

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

DE LA OFICINA DE ASESORAMIENTO

SOBRE VIOLENCIA LABORAL

I. INTRODUCCIÓN

Las múltiples manifestaciones con las que se expresa la violencia social en el mundo actual, vienen siendo investigadas durante los últimos años desde distintos abordajes científicos a nivel mundial. Desde 1996 la Organización Mundial de la Salud consideró a la violencia como prioridad de salud pública, entendiendo que pronto superaría a las enfermedades infecciosas como causa principal de morbilidad y mortalidad prematura a nivel mundial.

Muchos estudios coinciden ampliamente en destacar que la violencia laboral, en particular, llamada “la plaga del siglo XXI”, es una de las expresiones más preocupantes, en primer lugar en lo que atañe a la problemática de la salud en el sentido más amplio.

La OMS ha reconocido que la violencia resulta, en la actualidad, una amenaza para la salud pública y un obstáculo para el desarrollo de las naciones (Primer *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, 2003). Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo destaca que la violencia en el ámbito laboral –tanto física como moral o psicológica (psicoterror)– viene creciendo en los casos registrados, alcanzando niveles preocupantes tanto en la frecuencia de las conductas violentas como en las consecuencias devastadoras que impactan no sólo a los directamente afectados, sino también a sus entornos familiares y otros grupos de pertenencia.

Una mirada amplia sobre el trabajo implica su conceptualización no solamente en términos de ámbito productivo, sino también como espacio de interjuego entre intereses individuales, grupales y sociales; deseos e identidades que comulgan en interacciones. Las mismas se articulan en formas específicas de relaciones sociales, relaciones entre trabajadores, empleado-empleador, con clientes, con proveedores. En este entrecruzamiento de relaciones de fuerza y de poder, es donde puede constituirse un abuso que menoscaba la calidad de vida laboral, constituyéndose en violencia y generando efectos nocivos tanto a nivel individual, con el deterioro de la salud física y/o psíquica como organizacional en tanto desaprovechamiento de las capacidades productivas y pérdidas económicas que tienen su correlato en el plano social.

Es por esto que la Organización Internacional del Trabajo a partir de su informe “Violence at Work”, en el que identifica diversas modalidades de violencia en el trabajo exhorta a los gobiernos a reflexionar y actuar respecto de la temática.



La OAVL, creada por Resolución 05/07, se propone desde su origen introducirse en la temática reelaborándola a la luz del contacto directo con todos los agentes sociales involucrados en un mundo laboral en permanente transformación, de allí el trabajo con organizaciones sindicales, empresariales y con la ciudadanía en su conjunto.

Asimismo, la intervención directa frente a situaciones concretas de violencia laboral, permite evitar judicializaciones a la vez que sentar las bases para el mejoramiento del clima laboral.

Prevención y Atención directa de trabajadores y trabajadoras son los pilares en donde se asienta nuestra tarea.

II. CONCEPTUALIZACIÓN

La violencia laboral es el ejercicio abusivo de poder que tiene por finalidad someter o excluir a un trabajador o trabajadora de su lugar de trabajo, incluyendo el acoso psicológico, el acoso sexual y la agresión física. Puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores y puede manifestarse por acción u omisión. Queda incluida la violencia de género, y el trato discriminatorio generado para provocar que la trabajadora o trabajador asediado abandone su puesto, renuncie o sea despedido.

III. FUNDAMENTACIÓN

El amplio repertorio de desencadenantes de estas conductas patológicas, entre los que se cuentan factores personales, emocionales, de estrategia organizacional, obstáculo comunicacional, etc., así como el variado contexto en el que estas acciones violentas se inscriben, hacen que el tratamiento de cada caso en particular deba ser considerado individualmente y en el marco de una escucha atenta y profesional que permita la canalización del conflicto según estrategias aplicables a esa situación específica y para cada caso en particular.

IV. OBJETIVO GENERAL DE LA ATENCIÓN

Establecer mecanismos que faciliten la resolución de la problemática de violencia laboral, así como la construcción de herramientas para el diseño de políticas públicas que contribuyan a la prevención, detección y erradicación, y de esta manera aportar a la transformación cultural que posibilite la modificación de vínculos laborales que sirvan al mejoramiento de la calidad de vida laboral.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contener y asesorar integralmente en los planos laboral, de salud y jurídico.
- Intervenir directamente en la resolución de situaciones conflictivas en la temática que nos ocupa.
- Recabar datos para la realización de investigaciones y estudios estadísticos que den cuenta del estado de la problemática.

VI. PROCEDIMIENTO

ASESORAMIENTO

La OAVL brinda orientación a trabajadoras y trabajadores que así lo requieran para lo cual se establece un primer contacto telefónico como acercamiento que permite un asesoramiento general.

