamientos crueles y hostiles, que por lo general van en aumento, tanto en frecuencia como en intensidad. Entre las manifestaciones más comunes de esta conducta se encuentran la propagación de rumores, la difamación, la calumnia, el aislamiento o exclusión deliberada, los insultos o apodos despectivos, la indiferencia hacia la persona afectada, la negación de su participación en actividades laborales y, en casos extremos, las amenazas. La OMS subraya que estas acciones afectan gravemente la dignidad, la salud y el bienestar de las personas involucradas.

VERSIÓN PÚBLICA

[11] Velasco P., MT (2010). *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo: Guía para la empresa y las personas trabajadoras* . Madrid: Tecnos. Citada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) en *Mobbing Acoso Laboral* (Primera edición, 2017). Recuperado de http ://appweb .cndh .org .mx /biblioteca /archivos /pdfs /Acoso -LaboralMobbing .pdf (consultado el 19 de enero de 2025).

Por su parte, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) ha emitido criterios relevantes sobre el acoso laboral conforme a los artículos 1º, 4º y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Estos preceptos establecen, entre otros principios, la prohibición de cualquier acto que atente contra la dignidad de la persona, incluyendo aquellas conductas que configuran hostigamiento o acoso laboral.

Desde esta perspectiva, el *mobbing* debe analizarse como una conducta sistemática, que se desarrolla a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles que se dirigen, de manera reiterada, hacia uno de los integrantes del entorno laboral. Es importante resaltar que un acto aislado no constituye *mobbing*. Una característica fundamental de este tipo de acoso es precisamente la reiteración. Se trata de una agresión que ocurre de manera continua, aunque con diversas intensidades. La conducta hostil se manifiesta a través de una dinámica que puede incluir, entre otras, las siguientes acciones:

1. Exclusión sistemática: La víctima es apartada total o parcialmente de la realización de las labores asignadas, privándola de participar en actividades relacionadas con sus responsabilidades.
2. Agresiones verbales: Se presentan insultos, burlas o expresiones despectivas dirigidas hacia la persona, con el fin de menoscabar su dignidad.
3. Carga excesiva de trabajo: La asignación de responsabilidades desproporcionadas que exceden las capacidades o funciones razonables de la víctima, con el objetivo de debilitar su autoestima, salud, integridad o seguridad personal.[12]

La reiteración de estas conductas hostiles tiene como finalidad generar un entorno laboral adverso, lo cual afecta profundamente el equilibrio emocional y físico de la persona agredida. Este impacto vulnera derechos fundamentales como la igualdad, la dignidad y el acceso a un

[12] Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN). (2013). *Amparo directo 47/2013. Acoso laboral o mobbing.* Primera Sala. Ministro ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Mireya Meléndez Almaraz.https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/resenias_argumentativas/documento/2017-01/res-JRCD-0047-13.pdf.

VERSIÓN PÚBLICA

trabajo digno y seguro, los cuales se encuentran protegidos en diversos instrumentos internacionales, como el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, ratificado por México, que establece la obligación de los Estados de prevenir la discriminación y el acoso en el ámbito laboral.

La reiteración de las conductas de violencia y acoso en el entorno universitario nos permiten identificar un patrón de hostigamiento que trasciende más allá de un hecho aislado. Por ello se ha enfatizado, desde distintos ángulos, la necesidad de abordar las situaciones de violencia y acoso de manera integral, considerando su carácter reiterado como un factor determinante para su reconocimiento y, por lo tanto, para su erradicación.

3.2 Observaciones y análisis de las pruebas

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24, fracción I y III del REDDU, esta Defensoría ha elaborado una metodología para describir los hechos, así como analizar las pruebas de manera conjunta a partir de la referencia a las evidencias y su valoración con el objetivo de constatar si las conductas señaladas constituyeron afectaciones a los derechos universitarios, específicamente al derecho a la integridad personal y al trato respetuoso y digno, en posible agravio de la persona quejosa.

3.2.1 El análisis se realiza bajo los siguientes criterios:

Se prioriza la tutela efectiva de los derechos fundamentales de las personas involucradas, garantizando un análisis exhaustivo, objetivo e imparcial de todas las constancias y pruebas documentales y testimoniales contenidas en el expediente, con base en las reglas de la lógica, la experiencia y la sana crítica, dentro del marco normativo aplicable.[13]

[13] Exhaustividad: todas las constancias y pruebas documentales y testimoniales contenidas en el expediente son analizadas integralmente, asegurando que ninguna evidencia quede sin valorar.

