



Expediente: CEDH/1VG/DAM/0450/2018

Recomendación 77/2019

Caso: Discriminación por sufrir una discapacidad en su lugar de trabajo.

Autoridad responsable: Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz

Víctima: V1.

Derechos humanos violados: Derecho a la no discriminación en relación con la integridad personal.

Proemio y autoridad responsable	1
I. Relatoría de hechos	1
II. Competencia de la CEDHV:.....	6
III. Planteamiento del problema	7
IV. Procedimiento de investigación.....	7
V. Hechos probados	7
VI. Derechos violados	8
DERECHO A NO SUFRIR DISCRIMINACIÓN EN RELACIÓN CON LA INTEGRIDAD PERSONAL	9
VII. Reparación integral del daño	13
Recomendaciones específicas.....	16
VIII. RECOMENDACIÓN N° 77/2019	16

Proemio y autoridad responsable

1. En la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, a los diez días del mes de diciembre de dos mil diecinueve, una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente citado al rubro, la Primera Visitaduría General de esta Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz (en adelante la Comisión o CEDHV), formuló el proyecto que, aprobado por la suscrita¹, constituye la **RECOMENDACIÓN N° 77/2019**, que se dirige a la siguiente autoridad.

2. **SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO**, de conformidad con los artículos 17 y 18 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1 fracciones II y III, 2 fracciones I, II, III, IV, X y XXVIII, 3 fracción I, 5 fracciones I y VII, 6 fracción II, 40 y 41 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES DE LA PARTE AGRAVIADA

3. Con fundamento en los artículos 3 fracción XIX, 9 fracción VII, 11 fracción VII, 67, 68 fracciones I, III, V y VII, 69, 70, 71 y 72 de la Ley No. 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 2, 4, 16, 18, 19, 20 y 21 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 39 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz, en la presente Recomendación se menciona el nombre y datos de la persona agraviada, toda vez que no existió oposición de su parte.

I. Relatoría de hechos

4. El veintitrés de abril del año dos mil dieciocho, se recibió escrito signado por **V1** en la entonces Dirección de Atención a Mujeres, Grupos Vulnerables y Víctimas de este Organismo, ahora Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad, refiriendo hechos que considera violatorios de sus derechos humanos, que atribuye a servidores públicos del Registro Público de la Propiedad y del Comercio en Papantla, Veracruz, señalando lo siguiente:

[...] el suscrito como lo manifesté en el proemio del presente escrito, soy empleado de base del Registro Público de la Propiedad y del Comercio en la Ciudad de Papantla, Ver. Desde hace un

¹En términos de lo establecido en los artículos 1 y 102, apartado B), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante Constitución o CPEUM); 4 párrafo octavo y 67 fracción II, inciso b) de la Constitución Política para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1, 2, 3, 4 fracción III y 25 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; 1, 5, 15, 16 y 177, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

año casi seis meses; pero llevo ocho años laborando para ésta Dirección del Estado a su digno cargo, los primeros años los trabajé como meritorio, soy discapacitado, fui sordomudo hasta los cinco años de edad, posteriormente mediante tratamientos clínicos logré oír un poco y fue así como empecé a hablar hasta el grado de dicción por el cual me comunico hoy a mis 38 años de edad, además sé leer los labios.

2.- A lo largo de todo el tiempo que he laborado con ustedes, en todos los puestos y trabajos que me han encomendado, los he desarrollado con eficiencia y eficacia, además mi trabajo siempre lo he desarrollado con honradez y respeto hacia mis superiores jerárquicos y a mis compañeros de trabajo así como el público en general a quienes atiendo con decencia y cordialidad.

3.- Pero es el caso que desde hace año medio aproximadamente casi de manera general empezó una serie de burlas y de mofas contra mi persona relacionadas con mi deficiencia auditiva y de dicción de una manera consuetudinaria situación que el suscrito la he tolerado y soportado porque trabajé muchos años como meritorio para poder obtener mi base, no me da pena, he llegado al llanto públicamente, a crisis emocionales de tanto recibir éstos actos en mi persona, hace como seis meses me levantaron un acta por una crisis nerviosa que tuve, pero ésta la tuve motivada por las mofas y burlas continuas en relación a mis discapacidades, acudí a recursos humanos a sus oficinas en Xalapa, Ver., ubicada en Juárez 68, donde de verbal, manifesté lo que hoy hago por escrito y esto es debido a que la situación hacia mi persona sigue igual, de todo esto es testigo nuestro Delegado Sindical en Papantla [...].