Si la temática planteada se refiere a situaciones de agresión física, acoso sexual o psicológico, se propondrá una entrevista presencial de carácter confidencial. En aquellos casos en que la realización de la misma resultara inviable igualmente se asesorará al consultante sobre los derechos que pudieran asistirle y los ámbitos para su ejercicio.

En toda esta gestión, la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral observará las debidas garantías, de confidencialidad, discreción, imparcialidad y celeridad, procurando resguardar al máximo la identidad de los involucrados.

La entrevista se realizará con el equipo de atención multidisciplinario. En este espacio se mantiene una escucha activa, imparcial, posibilitando expresarse y brindando garantías de discreción que permitan la protección de su intimidad. La entrevista concluye con un diagnóstico de la situación y el asesoramiento sanitario y/o jurídico.

INTERVENCIÓN

La denuncia se formaliza presentando un escrito por la Mesa de Entradas del Ministerio, generándose un expediente que puede tener dos objetivos:

1) Al solo efecto de hacer saber a la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral:

En estos casos él o la denunciante realizará una presentación escrita respecto de acontecimientos sufridos, el impacto en su salud y la petición concreta de dejar constancia sin citar al empleador.

En este objetivo, el expediente quedará en una guarda temporal por el lapso de dos años, en tanto no medie una petición del o la denunciante de dar intervención a la Oficina.

2. Solicita intervención de la OAVL:

En este caso, el presentante formulará la petición expresa de intervención y suscribirá autorización escrita para citar a su empleador. **Se citará a éste a una audiencia notificándolo por medio de cédula del MTEySS.**

Si el empleador no concurre a la audiencia estando debidamente notificado, se dejará constancia en el expediente y se lo citará a nueva audiencia a idénticos fines.

En caso de nueva incomparecencia, se dejará debida constancia en el expediente, y se realizará un informe técnico luego de lo cual quedarán agotadas las instancias de intervención de la OAVL.

En la audiencia se le notificará de la situación, **se dará traslado de la denuncia por el plazo de 10 (diez) días hábiles**, y se levantará un acta suscripta por la parte empleadora y el Ministerio, dejando constancia de la comparecencia y el compromiso de resolución si lo hubiere. En tal ocasión se brindarán herramientas teóricas y prácticas a fin de procurar la resolución del conflicto.

Dentro del plazo citado el empleador/a presentará contestación por escrito de la cual se le entregará copia al trabajador/a, a su requerimiento.

Es factible realizar a pedido de las partes posteriores entrevistas, audiencias o encuentros cuando la situación lo amerite.

Cuando el o la empleadora hubiere concurrido a la audiencia pero omite presentar la contestación a que se comprometió, se confeccionará un informe de lo actuado hasta ese momento.

Esta gestión se realizará para todos los casos en que resulte viable la notificación por parte de esta cartera laboral, exceptuando a los trabajadores y trabajadoras de la Administración Pública Nacional, Provincial y Municipal, a los que se encuentren desvinculados y todos aquellos organismos que en virtud de sus propios estatutos, impidan la intervención.

Para el caso de expedientes derivados de otros organismos o presentados sin asesoramiento previo, se seguirá el procedimiento desarrollado “ut supra” al cual deberá adaptar su petición, o se harán las derivaciones correspondientes para el caso que lo requiera.

3. Seguimiento:

El seguimiento de casos se realizará de manera telefónica para indagar respecto de la continuidad laboral, sus modificaciones y el desarrollo general de la conflictiva, lo que permitirá evaluar el resultado de la gestión al mismo tiempo que la realización de ajustes en la estrategia de intervención.

ANEXO

DE LAS AGENCIAS TERRITORIALES

Las agencias territoriales adhieren a todos los principios y definiciones conceptuales del presente protocolo. Serán asistidas técnicamente por la OAVL en la comprensión de la problemática y el desarrollo de acciones tendientes a la erradicación de la violencia laboral en las respectivas provincias.

Las agencias territoriales pondrán especial interés en la sensibilización y difusión de la problemática a través de los medios a su disposición y los canales que consideren pertinentes con el fin de aportar a la prevención de hechos considerados nocivos para la salud psicofísica de los/las trabajadores/as y obstaculizadores del desarrollo sustentable de las organizaciones.

Respecto de los/las trabajadores/as que acudan en consulta por cuestiones inherentes a la temática, se asesorará en la materia y orientará en la canalización de cada situación particular a quienes así lo requieran. Asimismo recibirá las presentaciones que contengan consultas y/o denuncias sobre Violencia Laboral, las que serán remitidas para su tramitación a los organismos provinciales y/o nacionales competentes. En este sentido resulta necesario el establecimiento de vínculos con organismos públicos que por la índole de sus funciones permitan acordar pautas operativas para optimizar los resultados de la intervención. En los casos que por la índole de la conflictiva se requiera una opinión fundada respecto de las denuncias, las mismas podrán ser remitidas a la OAVL para tal fin, las que serán enviadas en devolución a su lugar de origen para su posterior notificación.