VERSIÓN PÚBLICA

a) **Violación al derecho a la integridad personal, así como al trato respetuoso y digno.**

Bajo los lineamientos anteriores, esta Defensoría revisó cada uno de los documentos, comunicaciones y declaraciones que conforman el expediente DDU/02/2024.

Hostigamiento y acoso

Derivado del estudio del expediente, se ha advertido la existencia de elementos suficientes para **determinar la existencia de un patrón de hostigamiento hacia la persona quejosa.**

Este patrón se manifiesta a través de conductas reiteradas, consistentes en actos de descalificación, menosprecio y denostación hacia la persona quejosa, las cuales trascienden el ámbito personal, impactando negativamente el derecho a un ambiente de trabajo digno.

Elementos probatorios analizados

La persona quejosa, en su escrito de queja dirigido a la Defensoría, manifestó ser víctima de hostigamiento, amedrentamientos, comentarios racistas y clasistas por parte de la persona señalada 1. Entre los hechos narrados, señaló expresiones proferidas por la persona señalada 1, tales como: "¿Para qué haces asambleas si todo lo que dices son babosadas?", "¿cómo ves, amiga, que este tipo es un maricón porque está diciendo que padece de acoso laboral?" y "ahora que vienes solo si estás calladito verdad". Además, presentó como evidencia una queja previamente remitida al Grupo Interno Coordinador (GIC), con fecha del 17 de enero de 2024, en la que refirió conductas intimidatorias, violencia verbal e intento de violencia física por parte de la trabajadora mencionada.

VERSIÓN PÚBLICA

Objetividad e imparcialidad: el análisis considera los argumentos y pruebas aportadas tanto por el quejoso como por las personas señaladas, sin perjuicio de la imparcialidad que rige el procedimiento.
Enfoque lógico-jurídico: la valoración se lleva a cabo con base en las reglas de la lógica, la experiencia y la sana crítica, fundamentando las conclusiones en el marco normativo aplicable.

En ese sentido, en respuesta a la solicitud de información realizada por esta Defensoría, el Lic. Iván Ricardo Quiroz Rodríguez, Jefe de Servicios Generales del CENDI, proporcionó un informe en el que confirmó que el día 18 de enero de 2024, aproximadamente a las 12:00 horas, la persona quejosa le solicitó hablar sobre una situación acontecida el día anterior con personal adscrito al CENDI. Según el testimonio de la persona quejosa, mientras se encontraba en un pasillo del CENDI, cerca del área donde se almacenan los garrafones de agua, la persona señalada 1, acompañada de una trabajadora, realizó un comentario hacia su persona en los siguientes términos: "Ahora como vienes solo, no dices nada". Ante esta provocación, la persona quejosa optó por ignorarla y continuar su camino.

Posteriormente, al retirarse de las instalaciones del CENDI, rumbo a su domicilio, refiere que, mientras se encontraba dentro de su vehículo en la avenida Calzada de las Bombas, observó a la persona señalada 2, esposo de la persona señalada 1, quien, al cruzar miradas con la persona quejosa, lo insultó con palabras altisonantes y amenazó con agredirlo físicamente. Según el relato de la persona quejosa, respondió que "no le tenía miedo" y se retiró a bordo de su motocicleta.

Derivado de lo anterior, el Lic. Quiroz Rodríguez recomendó a la persona quejosa abstenerse de responder a provocaciones y remitir una narrativa por escrito de lo sucedido, con la finalidad de generar un registro de los hechos como antecedente y tomar medidas precautorias dentro de las instalaciones del CENDI. Asimismo, sugirió que el incidente fuera informado a su representación sindical, dada la calidad de trabajadoras de base de las personas involucradas.

Además, en el desarrollo de las gestiones realizadas por esta Defensoría, se recabaron los testimonios la persona colaboradora 2 y persona colaboradora 3, quienes en una reunión sostenida con esta Defensoría manifestaron haber presenciado comportamientos hostiles por parte de la persona señalada 1, hacia la persona quejosa. Ambas testigos reconocieron las cartas firmadas en las que relataron haber observado actos de descalificación verbal durante reuniones

VERSIÓN PÚBLICA

de trabajo, los cuales, señalaron, eran reiterados y contribuyeron a generar un ambiente laboral hostil.