4.- Es por eso que acudo ante usted quien es nuestro Director General a nivel Estatal, porque como lo manifesté al principio de la redacción de los presentes hechos todo lo narrado lo manifiesto bajo protesta de decir verdad, no comprendo la actitud de mis compañeros de burlarse de mi persona, pese a que cumplo con todo mi trabajo como lo saben mis superiores y cuando me lo solicitan auxilio a cualquiera de ellos así como también les hago mandados porque me solicitan que vaya por sus lonches o refrescos, todos los días los saludos al llegar y al salir con educación y les doy un trato cordial, por lo que rogadoamente le hago la súplica de que atienda mi queja y me auxilie a fin de que el suscrito reciba un trato digno y de respeto, porque lo que quiero es seguir trabajando en un ambiente laboral sano, desarrollando mi trabajo con puntualidad, eficacia, eficiencia y honradez [...] [Sic].

Posteriormente, el once de mayo del mismo año, dicho escrito fue ratificado por el peticionario, manifestando lo siguiente²:

[...] Vengo por medio del presente ocurso y haciendo uso del derecho que solicité me reservaran para precisar circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, misma que solicité ante esta Delegación a su digno cargo, con fecha 4 de mayo de 2018 fecha en que ratifiqué ante ustedes, mi escrito de queja presentado con fecha 23 de abril de 2018 ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos de la Ciudad de Xalapa, Ver., pasando para tal efecto a manifestar bajo protesta de decir verdad los siguientes HECHOS:

1. Cuando estaba leyendo unos documentos, el encargado del Registro Público de la Propiedad Lic. [...] se burla de mi manera de hablar o sea de mi dicción y como consecuencia de estos todos los demás compañeros laborales o sea [...] se empezaron a mofar y burlar de mi manera de hablar frente al público, esto sucedió aproximadamente a fines de enero del año 2018, situación que me causó un daño moral puesto que me vi indefenso e impotente ante tal situación y ante la mirada del público en general que asiste al Registro Público de la Propiedad. Con esto causándome un daño emocional en virtud de que a partir de esa fecha y hasta hoy todos los antes mencionados me han hecho carrilla y cada vez que me dirijo hacia ellos o que tengo comunicación con alguien del público estos de manera burlona me hacen manifestaciones diciendo hable bien ¿Qué dijo?, empezando a reírse entre ellos de mi falta de dicción, y haciendo señas con su dedo de que estoy loco, y muecas de repulsión esto es mi vivir diario en mi trabajo.

2. [...] quien es mi Superior Jerárquico me dijo que no atendiera al público porque según él no se me entiende nada, de igual manera todos los antes mencionados cada vez que llegan ciudadanos a solicitarme un servicio en relación a la búsqueda de actas y tomos de diversas secciones del Registro Público de la Propiedad estos me bloquean y me impiden que atienda a los ciudadanos que solicitan mi serviciado, haciéndome manifestaciones de sácate, hazte a un lado, no estorbes y con muecas de desprecio hacia mi persona esto me lo hacen los antes mencionados, a los cuales les molesta que me conocen por mi trabajo y buen desempeño desde hace ocho años, los cuales he trabajado siempre con honestidad y que jamás ha habido una queja por parte del público en mi contra, como lo vuelvo a repetir estos hechos son continuos en mi persona si tengo que precisar tiempo pues este es siempre y practicado por los ya citados y en qué lugar y en la oficina de Registro Público de la Propiedad y del comercio, de esta Ciudad de Papantla, Ver.

² Foja s 11 a 18.

3. Mi base la cual me concedieron desde hace 18 meses la obtuve con el Puesto de Analista Administrativo pero la realidad desde hace un año como parte de la discriminación que se hace en mi contra, me han ido degradando de comisión primero estuve en testamentos (contestando oficios de la existencia o inexistencia de éstos), posteriormente en contestar oficios relativos a los mandatos del Poder Judicial del Estado o Federal (Jueces Locales y Federales), posteriormente me pasan a hacer las anotaciones marginales de primer aviso y segundo aviso, hasta llegar únicamente a que conteste los oficios del Sistema de Administración Tributaria SAT, comisión de muy poca actividad, poniéndome en ésta actividad pese a que el suscrito soy el que sabe desempeñar todas las áreas que integran la oficina del Registro Público de la Propiedad y del Comercio. Y las comisiones antes mencionadas se las asignaron a personal meritorio y de confianza, manifestándome todos de manera burlona que soy un inútil que quien sabe por qué tengo la base, me dicen loco y aparte todos los antes mencionados me hacen a un lado tronándome los dedos y haciéndome señas de que me saque como si fuera un perro, todo esto ha sucedido como lo vuelvo a repetir desde hace un año, pero todos estos hechos en mi contra se acrecentaron a partir del 15 de enero de 2018 hasta la fecha de manera diaria y continua e ininterrumpidamente, por otro lado haciendo actos de discriminación y poniendo barreras para excluirme cada vez más de mi trabajo, como lo es, que de acuerdo a mi puesto de Analista Administrativo tendría que tener un equipo de computadora con el escritorio adecuado y la papelería adecuada, pero en realidad a mí lo único que me han otorgado es una pequeña mesita donde apenas cabe una máquina de escribir mecánica, pero pese a éstas barreras y obstáculos que me ponen, cumplo con mi trabajo, recibiendo además las mofas y burlas diarias en relación a mi forma de hablar y a mi disminución auditiva estos me tildan de loco y estúpido además de sufrir empujones por parte de una o uno de mis compañeros de trabajo como lo vuelvo a repetir ésta es mi vida diaria; sufro maltrato por parte del empleado de más antigüedad que es [...] quien para darme cualquier tipo de documento o tomo del archivo me los avienta golpeándome con el puño la mesa y diciéndome apúrate pinche puñal, tomándose los testículos sobre el pantalón que esto me lo mandan sus huevos. Éste tipo es el que promueve las burlas en mi contra, haciéndole caso todos los demás riéndose de lo que me hace y me dice, por lo que él con más fuerza se mofa de mis defectos, como lo vuelvo a repetir estoy precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos ya que como lo vengo manifestando todo esto es diaria y continuamente dentro de las oficinas del Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Papantla, Ver., como consecuencia de esto se me ha descompuesto mi sistema nervioso por el constante acoso laboral del cual he sido objeto a lo largo del tiempo referido tendiendo que tomar medicamentos controlados ordenados por mi médico del IMSS.

