

O.P.D.

DIRECCIÓN JURÍDICA.

RESOLUCIÓN DIRECCIÓN JURÍDICA R.A. 012/2020.

ZAPOPAN, JALISCO A 20 DE MARZO DE 2020.



Recibi la presente Resolución con  
me doy por enterado de lo  
con tenido 06-01-2020

- - - - -En el Municipio de Zapopan, Jalisco siendo las 09:00 nueve horas del 20 veinte de marzo de 2020 dos mil veinte estando debidamente constituidos en la Dirección Jurídica del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, ubicada en el domicilio de Ramón Corona número 500, en Zapopan Centro del Municipio de Zapopan, Jalisco, la suscrita **LICENCIADA BEATRÍZ GONZÁLEZ OCHOA**, en mi calidad de Encargada del Despacho de la Dirección Jurídica de este Organismo, según oficio JUR 539/03/2002, y con apoyo a lo dispuesto por el artículo 46, 47, 134 y 135 de la Ley Federal del Trabajo artículo 49 fracciones I, II, X, XVI, XX, XXI, XXIII, XXIV, XXVIII, XXXI y XXXII del Reglamento Organizacional Interno de este Organismo, artículos 39, 40, 41, 42, 162 y 163 del Contrato Colectivo de Trabajo y demás relativos, así como por las facultades conferidas por el Director General del este Organismo, mediante acuerdo de fecha 05 cinco de octubre del 2018 dos mil dieciocho, se procede ante la presencia de los testigos de asistencia; el **LICENCIADO LUIS CARLOS CAMARENA BRAVO** y **LUCILA CORONA PÉREZ**, adscritos a la Dirección Jurídica, quienes firman para dar constancia, vistos para resolver en definitiva el presente proceso de responsabilidad administrativa radicado bajo el número de expediente **R.A. 012/2020**, en contra de la trabajadora **C. CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA**, con Puesto de **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**, con categoría de **BASE**, adscrita actualmente al **Hospital General de Zapopan**, con número de empleado **6179**, por incurrir en hechos que pudiesen ser susceptibles de sanción para lo cual es necesario exponer los siguientes:

**ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 05 cinco de febrero de 2020 dos mil veinte, se tiene por recibido oficio C.I./0043/02/2020, suscrito por el L.CP. GERARDO DE ANDA ARRIETA, Contralor Interno de este Organismo, mediante el cual remite queja suscrita por la [redacted] misma que fue debidamente ratificada, en contra de la C. CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA, del área de recepción del Hospital General de Zapopan, mismos que se tienen por reproducidos en obvio de repeticiones innecesarias, por hechos acontecidos el pasado 13 trece de enero de 2020 dos mil veinte, en el área de informes del Hospital General de Zapopan, entre las 14:30 catorce treinta y 15:00 quince horas. y que en vía de ratificación la misma señaló que "Que me presento ante esta Dirección Jurídica, a efecto de ratificar en todas y cada una de sus partes, la queja presentada ante la Subdirección Médica del Turno Vespertino del Hospital General de Zapopan, en el que reporto una situación de hecho en la que se vio involucrada la compañera de recepción, a quien conozco como CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA, de compleción delgada, nariz muy pequeña, estatura media, cabello rojizo, de lo que tal y como lo manifiesto en mi queja del día 13 trece de enero de 2020 dos mil veinte, sufrí un accidente de trabajo al pinchar mi dedo medio mano derecha, posterior al haber administrado medicamento a un paciente durante mi guardia de fin de semana, de lo que me vi en la necesidad de acudir al área de medicina laboral del Hospital General de Zapopan, previo al haber acudido al área de recursos humanos de la Cruz Verde Norte, siendo aproximadamente las 11:00 once horas, y a la elaboración del parte de lesiones, de lo que por parte de Recursos Humanos me informa que era muy probable que no me atendieran, de lo que por decisión propia acudí al Hospital, ya que era de mi interés que me atendieran a la brevedad, por lo que me dirigí al mostrador del Nosocomio siendo aproximadamente entre las 14:30 catorce treinta y 15:00 quince horas del 13 trece de enero, siendo atendida por la C. CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ, a quien le informé el motivo por el cual acudí al servicio, a lo que ella me dijo levantando la voz que ya me habían dicho que no me iban a atender, a lo que le contesté que yo por mi otro trabajo no podía acudir por las mañanas, cabe hacer mención que previamente ya había peleado a otra señora, de edad avanzada, de la que tengo conocimiento que trabaja en Casa de la Cultura del Ayuntamiento, quien también se veía molesta. Acto seguido la compañera Claudia me indica de manera grotesca y prepotente que pasara a la caja, en donde me regresan con ella para que me hiciera un tarjetón, de lo que nuevamente me contesta de manera muy grosera apuntando a un letrado diciendo que ahí estaban los requisitos, a lo que le



**HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN**  
Ramón Corona No. 500.  
Col. Centro, C.P. 45100  
Tel.: 3633 0929, 3633 0352  
Cabecera Municipal  
Zapopan, Jal. México.