En su respuesta a esta Defensoría, la persona señalada 1 y la persona señalada 2 señalan que las declaraciones de la persona quejosa presentan una presunta incongruencia, al referirse a la frase atribuida a la persona señalada 1. Mientras en la queja presentada ante la Defensoría se menciona la frase: "Ahora que vienes solo sí estás calladito, ¿verdad?", en el documento presentado ante el GIC se registra: "Ahora como vienes solo, no dices nada".

En este sentido, si bien las expresiones textuales citadas por la persona quejosa no coinciden de manera literal, es importante destacar que ambas frases comparten una misma intención en el contexto de los hechos narrados. Ambas expresiones sugieren un comentario despectivo y denigrante hacia la persona quejosa, supuestamente realizado por la persona señalada 1, cuya intención, según el relato, habría sido subestimar o desacreditar su postura.

Es importante destacar que una variación en la literalidad de las declaraciones no implica necesariamente la falsedad de las mismas, siempre que estas mantengan coherencia narrativa, correspondan al contexto de los hechos señalados y puedan ser corroboradas con otros elementos probatorios.[14]

En la presente queja, la valoración no debe limitarse exclusivamente a las palabras utilizadas en las declaraciones, sino que debe tomar en cuenta las circunstancias específicas, la coherencia narrativa entre los hechos descritos, y su congruencia con los demás elementos probatorios, tales como testimonios recabados, peritajes o evidencias materiales.

VERSIÓN PÚBLICA

[14] En este sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) ha sostenido que las diferencias u omisiones que naturalmente puedan presentarse en la narración de los hechos no deben interpretarse automáticamente como indicios de falsedad, sino como fenómenos inherentes a la memoria humana y a las circunstancias particulares de cada declarante. De tal manera que, las variaciones en los testimonios no invalidan automáticamente su veracidad, pues debe atenderse a su coherencia y contexto global. Este principio encuentra aplicación en el marco del artículo 20 constitucional, apartado B, fracción VI, que establece el derecho de las partes a que las pruebas sean valoradas conforme a los principios de lógica, experiencia y sana crítica.

En consecuencia, esta Defensoría considera que las variaciones en la literalidad de las frases no afectan la credibilidad de los hechos narrados por la persona quejosa y no invalidan el análisis de las posibles vulneraciones a sus derechos universitarios.

Amenazas e intimidación

La persona quejosa señala en su escrito de queja dos incidentes específicos relacionados con amenazas e intimidación laboral por parte de la persona señalada 2:

1. Asamblea seccional de fecha 13 de diciembre de 2022. La persona señalada 2 había dicho que, si la persona quejosa continuaba cuestionando los acuerdos en la asamblea, lo "vería afuera del CENDI para agredirlo".
2. Estacionamiento del CENDI de fecha 17 de enero. La persona quejosa señala que, en una ocasión, la persona señalada 2 lo agredió verbalmente con palabras altisonantes y lo había amenazado con golpearlo.

Los hechos expuestos constituyen actos de amenaza e intimidación laboral que vulneran el derecho a un ambiente de trabajo digno y seguro, así como la integridad personal de las personas trabajadoras. Estas conductas se consideran factores de riesgo psicosocial, específicamente relacionados con la violencia laboral. En este contexto, las amenazas verbales y los actos intimidatorios configuran una vulneración de este derecho.

Por su parte, la persona señalada 2, en su respuesta a la Defensoría, niega las acusaciones, indicando que no ha tenido acercamiento alguno con la persona quejosa. Asegura que se ha conducido con profesionalismo y ética en su trabajo. La persona señalada 2 presenta cartas de recomendación y de buena conducta como parte de su respuesta a los hechos motivos de la queja. Si bien dichas cartas reflejan una percepción positiva por parte de terceras personas con respecto a su desempeño y conducta general en el ámbito laboral, estas no constituyen pruebas idóneas para desvirtuar los hechos concretos señalados en la queja, ya que carecen de relación directa y específica con los hechos que se le señalan. En este sentido, las cartas de

VERSIÓN PÚBLICA

recomendación y buena conducta, al no aportar elementos que refuten o acrediten los hechos motivos de la queja en forma directa, no pueden ser consideradas como pruebas concluyentes en este procedimiento.

Por lo tanto, los documentos aportados por la persona señalada 2, aunque puedan respaldar su carácter general, no acreditan ni desmienten la existencia de conductas intimidatorias o amenazantes en los términos de la queja, lo que limita su valor probatorio. Dicho de otra manera, la presentación de cartas de recomendación no exime al trabajador señalado de aportar pruebas específicas y directas que desvirtúen los señalamientos en su contra.