4. Las barreras que me han puesto son al grado de que me han dejado sin ordenes de trabajo, sin dejarme atender al público y cuando el suscrito acude ante el Encargado del Registro Público de la Propiedad Lic. [...] a manifestarle jefe qué hago, no tengo que hacer, me dice que me cruce de brazos y no hagas nada, qué más quieres, esto ha sucedido desde principios del año pasado mes de abril de 2018. A partir del 25 de abril de 2018 el suscrito algunas veces al no tener nada que hacer y por los medicamentos que consume he llegado a medio dormirme por la falta de actividad, situación que las compañeras meritorias y las de confianza han aprovechado para estarme tomando videos y hacerme burla, pero lo peor es que ésta nueva modalidad de acoso ya la hicieron costumbre porque hacía donde me mueva me toman video. Desconozco el objeto de su conducta hacia mi persona por parte de todos mi compañeros de trabajo, tal parece que quieren que me aburra y yo solicito renuncie a mi trabajo por el cual luché durante seis años y medio para lograr obtener mi base que tengo actualmente desde hace año y medio

Para justificar los hechos en mi escrito de queja presentado ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos con fecha 23 de abril de 2018 y los hechos contenidos en el presente escrito signado con fecha 9 de mayo de 2018 ofrezco como pruebas las siguientes:

Documental en vía de informe. Consistente en el oficio que ésta H. Comisión de Derechos Humanos gire al Ciudadano Director del Registro Público de la Propiedad y del Comercio y Archivo General de Notarias del Estado, con domicilio en Calle Juárez No. 68 Zona Centro de la Ciudad de Xalapa, Ver., a fin de que gire de igual manera oficio a su encargado del Registro Público de la Propiedad y del Comercio en la Ciudad de Papantla, Ver., para que los CC. [...], sean interpelados en relación a todos los hechos que he manifestado en mis escritos citados al principio del presente ofrecimiento de pruebas.

Testimonial. A cargo del C. [...] a fin de que se le interrogue en relación a los hechos que le constan y que manifiesto en mis escritos presentados ante esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, mismos que he mencionado tanto en el proemio del presente escrito así como en el ofrecimiento de pruebas de este mismo escrito, solicitando que personal de ésta Delegación de Derechos Humanos se traslade a interrogarlo en las oficinas del Registro Público de la propiedad y del Comercio ubicadas en domicilio ampliamente conocido en Calle Obispo de las Casas Zona Centro de esta Ciudad de Papantla, Ver., toda vez que el oferente carezco de imperio sobre el testigo que ofrezco.

Testimonial. A cargo de [...] todos vecinos de ésta Ciudad de Papantla, Ver., a quienes me comprometo a presentar en las oficinas de esta Delegación de la Comisión Estatal de Derechos

Humanos de ésta ciudad de Papantla, Ver., el día que se señale para la recepción del testimonio ofrecido, a fin de que sean interrogados en relación a todos los hechos que manifiesto en mis multicitados escritos.

Inspección ocular. A cargo de personal actuante de la Delegación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de ésta ciudad de Papantla, Ver., a fin de que acudan a las oficinas del Registro Público de la Propiedad y Del Comercio de esta ciudad de Papantla, Ver., y certifique los siguientes puntos:

A. De acuerdo a la base que tengo el suscrito con qué puesto estoy contratado.

B. Cuál es la actividad que desempeña el suscrito.

C. Cuáles son mis instrumentos de trabajo.

D. En qué lugar de la oficina me tienen colocados mis instrumentos de trabajo.

E. Quiénes son empleados de confianza, quienes son meritorios.

F. En relación al inciso anterior qué actividad desempeñan los meritorios y personal de confianza y qué tipo de mesas de trabajo y equipo ocupa cada meritorio o personal de confianza.