**CRUZ VERDE NORTE**  
Dr. Luis Farah No. 550.  
Col. Villa de los Belenes  
C.P. 45157  
Tels: 3818 2200, ext. 3908 y 3909

**CRUZ VERDE SUR**  
Cruz del Sur No.3535  
C.P. 45080, Col. Las Águilas.  
Tels: 3631 9471 y 3134 4800,

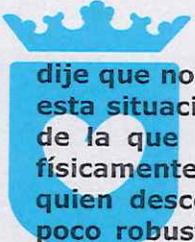
**CRUZ VERDE FEDERALISMO**  
Luis Quintero No.750  
Col. Quinta Federalismo  
C.P. 45180  
Tels: 3342 4743, 3342 4751

**CRUZ VERDE VILLA DE GUADALUPE**  
Carretera a Saltillo No. 100  
Col. Villa de Guadalupe, C.P. 45150  
Tels: 3625 1328

**CRUZ VERDE SANTA LUCÍA**  
Av. de la Presa No. 795  
Col. Santa María de los Chorritos  
C.P. 45200. Tels: 3624 8323  
3624 8324

Correo Electrónico:  
transparencia.salud@zapopan.gob.mx  
Página web:  
www.ssmz.com.mx





dije que no me llamara de esa manera, que le bajara, dándose cuenta de esta situación el vigilante, de lo que siguió dándome mal trato, situación de la que pudo percatarse el cajero a quien conozco como JULIO, es físicamente de estatura media, con pelo chino, el mismo vigilante de quien desconozco su nombre quien es estatura media, complexión un poco robusta, piel morena, y la señora a quien sé que se llama [REDACTED], quien tengo conocimiento que labora en la Casa de la Cultura del H. Ayuntamiento de Zapopan, en horario de lunes a viernes 08:00 a 14:00 horas, a quienes ofrezco como testigos de cargo y que solicito a esta autoridad se sirva citarlos para que rindan su declaración, por encontrarme impedida para presentarlos de manera persona, de igual manera solicito se investiguen los hechos y se sancione a la trabajadora y de igual manera se reconsidere el tener a esta persona en atención a usuarios, ya que no tiene tacto para tratar a las personas que acuden para recibir atención médica. Teniendo conocimiento de que no es la primera vez que esta persona se ve envuelta en este tipo de situaciones

2. Con fecha **20 veinte de febrero de 2020 dos mil veinte**, se levanta acta de ratificación, a cargo de la quejosa **C. GUADALUPE JAIME LÓPEZ**
3. Con fecha **21 veintiuno de febrero de 2020 dos mil veinte** se levanta el correspondiente acuerdo de avocamiento, mediante el cual se ordena la práctica de todas las diligencias, tendientes a investigar y resolver el presente procedimiento de responsabilidad administrativa.
4. Con fecha **05 cinco de marzo de 2020 dos mil veinte**, se llevó a cabo la diligencia para el levantamiento del **ACTA ADMINISTRATIVA** con base a lo establecido por los citados artículos 34, 39, 40, 41, 42 y demás relativos del Contrato Colectivo de Trabajo Vigente, en la cual se otorgó su derecho de audiencia y defensa al trabajador, así mismo para que ofreciera las pruebas que considerara pertinentes, previo citatorio que se giró al trabajador, quien en declaración rendida ante esta Autoridad señaló entre otros que el día de los hechos, **13 trece de enero de 2020 dos mil veinte**, sí atendió a la quejosa **GUADALUPE JAIME LÓPEZ**, en el área de recepción, quien iba a solicitar atención al área de ortopedia y medicina laboral y quien dada la demanda de pacientes, ya no era posible otorgarle atención, ya que las fichas ya se habían agotado, de lo que a decir de la trabajadora ya se le había comentado a la usuaria que la atenderían hasta el día siguiente, de lo que posteriormente la misma usuaria le manifestó que sí la atenderían, pero de una forma ofensiva hacia su persona.



**HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN**  
 Ramón Corona No. 500.  
 Col. Centro, C.P. 45100  
 Tel.: 3633 0929, 3633 0352  
 Cabecera Municipal  
 Zapopan, Jal. México.