Por su parte, la persona quejosa presentó dos cartas firmadas por personas que presenciaron los hechos (persona colaboradora 2 y persona colaboradora 3), las cuales avalan el dicho de la persona quejosa y reconocen las agresiones verbales y el hostigamiento. Además, en las entrevistas realizadas por la Defensoría el 11 de septiembre de 2024, las trabajadoras mencionaron situaciones de violencia y mala convivencia en el CENDI, confirmando la autenticidad de sus firmas dentro de las cartas y respaldando los hechos motivo de la queja. Los testimonios incluyen un relato de conductas agresivas a la persona señalada 1 y la persona señalada 2; hace el señalamiento de un patrón de comportamiento que se remonta a 2018, lo que sugiere un ambiente laboral caracterizado por conflictos y posibles actos de hostigamiento. De este modo, las cartas firmadas por personas que presenciaron los hechos motivos de la queja, corroboradas en entrevistas realizadas por esta Defensoría, constituyen pruebas directas que otorgan respaldo al relato de la persona quejosa. Dichas pruebas refuerzan las afirmaciones al tratarse de testimonios vinculados directamente con los hechos motivo de la presente queja. Por su parte, la negación de los hechos por parte de la persona señalada 2, al no estar acompañada de pruebas que desvirtúen las declaraciones y los elementos presentados por la persona quejosa, resulta insuficiente para generar duda razonable sobre la veracidad de las pruebas aportadas.

Además, las declaraciones de las personas que presenciaron los hechos no solo corroboran los incidentes específicos señalados en la queja, sino que también describen un ambiente laboral no

VERSIÓN PÚBLICA

armónico, contrario a los principios de respeto, dignidad y convivencia que deben regir en cualquier entorno de trabajo. Este tipo de condiciones vulnera los derechos fundamentales de las personas trabajadoras. La existencia de un ambiente laboral adverso, como el que se presume en este caso, reafirma la necesidad de adoptar medidas que permitan garantizar el respeto a los derechos fundamentales no solo de la persona quejosa, sino de todas las personas trabajadoras afectadas.

En relación con el documento de ampliación de queja presentado por la persona quejosa, de fecha el 24 de septiembre de 2024, en el cual hace referencia a eventos ocurridos aproximadamente a las 11:00 am en el área de estacionamiento del CENDI. En este contexto, menciona que la persona señalada 1 habría comenzado a grabar al quejoso con su teléfono móvil sin su consentimiento, en un acto que, según el relato, fue acompañado de comportamientos verbalmente agresivos e intimidatorios. La persona quejosa menciona que solicitó reiteradamente que se cesara la grabación, pero la persona señalada 1 había continuado con dicha conducta.

La persona señalada 1 rechaza las acusaciones de grabación sin consentimiento y justifica su conducta argumentando que actuó en defensa propia ante las actitudes agresivas de la persona quejosa, según ella, estaba incitando al odio y generando un ambiente de intimidación y hostilidad. La persona señalada 1 asegura que la persona quejosa actúa con deshonestidad y que su intención era manipular los hechos para difamarla. Además, hace responsables a la persona quejosa y otros compañeros por cualquier agresión que sufra dentro del CENDI, argumentando su derecho a un ambiente laboral libre de violencia.

La persona señalada 1 argumenta que los hechos relatados en la ampliación de la queja no ocurrieron a las 11:00 am, como señala la persona quejosa, sino a las 11:19 am, y aporta una captura de la hora como prueba. Aunque la variación de horarios pueda considerarse un detalle relevante para la precisión de los hechos, este aspecto no necesariamente desvirtúa la esencia de

VERSIÓN PÚBLICA

los hechos señalados. Conforme al principio de sana crítica[15], las pruebas deben valorarse en su contexto general y no aisladamente. En este caso, la variación del horario es un elemento auxiliar que no invalida por sí mismo el contenido sustancial de los hechos señalados en la queja.

La persona señalada 1 sostiene que comenzó a grabar porque la persona quejosa presuntamente actuaba de forma agresiva, utilizando expresiones verbales ofensivas. Según su versión, esta acción fue realizada como una medida de autoprotección. El acto de grabar sin consentimiento, aunque puede justificarse en ciertos contextos para preservar evidencia de agresiones, debe observar los límites impuestos por el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que protege el derecho a la privacidad y a los datos personales.