Presunción legal y humana. Consistente en todo lo que me beneficie a lo largo del presente proceso administrativo. [...] [Sic]

II. Competencia de la CEDHV:

5. El procedimiento de queja ante las instituciones públicas de derechos humanos es un mecanismo cuasi jurisdiccional para tutelar estos derechos. Su competencia tiene fundamento en el artículo 102, apartado b de la CPEUM, de modo que este Organismo forma parte del conjunto institucional del Estado mexicano de salvaguarda a los derechos humanos de las personas que habitan y transitan en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

6. En este sentido, toda vez que no se actualiza ningún supuesto del artículo 5 de la Ley de esta CEDHV, se declara la competencia de este Organismo Autónomo para pronunciarse respecto de la presente investigación, en los siguientes términos:

- a) En razón de la **materia**–*ratione materiae*–, respecto de los hechos que podrían ser constitutivos de violaciones al derecho a la no discriminación en relación con la integridad personal.

- b) En razón de la **persona** –*ratione personae*-, porque las presuntas violaciones son atribuidas a personal del Registro Público de la Propiedad y del Comercio del de Papantla, Veracruz.
- c) En razón del **lugar** –*ratione loci*-, porque los hechos ocurrieron en Papantla, Veracruz.
- d) En razón del **tiempo** –*ratione temporis*-, en virtud de que los hechos se suscitaron desde el mes de enero del año dos mil dieciocho, haciéndolos del conocimiento a esta Comisión en el mes de mayo del mismo año. Es decir, la queja se presentó dentro del término previsto en el artículo 121 del Reglamento Interno; aunado a que hasta la fecha los hechos siguen presentándose.

III. Planteamiento del problema

7. Una vez analizados los hechos motivo de queja y establecida la competencia de este Organismo para conocerlos, se inició el procedimiento de investigación encaminado a recabar las evidencias necesarias que permitieran establecer si se acreditan o no las presuntas violaciones a derechos humanos. Con base en lo anterior, el punto a dilucidar es:

- a) Determinar si el trato dado al C. **V1** por parte de personal del Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Papantla, Veracruz, fue discriminatorio.
- b) Establecer si, a consecuencia de lo anterior, se violentó su derecho a la integridad personal.

IV. Procedimiento de investigación

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

- Se recibió la queja por escrito del C. **V1**.
- Se solicitaron informes al Director General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y de Archivo General de Notarías.
- Se recabó el testimonio de testigos de los hechos.

V. Hechos probados

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

- a) El personal del Registro Público de la Propiedad y del Comercio en Papantla, Veracruz, ha tratado de forma discriminatoria a **V1** por tener una discapacidad.
- b) Lo anterior ha dañado su integridad personal.

VI. Derechos violados

10. La Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) sostiene que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) reconoce un conjunto de derechos fundamentales cuyas fuentes son la Constitución y los instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano es parte. La fuerza vinculante de la jurisprudencia interamericana, se desprende de un mandato constitucional, pues el principio pro persona obliga a resolver cada caso atendiendo a la interpretación más favorable³.

11. Es importante señalar que el propósito en los procedimientos no jurisdiccionales de defensa de derechos humanos, no es acreditar la responsabilidad individual, penal o administrativa de los servidores públicos, como sucede en un proceso jurisdiccional. La determinación de las responsabilidades individuales en materia penal corresponde al Poder Judicial⁴; mientras que en materia administrativa son facultad del superior jerárquico del servidor público responsable⁵.

12. Así, el objetivo de esta Comisión es verificar si las acciones imputadas a la autoridad constituyen o no actos u omisiones que violan los derechos humanos que comprometen la responsabilidad institucional del Estado⁶.

13. En este sentido, el estándar probatorio que rige en el procedimiento de queja es distinto al que opera en los procesos material y formalmente jurisdiccionales. Por ello, no es necesario que se pruebe la responsabilidad del Estado más allá de toda duda razonable, ni que se identifique individualmente a los agentes a quienes se atribuyen los hechos violatorios, sino que es suficiente demostrar que se han verificado acciones u omisiones que hayan permitido la perpetración de esas violaciones o que exista una obligación del Estado que haya sido incumplida⁷.

³ Cfr. *Contradicción de tesis 293/2011*, publicada el 25 de abril de 2014 en el Semanario Judicial de la Federación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

⁴ Cfr. SCJN. *Acción de Inconstitucionalidad 155/2007*, Sentencia del Pleno de 7 de febrero de 2012, p. 28.

⁵ V. SCJN. *Amparo en Revisión 54/2016*, Sentencia de la Primera Sala de 10 de agosto de 2016.

⁶ Cfr. Corte IDH. *Caso Radilla Pacheco Vs. México*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2009. Serie C No. 209, párr. 78.

⁷ Cfr. Corte IDH. *Caso Gelman Vs. Uruguay*. Supervisión de Cumplimiento de Sentencia. Resolución de la CrIDH, 20 de marzo de 2013., párr. 90; SCJN. *Incidente de inejecución 493/2001*, sentencia del Pleno de 28 de febrero de 2002.