**CRUZ VERDE NORTE**  
 Dr. Luis Farah No. 550.  
 Col. Villa de los Belenes  
 C.P. 45157  
 Tels: 3818 2200, ext. 3908 y 3909

**CRUZ VERDE SUR**  
 Cruz del Sur No.3535  
 C.P. 45080, Col. Las Águilas.  
 Tels: 3631 9471 y 3134 4800,

**CRUZ VERDE FEDERALISMO**  
 Luis Quintero No.750  
 Col. Quinta Federalismo  
 C.P. 45180  
 Tels: 3342 4743, 3342 4751

**CRUZ VERDE VILLA DE GUADALUPE**  
 Carretera a Saltillo No. 100  
 Col. Villa de Guadalupe, C.P. 45150  
 Tels: 3625 1328

**CRUZ VERDE SANTA LUCÍA**  
 Av. de la Presa No. 795  
 Col. Santa María de los Chorritos  
 C.P. 45200. Tels: 3624 8323  
 3624 8324

**Correo Electrónico:**  
 transparencia.salud@zapopan.gob.mx  
**Página web:**  
 www.ssmz.com.mx

**CAPÍTULO DE PRUEBAS:**

Por la parte denunciante, en este caso el patrón el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan se tienen por ofertadas las siguientes:

- I. **DOCUMENTAL.-** Que consiste queja formulada por la **C. GUADALUPE JAIME LÓPEZ**, misma que ha sido debidamente ratificada y que se tiene por reproducida en obvio de repeticiones innecesarias y que se encuentra agregada a las actuaciones.
- II. **TESTIMONIAL.-** A cargo de los trabajadores **JULIO ENRIQUE VARELA CARRANZA, JOSÉ ANGEL GARCÍA LEÓN, MARÍA ISABEL MARTÍNEZ HUERTA, RODRIGO TRUJILLO ROBLES**, cuyas declaraciones se encuentran agregadas a la presente actuación, con excepción de la correspondiente al último en mención, dado a su incomparecencia, según obra en actuaciones.
- III. **INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.-** Consiste la misma en todas y cada una de las actuaciones que del presente procedimiento se desprenden y favorecen al Organismo.
- IV. **PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.-** Consiste en todas y cada una de las presunciones y deducciones lógico jurídicas que del presente procedimiento se desprenden y favorezcan al Organismo.

Pruebas que se tuvieron por admitidas en su totalidad por guardar relación con los hechos que se investigan.



Por parte del trabajador presunto responsable **C. CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA**, se tienen por ofertadas las siguientes:

- I. **DOCUMENTAL PRIVADA.-** consistente esta prueba en una copia simple de las fichas que se entregan a los usuarios para la atención médica que presta el OPD "SSMZ". Con lo que acredito que mediante un sistema electrónico que sólo expide 30 fichas por turno por lo que al otorgar la última ficha del turno el sistema se bloquea automáticamente, porque se necesita pedir la autorización de Dirección o en su defecto con el médico de consulta para que puedan ver un paciente extra, y en el momento en que se presentó la C. GUADALUPE JAIME LÓPEZ, solicitando en servicio de consulta se le hizo es mención o aclaración.
- II. **TESTIMONIAL.-** consistente esta prueba en la declaración de la **C. JENNY DEL CARMEN FLORES GÓMEZ**, en su cargo de auxiliar administrativo asignada al módulo de información del turno vespertino, de este OPD "SSMZ", cuya declaración se encuentra agregada a las actuaciones.
- III. **TESTIMONIAL.-** consistente esta prueba en la declaración de la C. MARTHA LORENA FLORES, en su cargo de secretaria de Subdirección Médica turno vespertino del OPD "SSMZ", de la que la trabajadora incoada manifestó su desistimiento hacía esta probanza.
- IV. **TESTIMONIAL.-** consistente esta prueba en la declaración del DR. J. CARMEN LOZANO RAMÍREZ, en su cargo de Médico de Medicina Laboral, turno vespertino del OPD "SSMZ", de la que la trabajadora incoada manifestó su desistimiento hacía esta probanza.
- V. **INSPECCIÓN OCULAR.-** Misma que se llevó a cabo el 19 diecinueve de marzo de 2020, de la que se levantó la constancia correspondiente y que obra en actuaciones.
- VI. **INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.-** Consiste esta prueba, en las declaraciones expresas y que fueron vertidas por la C. GUADALUPE JAIME LÓPEZ, en el acta de ratificación que se levantó el día 20 de febrero de 2020 dos mil veinte, respecto de la queja interpuesta en su contra, y que tiendan a beneficiar a la suscrita, siendo alguna de ellas las que señala y resalta, en su escrito de contestación el cual reproduce y ratifica en todas y cada una de sus partes.
- VII. **PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.-** Consiste esta prueba en todas las deducciones legales, lógicas y humanas que de los autos se desprendan y que sean encaminadas a conocer la verdad de los hechos controvertidos y que benefician a la trabajadora.