Conforme a la *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*, cualquier registro de carácter personal, como las grabaciones de video, debe respetar los principios de proporcionalidad y necesidad, garantizando que su obtención y tratamiento sean adecuados y pertinentes en relación con las multas para los que se emplean. En este sentido, las grabaciones realizadas pueden ser admitidas como prueba únicamente si se demuestra su relación directa con los hechos denunciados y su relevancia para el esclarecimiento de los mismos. Tras la revisión de los videos proporcionados, esta Defensoría no identifica expresiones ofensivas o agresivas entre las personas involucradas.

En consecuencia, se estima **la existencia de una violación a los derechos universitarios, particularmente al derecho a la integridad personal.** Con fundamento en los artículos 14, fracción VII; 16, fracción III, y 18, fracción IV, así como en el artículo 24 y 25 del Reglamento de los Derechos Universitarios (REDDU), esta Defensoría determina, mediante recomendación, lo siguiente:

VERSIÓN PÚBLICA

[15] "La sana crítica es entendida como un régimen de ponderación de la prueba judicial de naturaleza libre, que se caracteriza por una cierta exigencia de racionalidad, garantizada por la sujeción de la operación de valoración a los principios de la lógica, a las máximas de la experiencia y a los conocimientos científicamente afianzados". Benfeld E., Johann S.. (2020). La sana crítica en materia penal, laboral y de derecho de familia. Variaciones normativo-institucionales. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (55), 65-97. Epub 31 de diciembre de 2020.https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512020000200065

1. Como medida de no repetición se solicita a la persona señalada 1 y persona señalada 2 que acrediten, al menos, dos cursos relacionados con el respeto e importancia de los derechos humanos e integridad personal, de los que imparte en línea la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México o bien, alguno de los cursos de Derechos Humanos que imparte nuestra propia Universidad, y que entregue las constancias correspondientes en la Defensoría de los derechos Universitarios a más tardar en un mes a partir de que sea ratificada esta recomendación.

Es oportuno mencionar que las personas a las que se dirige esta Recomendación cuentan con cinco días hábiles para manifestar su aceptación o no. En caso de aceptarla, se les solicita que señalen las acciones que tomarán para el cumplimiento de las mismas. Si deciden no aceptar la recomendación, les solicitamos nos indiquen las razones de su negativa para que puedan ser valoradas por esta DDU y, en su caso, rectificar o ratificar la presente recomendación.

Esta Defensoría ha identificado la existencia de un ambiente no armónico en el interior del CENDI. Por ello, esta Defensoría, en el ejercicio de sus competencias, ha puesto a disposición de la Lic. Brenda Esther Sánchez Quintana la implementación de talleres o charlas informativas orientadas a fortalecer una cultura de paz, la igualdad y la erradicación de cualquier forma de violencia en el ámbito universitario. Asimismo, esta Defensoría reafirma su compromiso con la promoción de espacios libres de discriminación, acoso y hostigamiento, garantizando el derecho de todas las personas a desarrollar sus actividades en un entorno seguro, digno y respetuoso de su integridad personal.

En consecuencia, se acuerda:

VERSIÓN PÚBLICA

PRIMERO. Se declara **PROCEDENTE** la queja presentada por la persona quejosa en la que señala hechos que vulneran su derecho a la integridad personal, trato digno y ambiente laboral respetuoso.

SEGUNDO. Se emite **RECOMENDACIÓN** con el fin de adoptar medidas de no repetición para garantizar la protección de los derechos universitarios de las personas trabajadoras.

TERCERO. Se acuerda que esta Defensoría dará seguimiento a la implementación de las recomendaciones contenidas en esta resolución, a fin de verificar su cumplimiento y efectividad.

CUARTO. NOTIFÍQUESE a las partes interesadas.

Se hace del conocimiento que la información que se proporciona y, en su caso, los documentos anexos son confidenciales y están destinados a ser leídos sólo por las personas a las que va dirigida. Por ello, deberá ser utilizada exclusivamente para los efectos que se solicitan. En consecuencia, su reproducción, divulgación, distribución y difusión estaría bajo la responsabilidad de quien lo hiciere, puesto que contienen información confidencial, sensible o reservada, así como datos personales. Esta información está protegida por los artículos 18 y 26 del Reglamento para la Transparencia de la Información Universitaria (RETRA) y el artículo 23 del REDDU.

VERSIÓN PÚBLICA

NOTIFÍQUESE

Así lo acordó y firmó la Dra. Marta W. Torres Falcón, Titular de la DDU, con el apoyo del Dr. Arturo Sotelo Gutiérrez, Defensor Adjunto, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 18, fracción VI del REDDU.

----------**F I R M A S** ----------