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

DERECHO A NO SUFRIR DISCRIMINACIÓN EN RELACIÓN CON LA INTEGRIDAD PERSONAL

15. El artículo 1º de la CPEUM prevé el deber del Estado de respetar los derechos humanos reconocidos en ella y en los instrumentos internacionales de los que México es parte. Esto incluye la obligación de todas las autoridades de *promover, proteger, respetar y garantizar* estos derechos.

16. De igual forma, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) reconoce en sus artículos 1.1 y 24 que todos son iguales ante la ley, y que los Estados tienen el deber de garantizar que todas las personas bajo su jurisdicción, gocen de sus derechos sin discriminación.

17. El derecho a la igualdad y a la *no discriminación* se desprende directamente de la unidad de la naturaleza del género humano, y es inseparable de la dignidad esencial de la persona. Frente a ésta, es incompatible toda situación que, por considerar superior a un determinado grupo, conduzca a tratarlo con privilegio; o que, de forma inversa, por considerarlo inferior *lo trate con hostilidad* o de cualquier forma lo discrimine del goce de sus derechos⁸.

18. En este contexto, la discriminación abarca toda *distinción, exclusión, restricción* o preferencia que no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga como resultado obstaculizar, restringir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos⁹.

19. En la actual etapa de la evolución del derecho internacional, la prohibición de la discriminación ha ingresado en el dominio del *ius cogens*. Esto significa, que no admite ni la exclusión ni la alteración de su contenido, de tal modo que cualquier acto que sea contrario a la protección del derecho a la igualdad, será declarado como nulo. Sobre él descansa el andamiaje jurídico del orden público nacional e internacional y permea todo el ordenamiento jurídico¹⁰.

⁸ CrIDH. Caso Duque Vs. Colombia. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de febrero de 2016, p. 93.

⁹ CONAPRED. Derecho a la no discriminación

¹⁰ Cfr. CIDH. *Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados*. Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003. Serie A No. 18, pf. 101.

20. Por consiguiente, los Estados tienen la obligación de combatir prácticas de esta naturaleza, estableciendo normas y otras medidas que reconozcan y aseguren la efectiva igualdad ante la ley de todas las personas. Esto incluye la prohibición de discriminar por razones de *discapacidad*.
21. Ésta se entiende como la presencia de una deficiencia o limitación en una persona que, al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás¹¹.
22. Así, cuando una persona es excluida, tratada con distinción o restringida en alguno de sus derechos, obstaculizando así la igualdad de condiciones que todos los seres humanos tienen con base en alguna *discapacidad*, se atenta en contra de su derecho a la igualdad y no discriminación.
23. Las personas con discapacidad a menudo son objeto de discriminación a raíz de su condición, por lo que los Estados deben adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para que toda discriminación asociada con las discapacidades sea eliminada, y para propiciar la plena integración de esas personas en la sociedad¹².
24. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹³, establece que los Estados deberán reconocer su derecho a trabajar en igualdad de condiciones; adoptando medidas para protegerlos contra el acoso y favoreciendo la reparación de los agravios sufridos.
25. En el presente caso, V1 señaló que en su lugar de trabajo, sufre de discriminación por tener una discapacidad (dificultades del habla y audición) por parte del personal del Registro Público de la Propiedad y el Comercio en Papantla, Veracruz. Afirma que lo rezagan de sus actividades diarias; no cuenta con mobiliario ni espacio óptimo para sus labores; y que es objeto de burlas frente a los usuarios de dichas oficinas. Esto le ha acarreado problemas emocionales y físicos, como episodios de llanto y crisis nerviosas, por lo que ha tenido que acudir con personal especializado para tratar sus aflicciones y recibir tratamiento médico.
26. Al respecto, especificó que por su dificultad para hablar sus compañeros le dicen de forma sarcástica “¿qué dijo?”; le hacen muecas cuando se encuentra hablando; y con señas aluden a que “está loco”. También indicó que lo insultan refiriéndose a él como: “apúrate pinche puñal”, “inútil” o “no estorbes”. De igual forma, manifestó que sus compañeros de trabajo constantemente le toman videos con sus teléfonos celulares.

¹¹ Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

¹² Corte IDH. *Caso Ximenes Lopes V.s. Brasil*. Sentencia de 4 de julio de 2006. Serie C No. 149. Pf. 105

¹³ Firmada por México el 30 de marzo de 2007 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 2008.

27. A fin de garantizar el derecho de audiencia previsto en el artículo 14 de la CPEUM, fue solicitado un informe de los hechos a la Autoridad involucrada. Sin embargo, éste fue contestado *parcialmente*; no se hizo ninguna referencia a los hechos que en particular dieron origen a la queja, es decir, los tratos discriminatorios de los compañeros de trabajo del Señor **V1**.