Pruebas que se tuvieron por admitidas en su totalidad por guardar relación con los hechos que se investigan, otorgando al trabajador su derecho para formular ALEGATOS, según obra en actuaciones y que serán tomados en cuenta al momento de resolver. .

#### CONSIDERANDO:

- I. Que esta Dirección Jurídica del Organismo Público Descentralizado es competente para conocer y resolver el presente procedimiento de responsabilidad administrativa con apoyo a lo dispuesto por el artículo 46, 47, 134 y 135 de la Ley Federal del Trabajo, artículo 49 fracciones I, II, X, XVI, XX, XXI, XXIII, XXIV, XXVIII, XXXI y XXXII del Reglamento Organizacional Interno de este Organismo, artículos 39, 40, 41, 42, 162 y 163 del Contrato Colectivo de Trabajo y demás relativos, así como por las facultades conferidas por el Director General del este Organismo, mediante acuerdo de fecha 05 cinco de octubre del 2018 dos mil dieciocho.
- II. Del estudio y análisis que se hicieron de las actuaciones que obran en el presente procedimiento y de las probanzas que fueron ofertadas, se hacen los siguiente señalamientos, para lo cual es importante puntualizar lo siguiente:



**HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN**  
Ramón Corona No. 500.  
Col. Centro, C.P. 45100  
Tel.: 3633 0929, 3633 0352  
Cabecera Municipal  
Zapopan, Jal. México.

**CRUZ VERDE NORTE**  
Dr. Luis Farah No. 550.  
Col. Villa de los Belenes  
C.P. 45157  
Tels: 3818 2200, ext. 3908 y 3909

**CRUZ VERDE SUR**  
Cruz del Sur No.3535  
C.P. 45080, Col. Las Águilas.  
Tels: 3631 9471 y 3134 4800,

**CRUZ VERDE FEDERALISMO**  
Luis Quintero No.750  
Col. Quinta Federalismo  
C.P. 45180  
Tels: 3342 4743, 3342 4751

**CRUZ VERDE VILLA DE GUADALUPE**  
Carretera a Saltillo No. 100  
Col. Villa de Guadalupe, C.P. 45150  
Tels: 3625 1328

**CRUZ VERDE SANTA LUCÍA**  
Av. de la Presa No. 795  
Col. Santa María de los Chorritos  
C.P. 45200. Tels: 3624 8323  
3624 8324

**Correo Electrónico:**  
transparencia.salud@zapopan.gob.mx  
**Página web:**  
www.ssmz.com.mx





- a) Según del reporte inicial, en el que se hace el señalamiento de que la trabajadora presunta responsable **C. CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA**, brindó una atención deficiente a la **C. GUADALUPE JAIME LÓPEZ**, el pasado 13 de enero de 2020 dos mil veinte, siendo esto entre las 14:30 catorce treinta y 15:00 quince horas, en el área de informes del Hospital General de Zapopan, de lo que analizando los medios de prueba ofertados por la parte quejosa, estos no aportan elementos suficientes para acreditar una atención deficiente por parte de la trabajadora incoada, ya que a decir de tres de los atestes, si bien pudieron percatarse de la presencia de la quejosa [REDACTED] el día de los hechos, sus declaraciones no resultaron coincidentes para acreditar que efectivamente a la hora señalada por la quejosa, hubiese existido una mala atención por parte de la trabajadora incoada **CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA**, resultando únicamente coincidente que a la quejosa se le vio molestia por una supuesta mala atención, sin lograr precisar el momento en el que ambas sostuvieron conversaciones de las que pudiese desprenderse la conducta irregular reportada, dicho esto también por el ateste ofrecido por la trabajadora incoada.
- b) En lo que ve a las documentales ofertadas por la incoada consistente en copia simple de las fichas que se entregan a los usuarios para la atención médica, no se le otorga valor probatorio, esto por no resolver cuestiones de fondo, toda vez que la denuncia va dirigida al trato personal recibido y no a la negativa de un servicio.
- c) En lo que respecta a la inspección ocular de las documentales descritas según obra en constancia, de la primera de estas y que consiste en relación de pacientes atendidos el día 13 de enero de 2020 dos mil veinte, de la que se corroboró que la **C. MARÍA ISABEL MARTÍNEZ HUERTA**, acudió al Hospital General de Zapopan en la fecha señalada, de la que se le otorga valor probatorio en el sentido de acreditar que la ateste sí acudió al Nosocomio el día de los hechos. De la segunda documental inspeccionada consistente en hoja de productividad del **DR. J. CARMEN LOZANO RAMÍREZ**, no se le otorga valor probatorio por no resolver cuestiones de fondo, ya que no aporta elementos para resolver el presente procedimiento.