28. Al respecto, el artículo 144 del Reglamento Interno de esta CEDH dispone que si la Autoridad señalada no rinde el informe solicitado por este Organismo, se tendrán por ciertos los hechos planteados. Esto obedece a que, para las víctimas es especialmente difícil comprobar éstos, y la autoridad tiene mayor facilidad para aportar pruebas que demuestran que sus actos no violaron los derechos humanos¹⁴.

29. Personal de esta Comisión entrevistó al Encargado del Registro Público en Papantla, quien señaló que anteriormente la función principal de **V1** era contestar oficios del Sistema de Administración Tributaria, pero ante constantes faltas derivadas de su estado de salud, le fueron reasignadas nuevas tareas. Actualmente se encarga de localizar los libros de registro solicitados por usuarios y posteriormente devolverlos a su lugar.

30. El titular de dichas oficinas aseveró que todos los trabajadores tienen los instrumentos necesarios para desarrollar sus actividades, tales como: escritorio, sillas, equipo de cómputo, etc., y que el personal adscrito al Archivo, dado el espacio reducido y tareas asignadas, cuenta únicamente con sillas.

31. Si bien se constató, mediante una visita al lugar de los hechos, que el inmueble y mobiliario de trabajo es limitado para todos los servidores públicos que ahí laboran, esta Comisión acreditó la discriminación y malos tratos que sufre el Señor **V1** por parte de sus compañeros de labores. Lo anterior, con base en el testimonio de dos personas que han presenciado tales acciones, así como un informe psicológico donde se da cuenta de las consecuencias sufridas por **V1**.

32. Uno de los testigos manifestó ser usuario de los servicios que presta el Registro Público de la Propiedad y el Comercio en esa ciudad. En algunas ocasiones ha sido atendido por el propio **V1**, quien siempre se ha conducido de manera respetuosa. No obstante, se ha percatado que por su tener una discapacidad, sus compañeros de trabajo se burlan de él, propiciando un ambiente hostil.

33. Otro testigo declaró haber presenciado el momento en que la víctima se encontraba apoyando a un particular y uno de los trabajadores, sin mediar palabra alguna, lo hizo a un lado sin permitirle

¹⁴ Corte IDH. Caso Velázquez Rodríguez vs. Honduras. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 29 de julio de 1988. Serie C No. 04, párr. 135.

culminar la atención al usuario. Además refirió que, en algunas ocasiones, personal del Registro Público le solicita realice actividades de índole personal; es decir, ajenas a sus tareas asignadas, como acudir a comprar comida o periódicos para ellos.

34. Al respecto, la SCJN estableció que proferir calificativos a una persona con diversidad funcional, como lo son las burlas y actos humillantes con el fin de molestarlo y/o perjudicarlo, demuestran un trato discriminatorio por la sola presencia de esa diversidad; lo anterior en razón de la particular condición que pone a la persona en una situación de vulnerabilidad¹⁵.

35. En este contexto, el titular del Registro Público en Papantla, debió asegurar que V1 recibiera un trato digno, sensibilizando a los trabajadores para erradicar estereotipos y prácticas nocivas, respetando su integridad personal¹⁶.

36. La víctima señaló que las burlas, comentarios y actitudes ofensivas, así como la omisión de su superior para atender la situación, le han ocasionado afectaciones emocionales y físicas.

37. El alcance de éstas fue determinado por un Informe Psicológico¹⁷ emitido por personal adscrito al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del H. Ayuntamiento de Papantla, Veracruz (DIF Municipal). En éste se concluyó que para superar las afectaciones de la víctima, es necesario seguir con un proceso terapéutico, dado que las conductas presentadas en su lugar de trabajo día a día le proporcionan intranquilidad. Determinó que su inestabilidad emocional se ha visto afectada por el maltrato y la exclusión por parte de sus compañeros de trabajo, dificultando sus relaciones sociales.

38. Al respecto, el artículo 5.1 de la CADH establece que toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física, psíquica y moral. En su aspecto físico, este derecho comprende la preservación de todas las partes y tejidos del cuerpo, así como el estado de salud de las personas. En

¹⁵ SCJN. Tesis aislada “DELITO DE DISCRIMINACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 170, FRACCIÓN III, DEL CÓDIGO PENAL PARA EL ESTADO DE QUERÉTARO. EN CASO EN EL QUE SE ACTUALIZA RESPECTO DE UNA PERSONA CON DIVERSIDAD FUNCIONAL SÍNDROME DE DOWN”. Décima Época. Número de Registro 2014252. Tribunal Colegiado en materias Penal y Administrativa del Vigésimo Segundo circuito.

¹⁶ Cfr. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Artículos: 4.1. 1. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a: [...] i) Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

Artículo: 8.1 Los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para: a) Sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas; b) Luchar contra los estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida.

Artículo 17. Toda persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con las demás.

¹⁷ Foja 110 del expediente.

el ámbito psicológico debe entenderse como la salvaguarda de todas las habilidades motrices, emocionales e intelectuales de la persona.

39. En ese sentido, el Estado debe adoptar las medidas necesarias para asegurar la efectiva protección de los derechos humanos en las relaciones interindividuales, es decir, el deber jurídico de prevenir, razonablemente, las violaciones a los derechos humanos de los individuos que se encuentran bajo su jurisdicción¹⁸.

40. La violación de la integridad personal tiene diversas connotaciones de grado, y abarca desde la tortura hasta otro tipo de vejámenes o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Sus secuelas físicas y psíquicas varían de intensidad según los factores endógenos y exógenos que deberán ser demostrados en cada situación concreta¹⁹.

41. Los factores endógenos se refieren a las características del trato, es decir: la duración, el método utilizado o el modo en que fueron infligidos los padecimientos, así como los efectos físicos y mentales que éstos tienden a causar. Mientras que los exógenos, se remiten a las condiciones de la persona que padece dichos sufrimientos, entre ellos: la edad, el sexo, el estado de salud, así como toda otra circunstancia personal²⁰.

42. Con base en esto, se concluye que las acciones perpetradas por personal adscrito al Registro Público de la Propiedad y el Comercio en Papantla, Veracruz configuran una violación al derecho a no sufrir discriminación, en relación con la integridad personal de **V1**.

VII. Reparación integral del daño

43. Las medidas de reparación tienden a remover las consecuencias de las violaciones sufridas, permiten que las víctimas retomen su proyecto de vida y, en última instancia, tienen presente su realización como ser humano y la restauración de su dignidad. Bajo esta tesitura, en un Estado constitucional de derecho, toda persona debe tener la seguridad de que, en caso de sufrir una violación a sus derechos humanos gozará de la posibilidad de reclamar la reparación de los daños sufridos.

44. En ese sentido, los artículos 24 y 26 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz, establecen el derecho general de las personas a la reparación oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones

¹⁸ Corte IDH. Caso de la Masacre de Mapiripán vs. Colombia. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia del 15 de septiembre de 2005. Serie C No. 134, párrs. 113

¹⁹ Corte IDH. *Caso Ximenes Lopes vs. Brasil*. Sentencia de 4 de julio de 2006. párr. 127

²⁰ Corte IDH. *Caso Bueno Alves vs. Argentina*. Sentencia de 11 de mayo de 2007. párr. 83

a derechos humanos. En esta misma línea, el artículo 25 de la ley en cita contempla las siguientes medidas de reparación: restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición.

45. Teniendo en cuenta lo anterior, y con base en el artículo 126 fracción VIII de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, este Organismo considera procedente la reparación de los daños ocasionados por la violación de los derechos humanos descritos y probados en la presente Recomendación, en los siguientes términos:

SATISFACCIÓN

46. Las medidas de satisfacción hacen parte de las dimensiones individual y colectiva de las reparaciones. De acuerdo con el artículo 72 de la Ley Estatal de Víctimas, consisten, entre otros, en la revelación pública de la verdad; una declaración que restablezca los derechos de las víctimas; una disculpa pública de las autoridades responsables; aplicación de sanciones individuales, y; actos conmemorativos en honor de las víctimas.

47. De esta manera, la autoridad deberá ofrecer una disculpa pública al C. **VI**, mediante la cual reconozca las violaciones a sus derechos humanos, acepte su responsabilidad y asuma el compromiso de reparar el daño de forma integral.

48. Con este acto, se buscará restablecer públicamente el honor y la dignidad del señor **VI** y se hará saber a la sociedad que este tipo de violaciones a derechos humanos no gozan de impunidad, exhortándola a no permitir su repetición.

49. En estas condiciones, la impunidad puede ser erradicada a través de la determinación de las responsabilidades, tanto generales (del Estado) como individuales (de sus agentes o de particulares)²¹. De este modo, la instrucción de procedimientos sancionadores busca que los funcionarios tomen conciencia del alcance de sus actos y que esto impacte en el ejercicio de sus funciones, permitiéndoles desarrollarlas con perspectiva de derechos humanos.

50. Por tanto, se deberá instruir el inicio de investigaciones internas, diligentes, imparciales y exhaustivas, con la finalidad de determinar la responsabilidad administrativa individual de quienes incurrieron en las violaciones acreditadas, tomando en cuenta la temporalidad de los hechos y su

²¹Corte IDH. *Caso Anzualdo Castro vs. Perú*, supra, párr. 125.

grado de participación. Asimismo, si de los resultados se advierten conductas sancionables por la ley penal, se deberá dar vista a la autoridad competente.

GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN

51. Las garantías de no repetición, son consideradas tanto como una de las formas de reparación a víctimas como uno de los principios generales de responsabilidad internacional de los Estados. Dichas garantías, a diferencia de las demás medidas que comprenden una reparación, se encuentran dirigidas a la sociedad con el propósito de que no se repita la vulneración de los derechos de las víctimas, así como eliminar y superar las causas estructurales de la violación masiva a los derechos humanos, y comprenden dos dimensiones: una preventiva y otra reparadora.

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

53. En esa lógica, y tomando en consideración el material probatorio que obra en el presente expediente, es necesario que personal de la Secretaría de Gobierno del Estado deberá capacitar y sensibilizar a los servidores públicos involucrados en la presente Recomendación, en materia del derecho humano a la igualdad ante la ley y la no discriminación así como a la integridad personal.

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

REHABILITACIÓN

55. Estas medidas consisten en otorgar atención médica, psicológica, asesoramiento jurídico y servicios sociales en beneficio de las víctimas con la intención de reparar lo que concierne a las afectaciones físicas y psíquicas sufridas con motivo de las violaciones a sus derechos humanos.

56. De acuerdo con el artículo 61 de la Ley número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz, la Secretaría de Gobierno del Estado deberá apoyar a la víctimas mediante las gestiones respectivas

ante la Comisión Ejecutiva de Atención Integral a Víctimas, para que reciba la atención psicológica necesaria y pueda superar los daños ocasionados por las acciones y omisiones en que se incurrió.

57. Así mismo, deberá realizar las gestiones respectivas ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, para que el Señor Reyes Domínguez sea incorporado al Registro Estatal de Víctimas y se le reconozca dicha calidad, teniendo acceso a los beneficios que la ley dispone.

Recomendaciones específicas

58. Por lo antes expuesto, y con fundamento en lo establecido por los artículos **4 y 67 fracción II** de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; **1, 2, 3, 4 fracciones I, III, 6 fracciones I, II, IX, 7 fracción II, 12, 13, 14, 25**, y demás aplicables de la Ley Número 483 de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz; **1, 5, 14, 15, 16, 23, 25, 59, 172, 173, 176** y demás relativos de nuestro Reglamento Interno, se estima procedente hacer de manera atenta y respetuosa, la siguiente:

VIII. RECOMENDACIÓN N° 77/2019

SECRETARIO DE GOBIERNO DEL ESTADO

PRESENTE

PRIMERO. Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 17, 34, 35 fracción XVIII, 40 fracción III y 151 fracción II de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz; 2, 3, 6, 7 y 10 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz y 126 fracción VIII de la Ley Estatal de Víctimas, deberá girar sus instrucciones a quien corresponda, para que:

- a) Ofrecer una **disculpa pública** al C. **V1**, en la cual reconozcan las violaciones, su responsabilidad y el compromiso de reparar el daño de forma integral y a su vez, se restablezca públicamente el honor y la dignidad de la víctima.
- b) Se **investigue y determine la responsabilidad** individual a través del correspondiente procedimiento administrativo y/o disciplinario, por las acciones y omisiones en las que incurrieron los servidores públicos involucrados en el presente caso.
- c) Realizar los trámites necesarios ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, para que se inscriba al C. **V1** en el Registro Estatal de Víctimas y se le

proporcionen los beneficios que la Ley Estatal de Víctimas prevé, de conformidad con las circunstancias particulares del caso.

d) Se deberá evitar en lo sucesivo cualquier acción u omisión que revictimice al agraviado.

SEGUNDA. De conformidad con los artículos 4 fracción III de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz y 181 de su Reglamento Interno, se hace saber a la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz que dispone de un plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES, contados a partir del día siguiente en que ésta se le notifique, para que manifieste si la acepta o no.

TERCERA. En el caso de aceptarla, dispone de QUINCE DÍAS HÁBILES ADICIONALES para hacer llegar a este Organismo las pruebas que corroboren su cumplimiento.

CUARTA. En caso de que no se reciba respuesta o no sea debidamente cumplida esta Recomendación en los términos planteados y dentro del plazo legalmente señalado, de conformidad con lo que dispone el artículo 102 apartado B) de la CPEUM, deberá fundar, motivar y hacer pública tal negativa.

QUINTA. Por otra parte, esta Comisión Estatal estará en posibilidades de solicitar su comparecencia ante el H. Congreso del Estado de Veracruz, a efecto de que explique el motivo de la misma.

SEXTA. Con fundamento en los artículos 83, 101 fracción III, 114 fracción IV y 126 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, **REMÍTASE** copia de la presente Recomendación a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, a efecto de que:

- a) En términos de los artículos 101, 105 fracción V, 114 fracción VI y 115 de la Ley en comento, se **INCORPORA A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO AL C. VI AL REGISTRO ESTATAL DE VÍCTIMAS**, con la finalidad de que tenga acceso oportuno y efectivo a las medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral.

SÉPTIMA. De conformidad con lo que establece el artículo 180 del Reglamento Interno antes invocado, notifíquese a la víctima un extracto de la presente Recomendación.

OCTAVA. Toda vez que la presente Recomendación posee carácter de interés público, elabórese la versión pública de la misma, de conformidad con los artículos 3 fracción XXXIII y 56 fracción III de la Ley No. 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave



Expediente:
Recomendación /2019

Dra. Namiko Matsumoto Benítez

Presidenta