Por lo anteriormente fundado y motivado, esta Dirección Jurídica en pleno uso de sus facultades y atribuciones, tiene a bien y se:

#### RESUELVE:

- - **-PRIMERA.-** Manejando los conductos adecuados y estando apegados a todos y cada uno de los preceptos y lineamientos establecidos tanto en la Ley Federal del Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo Vigente, así como los Reglamentos de este Organismo, esta autoridad resuelve no imponer sanción alguna a la trabajadora **C. CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA**, esto al no ser suficientes los elementos aportados para acreditarle una conducta irregular por parte de la misma, en perjuicio de la quejosa [REDACTED], ya que si bien es cierto que a la quejosa se le observó molesta, no menos cierto es que no hubo un señalamiento preciso y directo de que la incoada hubiese otorgado un mal trato a la quejosa, sin embargo deberá exhortarse a la trabajadora **CLAUDIA DE JESÚS MUÑOZ GARCÍA**, a través de la Coordinación Administrativa del Hospital General de Zapopan, para que siempre brinde un servicio de calidad a los usuarios, y que de suscitarse alguna incidencia en su área la reporte de manera inmediata.

-----**SEGUNDA:** En aras de garantizar un servicio de calidad y trato digno a nuestros usuarios en el área de INFORMES, la Subdirección Administrativa del Organismo, deberá implementar los mecanismos adecuados para monitorear la atención a quienes acuden a recibir atención, para estar en aptitud de solventar cualquier incidencia o irregularidad que se presente.

- Así lo resolvió la Lic. Beatriz González Ochoa, Encargada del Despacho de la Dirección Jurídica del Organismo del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, según oficio JUR 539/03/2020, firmando para constancia en conjunto con los testigos de asistencia.

**HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN**  
Ramón Corona No. 500.  
Col. Centro, C.P. 45100  
Tel.: 3633 0929, 3633 0352  
Cabecera Municipal  
Zapopan, Jal. México.

**CRUZ VERDE NORTE**  
Dr. Luis Farah No. 550.  
Col. Villa de los Belenes  
C.P. 45157  
Tels: 3818 2200, ext. 3908 y 3909

**CRUZ VERDE SUR**  
Cruz del Sur No. 3535  
C.P. 45080, Col. Las Águilas.  
C.P. 45180  
Tels: 3631 9471 y 3134 4800,

**CRUZ VERDE FEDERALISMO**  
Luis Quintero No. 750  
Col. Quinta Federalismo  
C.P. 45180  
Tels: 3342 4743, 3342 4751

**CRUZ VERDE VILLA DE GUADALUPE**  
Carretera a Saltillo No. 100  
Col. Villa de Guadalupe, C.P. 45150  
Tels: 3625 1328

**CRUZ VERDE SANTA LUCÍA**  
Av. de la Presa No. 795  
Col. Santa María de los Chorritos  
C.P. 45200. Tels: 3624 8323  
3624 8324

**Correo Electrónico:**  
transparencia.salud@zapopan.gob.mx -  
**Página web:**  
www.ssmz.com.mx





ATENTAMENTE "Zapopan, Tierra de Amistad Trabajo y Respeto"

servicios Médicos Municipales DIRECCIÓN JURÍDICA

LICENCIADA BEATRIZ GONZÁLEZ OCHOA ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA DEL O.P.D. "SSMZ" SEGÚN OFICIO JUR/539/03/2020.

TESTIGOS DE ASISTENCIA

[Signature] LIC. LUCILA CORONA PÉREZ

[Signature] LIC. LUIS CARLOS CAMARENA BRAVO



- - -CONSTE.-La presente foja es la 5 de 5, y forma parte del cuerpo de la presente resolución de fecha 20 veinte de marzo de 2020 dos mil veinte, dentro del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa R.A. 012/2020.-

- HOSPITAL GENERAL DE ZAPOPAN
CRUZ VERDE NORTE
CRUZ VERDE SUR
CRUZ VERDE FEDERALISMO
CRUZ VERDE VILLA DE GUADALUPE
CRUZ VERDE SANTA LUCÍA
Correo Electrónico:
Página web:

