



12 DE NOVIEMBRE DE 2021.-

**PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE
SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL
AMBITO LABORAL DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS**

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Contenido

I. MARCO NORMATIVO.....	2
II. MARCO CONCEPTUAL.....	5
INTRODUCCIÓN	5
III. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO.....	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	17
V. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS	17
VI. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN RECEPTORA DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO.....	19
COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN.....	20
VII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN Y DENUNCIA.....	22
COMPROMISO DE FUNCIONARIOS/AS.....	22
RECUSACIÓN DE INTEGRANTES DE LA COMISIÓN.....	22
MECANISMOS DE DENUNCIA.....	22
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA.....	23
I. POR ESCRITO, YA SEA MAIL O CARTA	23
II. PRESENCIALMENTE	24
CONTENIDO DE LA DENUNCIA	25
DILIGENCIA DE LA DENUNCIA	25
RECOMENDACIONES PARA LAS ENTREVISTAS CON LOS INVOLUCRADOS ..	26
VIII. DILIGENCIA DE PRUEBA E INFORME FINAL.....	28
CONTENIDO OBLIGATORIO DEL INFORME FINAL	29
IX. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS AFECTADAS	30
X. VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL- ACCIONES PREVENTIVAS	31
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA.....	32

I. MARCO NORMATIVO

Para comenzar, resulta pertinente agregar el marco normativo de referencia que regula este tipo de conductas y en el cual se fundamenta la elaboración del mencionado protocolo¹.

- Declaración Universal de Derechos Humanos, Naciones Unidas. (ONU – Año 1948).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (Año 1966)
- Convención Americana sobre Derechos Humanos. (Pacto de San José de Costa Rica) (Año 1969). (Aprobada en Uruguay por Ley 15.737 art. 15).
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (CERD).
- Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)
- Conferencia Mundial contra el Racismo, la Xenofobia y las Formas Conexas de Intolerancia (Durban I).
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Nro. 100, 111, 155 y 156.
- Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Nro. 190 y Recomendación OIT Nro. 206.
- Declaración Socio Laboral del Mercosur. Año 2015.
- Acuerdo de Libre Comercio Chile-Uruguay. ACU 73. Capítulo de Género.
- Constitución de la República Oriental del Uruguay: Art. 7, 8, 44, 53, 54, 72 y 332.
- Ley 15.965 / 1988. Aprobación de Convenios Internacionales en Materia de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo (148, 155 Y 161).
- Ley 16.045 / 1989 y Decreto reglamentario 37/97- Igualdad de Trato y Oportunidades para Ambos Sexos en Cualquier Sector en la Actividad Laboral.
- Ley 16. 735 / 1996. (Violencia Contra la Mujer). Aprobación de la Convención Interamericana de Belém Do Pará.
- Ley 17.060 / 1998. Ley Cristal. Funcionarios Públicos, Art. 22: Uso Indebido del Poder Público.
- Ley 17.817 / 2004. Lucha Contra el Racismo, la Xenofobia y la Discriminación.
- Ley 17.677 / 2003. Incitación al Odio, Desprecio o Violencia o Comisión de estos Actos Contra Determinadas Personas.

¹ Las leyes nacionales mencionadas, incluyen sus decretos reglamentarios correspondientes.

- Ley 18.104 / 2007. Promoción de Igualdad de Oportunidades y Derechos entre Hombres y Mujeres.
- Ley 18.331 / 2008. Protección de Datos Personales.
- Ley 18508 / 2009. Negociación Colectiva.
- Ley 18.561 / 2009. Acoso Sexual.
- Ley 18.620 / 2009.-Derecho a la Identidad de Género y al Cambio de Nombre y Sexo en Documentos.
- Ley 18.651 / 2010. Protección Integral de Personas con Discapacidad.
- Ley 19121 / 2013. Estatuto del Funcionario Público.
- Ley 19.122 / 2013. Fijación de Disposiciones con el fin de Favorecer la Participación en las Áreas Educativa y Laboral, de los Afrodescendientes.
- Ley 19.438 / 2016. (Art.4) Referente a la selección e ingreso de personal afrodescendiente y personas con discapacidad.
- Ley 19.580 / 2017. Ley de Violencia hacia las Mujeres Basada en Género. Modificación a Disposiciones del Código Civil y Código Penal. Derogación de los Arts. 24 a 29 de La Ley 17.514
- Ley 19.684 / 2018. Ley Integral para Personas Trans.
- Ley 19.846 / 2019. Aprobación de las Obligaciones Emergentes del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, en Relación a la Igualdad y No Discriminación entre Mujeres y Varones, Comprendiendo la Igualdad Formal, Sustantiva y de Reconocimiento.
- Ley 19.849 / 2019 Aprobación del Convenio Internacional del Trabajo N° 190, sobre la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo.
- Texto Ordenado de normas sobre la Función Pública (TOFUP). Versión año 2019.
- Decreto 30/2003. Reglamentación de la Ley 17.060, Relativa a Normas de Conducta en la Función Pública.
- Decreto 127/014 Reglamentación del Convenio Internacional de Trabajo 161 Relativo a los Servicios de Prevención y Salud en el Trabajo Ratificado por La Ley 15.965.
- Decreto 222/014. Reglamentación de la Ley 19.121 Relativo al Régimen Disciplinario de los Funcionarios Públicos.
- Decreto 256/2017. Reglamentación de la Ley 18.561. Ley de Acoso Sexual. Prevención Y Sanción en el Ámbito Laboral y en las Relaciones Docente Alumno.
- Decreto 291/07. Reglamentación del Convenio Internacional del Trabajo N° 155 Sobre Prevención Y Protección Contra Riesgos Derivados de Cualquier Actividad.
- Decreto 414/ 2009. Reglamentación de la Ley 18.331, Relativo a la Protección de Datos Personales.

- Decreto 420/2007. Modificaciones al Decreto N° 500/991 sobre Procedimiento Administrativo.
- Decreto 500/91. Aprobación del Procedimiento Administrativo y Disciplinario Aplicable al Funcionario Público de la Administración Central.

II. MARCO CONCEPTUAL

Resulta necesario determinar que situaciones configurarían violencia en el trabajo, (discriminación, acoso sexual y/o laboral, etc.), quedando las mismas explicitadas en el presente protocolo, evitando así consideraciones confusas y/o discrecionales.

Para ello, se recurrirá a bibliografía internacional y nacional referente a la temática.

INTRODUCCIÓN

En primer lugar, es importante mencionar que el presente protocolo se centra en la protección de los derechos humanos de las personas, los cuales constituyen un conjunto de normas internacionales que componen un cuerpo legal, un marco normativo (vinculante) al que los Estados se han sujeto en forma voluntaria, cómo es el caso de nuestro país. Dicho marco, se encuentra plasmado en una serie de tratados internacionales, como lo son los Pactos y Convenciones que se encuentran en permanente desarrollo y que configuran un pilar fundamental para este documento. ²

Los derechos humanos se caracterizan por ser: universales, inalienables, indivisibles e interdependientes. Su protección es fundamental, en tanto es lo que garantiza el respeto a la dignidad humana, favoreciendo el desarrollo de las personas en igualdad de condiciones.

La característica de universalidad refiere a que *son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, posición política, posición socio económico o cualquier otra condición. (Declaración Universal de los DDHH, Art. 2).*

Son inalienables, ya que corresponden por el sólo hecho de ser persona humana y no son una concesión del Estado.

Son indivisibles, ya que no es posible establecer el pleno goce de un derecho humano en forma aislada a los demás derechos humanos reconocidos. El ejercicio y goce de un derecho condiciona el de otro u otros derecho/s, razón por la que son interdependientes.

El derecho al trabajo en condiciones dignas y saludables está consagrado en diversas normas internacionales y nacionales, detalladas en el marco normativo mencionado

² Documentos relevantes en los ámbitos internacional y nacional sobre los derechos económicos, sociales y culturales. MIDES. Año 2012.

precedentemente. El ejercicio de este derecho humano fundamental se encuentra estrechamente vinculado a la realización de otros derechos que posibilitan el desarrollo humano.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

DEFINICIONES DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y SEXUAL

En este sentido, es importante tener presente que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a la violencia en el trabajo como:

"Toda acción, incidente o comportamiento, que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra, en ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma". (Repertorio de Recomendaciones prácticas en el sector servicios y medidas para combatirlos. Ginebra 2003)

En el ámbito de las normas internacionales, cabe destacar que mediante la Ley Nro. 19.849 del año 2019, se aprueba el Convenio de la OIT Nro. 190, adoptado en la 108ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, celebrada en la ciudad de Ginebra en el año 2019, referente a **la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo**.

Dicho Convenio explicita:

"... el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género;

Reconociendo que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente;

Reconociendo la importancia de una cultura del trabajo basada en el respeto mutuo y la dignidad del ser humano para prevenir la violencia y el acoso;

Reconociendo que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social..."

Asimismo, el Documento titulado "La violencia en el trabajo", también de la OIT (2003) expresa lo siguiente:

"La violencia en el trabajo puede adoptar distintas formas. Puede tratarse de agresiones físicas o de amenazas, o de violencia psicológica, manifestándose a través de intimidación, hostigamiento o acoso basado en distintos motivos, entre ellos el género, la raza o la orientación sexual. El acoso sexual es un problema que más comúnmente afecta a las mujeres, es una de las experiencias más ofensivas y degradantes".

DISCRIMINACIÓN:

En referencia al concepto de discriminación, la Organización Internacional del Trabajo (Convenio Nro. 111, Año 1958) la define: como cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social (entre otras características) "que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación".

La discriminación se funda en prejuicios socioculturales que generan desigualdad en muchos ámbitos de la vida, como sucede con el espacio laboral.

La misma surge a partir de la representación de estereotipos (generalizaciones, ideas o imágenes simplificadas, comúnmente aceptadas por un grupo o una sociedad, de manera que suelen variar de una cultura a otra) o estigmas (marcas o señales) que pueden devenir en prácticas o situaciones discriminatorias y eventualmente pueden constituir un obstáculo para el acceso, permanencia, mejora y retiro del mundo laboral.

La discriminación laboral suele tener como principales víctimas a grupos históricamente vulnerados que, por encontrarse expuestos a condiciones sociales desiguales, encuentran severas dificultades para hacer ejercicio pleno de todos sus derechos.

Es posible distinguir dos clases de discriminación en el ámbito laboral:

- **Directa:** Se presenta en la organización cuando las normas, prácticas y políticas excluyen y/o dan preferencia a ciertas personas por encima de otras, por el sólo hecho de pertenecer a un colectivo específico (ejemplo: estado civil, raza, opinión política, género, edad, nacionalidad, etc.).
- **Indirecta:** La discriminación indirecta se presenta cuando ciertas normas o prácticas, aparentemente neutras, tienen efectos negativos en uno o más colectivos. (Atiende al trato o una misma exigencia a todos por igual lo que puede arrojar resultados

sumamente desiguales atendiendo al modo de vida y a las características personales de cada individuo)³.

Se puede presentar discriminación en las siguientes modalidades:

- Vertical Ascendente – desde trabajador/es contra algún superior jerárquico.
- Vertical Descendente – desde jerarquía/s hacia trabajador/es subalterno/s.
- Horizontal – entre trabajadores de un mismo rango jerárquico.
- Mixto – Combinación de alguna o algunas de las modalidades anteriores.

Las formas más frecuentes de discriminación en el ámbito laboral son, a razón de:

- Género
- Origen étnico-racial
- Discapacidad
- Diversidad Sexual
- Edadismo
- Orientación política y/o religiosa.
- Posición socio económica.
- Otras

Es pertinente puntualizar que las desigualdades que se originan producto de las situaciones de discriminación se traducen en limitantes y obstrucciones que se pueden presentar en el acceso al empleo, en la selección o búsqueda de puestos laborales, en la remuneración, en la dificultad en el ascenso, en la capacitación y formación, en la promoción y acceso a puestos de decisión, entre otros aspectos.

ACOSO MORAL LABORAL

En lo que respecta a la manifestación de violencia en la modalidad de acoso moral laboral, en este protocolo de actuación que guiará el trabajo de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo que se susciten en la DNA, destacamos que luego de consultadas diversas fuentes bibliográficas vinculadas a la temática, fue posible apreciar

³ Información extraída de la Docente Lic. Adriana Novo de la Escuela Nacional de Administración Pública. Curso: Discriminación, acoso sexual y laboral.

una dualidad de criterios respecto a si esta figura se constituye con la presencia de un único acto o una reiteración de los mismos.

Específicamente, para la modalidad "acoso moral laboral" adoptaremos para el análisis de estas situaciones a nivel de la DNA, la característica de actos degradantes, reiterados en el tiempo. Debido a que no existe un período de tiempo mínimo estipulado concretamente, se evaluará este aspecto con un criterio razonable por parte de los miembros integrantes de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo.

Esta consideración se fundamenta en las características que asignan a esta figura, tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), la Jurisprudencia Uruguaya y autores/as como Leymann, Mangarelli y Giuzio, entre otros. Asimismo, el Art. 4 del Proyecto de Ley de acoso moral laboral presentado en el Parlamento en el año 2015, también hace referencia a la reiteración de estas conductas cómo una característica.

En este sentido, consideraremos en el ámbito de la DNA que existe acoso moral laboral cuando hay persecución, cuando hay asedio por un período de tiempo, determinado razonablemente por la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo.

Cabe aclarar que esta apreciación no aplica para las figuras de "Acoso Sexual Laboral" ni "Discriminación", ya que en estos casos, un único hecho sería constitutivo de estas dos modalidades de violencia en el ámbito laboral.

En cuanto al origen del concepto "Acoso Laboral", el mismo emerge en la década de los años 80 con las investigaciones de Heinz Leymann, Doctor en Psicología del Trabajo y Profesor de la Universidad de Estocolmo.

Es hacia fines de la década de los años 90 que Leymann sugiere una definición para esta figura en el marco de un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, planteando que se trata de una situación en la que una persona:

"ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo."

Por otra parte, la Psiquiatra francesa, M.F. Hirigoyen (1998) manifiesta que el acoso que tiene lugar en el ámbito del trabajo es:

“cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentarse contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.”

Para la OIT (2000), el Acoso Laboral consiste en cualquier ***“acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”***.

La OMS (2004) le ha definido como: *“Un comportamiento irracional, repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, creando un riesgo para la salud y la seguridad...”*

En cuanto a la literatura nacional referente a la temática, la Docente **Graciela Giuzio (2011)** de la Facultad de Derecho, de la Universidad de la República expresa que son pocos los países que han regulado en su ordenamiento jurídico el tema del acoso moral en el ámbito laboral. Suecia, Países Bajos, Francia, Bélgica, Dinamarca y Finlandia son ejemplo de países que tienen legislación específica en la materia.

En Uruguay, no existe normativa específica sobre acoso moral laboral, si bien en el año 2009 se reglamentó la Ley Nro. 18.561 referente a acoso sexual, la cual resulta un insumo importante para sancionar conductas de violencia en el ámbito del trabajo.

En este sentido, **Giuzio (2011)** expresa que en el ámbito jurídico nacional es fundamental el aporte de la doctrina y jurisprudencia, ya que es lo que permite ir definiendo cada vez con mayor precisión el concepto de Acoso Moral Laboral.

Ana Sotelo Márquez⁴ (2010), también Docente de la Facultad de Derecho de la UdelaR realiza un análisis de la temática con una importante perspectiva de derechos humanos, planteando que el mismo se tipifica de la siguiente forma:

⁴ Si bien la mencionada autora no reconoce la reiteración de la conducta como una condición para que se configure el acoso moral laboral, en el mencionado protocolo si se considerará, tal como se fundamentó en la página Nro. 9 del presente documento.

"...toda vez que estamos ante hechos, actos u omisiones reiterados o no del empleador o cualquiera de sus dependientes, por los cuales se configura la violación al derecho a la dignidad, derecho a la integridad moral, a la intimidad, a la imagen, a un medio de trabajo adecuado, entre otros: mediante maltrato, injuria, amenaza, hostigamiento o cualquier otro tipo degradante produciendo un daño".

Por otra parte, en la jurisprudencia uruguaya se lo ha definido como:

"toda conducta reiterada en un período de tiempo más o menos prolongado, efectuada por una o varias personas y dirigida generalmente contra otra, que tenga por finalidad o efecto un trato objetivamente degradante con la consiguiente lesión de la integridad moral de la persona afectada y la degradación de un ambiente de trabajo". (Juzgado Letrado de Primera Instancia de Trabajo de 1er. Turno, en la sentencia N° 1 del 06.02.08).

El acoso moral es una de las diferentes formas de violencia que se produce en el ámbito laboral y se puede denominar de diversas maneras: mobbing, psicoterror, acoso psicológico, acoso moral, intimidación en el trabajo, hostigamiento laboral, hostigamiento psicológico, etc.

Algunos de los comportamientos que configuran una situación de acoso moral laboral/mobbing son:

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia;
- juzgar el desempeño del/la trabajador/a de forma ofensiva;
- no asignar tareas a la persona;
- asignar tareas degradantes y/o de peligro;
- asignar tareas notoriamente por debajo de su capacidad;
- aislar a la persona;
- inducirle a error con el fin de poder criticarle o rebajarle, o también para que tenga una mala imagen de sí mismo;
- reprender reiteradamente a la persona delante de otros trabajadores;
- restringir a los/as compañeros/as hablar con la víctima;
- ignorar a la persona, evadirla, obviarla, menospreciarla y ningunearla;
- ridiculizar a la persona;
- provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente;
- ataques a la vida privada y su reputación personal y/o profesional;
- difundir rumores sobre su trabajo o vida personal;
- dar a entender que la persona tiene "problemas psicológicos y/o psiquiátricos";

- burlarse de las discapacidades de la persona;
- gritar, insultar;
- amenazas recurrentes verbales, presión telefónica, a través de mails, mensajes y/o redes sociales;
- negar o dificultar el acceso a actividades de formación sin causa justificada;
- maltrato físico de todo tenor: empujones, roces, provocaciones, destruir pertenencias, etc.

Giuzio (2011) plantea que es posible distinguir tres tipos de mobbing, según el lugar que ocupe la persona acosadora.

Mobbing descendente o bossing: Cuando se ejerce desde una jerarquía hacia personas dependientes.

Mobbing horizontal: Entre colegas y/o compañeros/as de trabajo.

Mobbing ascendente: Cuando el acoso se produce desde algún trabajador/a o grupo de trabajadores/as hacia un/a superior jerárquico.

Por su parte, Mangarelli (2012) expresa que el acoso que tiene lugar en el ámbito laboral debe reunir los siguientes elementos:

1. Comportamientos negativos.
2. Ser reiterados.
3. Cometido por el empleador, sus representantes o compañeros de trabajo.
4. Ser realizado por un individuo o un grupo de individuos.
5. Que lesiona bienes protegidos por el ordenamiento jurídico (la dignidad del trabajador, la intimidad, el honor, la integridad física y/o psíquica).
6. Susceptible de causar un daño, o perjudicar el ambiente de trabajo.
7. Ser llevado a cabo a través de un proceso en el que se utilicen distintos tipos de abusos como la violencia física, psicológica y/o sexual, etc.

Es importante que la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo en su investigación tenga presente que el acoso laboral, suele comprender los siguientes ciclos:

- **Inicial** (manifestaciones de baja intensidad).
- **Instalación y cristalización** del acoso (cambios en los comportamientos de los involucrados, en relación al desempeño, calidad del trabajo, satisfacción laboral y estado de ánimo en destinatarios).

- **Estigmatización y desestabilización** psicológica de la/s persona/s acosada/s. Empiezan a aislarse, a faltar o pedir licencia, errores frecuentes y disminución en la calidad del trabajo.
- **Somatización y exclusión** de quien/es recibe/n acoso. La persona puede enfermarse y retirarse del ambiente laboral. Es posible observar enfermedades provocadas por el acoso.

ACOSO SEXUAL:

Para la OIT (2013) se trata de Acoso Sexual aquel: *“Comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo”*.

Tanto desde la OIT como la CEDAW plantean que en el acoso sexual existe una fuerte prevalencia en perjuicio de las mujeres, lo cual se constituye como una manifestación de la discriminación a razón del género y como una forma específica de violencia contra las mujeres. El acoso sexual es una violación de los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores, constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo y una inaceptable situación laboral.

Es importante reconocer que los hombres también pueden experimentar acoso sexual y sus efectos, así como las personas que no se definen a sí mismas de conformidad con el sistema binario hombre/mujer. (OIT, 2019).

En el análisis de esta forma de violencia debemos precisar una distinción elemental entre los vocablos sexo – género que si bien muchas veces se utilizan como sinónimos no son sustituibles.⁵

En este sentido, el “sexo” refiere al conjunto de características biológicas y fisiológicas que distinguen a las hembras y los machos de una especie.

A partir de estas diferencias es que las sociedades elaboran y asignan un conjunto de atributos, ideas, representaciones, prácticas y mandatos para las hembras y machos humanas/os, convirtiéndolas/os en “mujeres” y “varones”. Es a estos aspectos que resultan de un constructo socio-cultural a lo que nos referimos cuando hablamos de género.

⁵ Guía para la implementación del modelo de calidad con equidad de género. MIDES. Año, 2019.

Esta consideración respecto a la variable género y su implicancia en el análisis de las situaciones de violencia, debe necesariamente ser tomada en cuenta al momento de la investigación y aplicación del presente protocolo.

Por otra parte, se destaca que en nuestro país contamos con una Ley específica que reglamenta y sanciona la figura del "Acoso Sexual". La misma oficiará como un guía insustituible en las investigaciones que la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo desarrolle cuando surjan hechos de esta naturaleza.

Ley Nro. 18.561:

Art. 2- "**(Concepto de acoso sexual)**.- Se entiende por acoso sexual todo comportamiento de naturaleza sexual, realizado por persona de igual o distinto sexo, no deseado por la persona a la que va dirigido y cuyo rechazo le produzca o amenace con producirle un perjuicio en su situación laboral o en su relación docente, o que cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe."

Art. 3 – "**(Comportamientos de acoso sexual)**.- El acoso sexual puede manifestarse - entre otros- por medio de los siguientes comportamientos:

1) *Requerimientos de favores sexuales que impliquen:*

A) *Promesa, implícita o explícita, de un trato preferencial respecto de la situación actual o futura de empleo o de estudio de quien la reciba.*

B) *Amenazas, implícitas o explícitas, de perjuicios referidos a la situación actual o futura de empleo o de estudio de quien la reciba.*

C) *Exigencia de una conducta cuya aceptación o rechazo, sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo o de estudio.*

2) *Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseada y ofensiva para quien los reciba.*

3) *Uso de expresiones (escritas u orales) o de imágenes de naturaleza sexual, que resulten humillantes u ofensivas para quien las reciba. Un único incidente grave puede constituir acoso sexual."*

Cabe destacar que la mencionada Ley (18.561) en su artículo 15 establece a título expreso que si se comprobare que la persona denunciada y/o denunciante brindó información falsa

pretendiendo causar un perjuicio a la o las personas implicadas u obtener beneficios personales, será pasible de denuncias penales, pudiendo calificarse su proceder en notoria mala conducta.⁶

Por otra parte, se debe tener presente que en nuestro país se encuentra vigente la Ley 19.580 del año 2017, referente a violencia basada en género hacia las mujeres, la cual establece en su artículo 6to. Literal I:

Que la violencia laboral es:

"...la ejercida en el contexto laboral, por medio de actos que obstaculizan el acceso de una mujer al trabajo, el ascenso o estabilidad en el mismo, tales como el acoso moral, el sexual, la exigencia de requisitos sobre el estado civil, la edad, la apariencia física, la solicitud de resultados de exámenes de laboratorios clínicos, fuera de lo establecido en los marcos legales aplicables, o la disminución del salario correspondiente a la tarea ejercida por el hecho de ser mujer."

Por otra parte, expresa en el literal Q del citado artículo que la violencia institucional es:

"...toda acción u omisión de cualquier autoridad, funcionario o personal del ámbito público o de instituciones privadas, que discrimine a las mujeres o tenga como fin menoscabar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las mismas, así como la que obstaculice el acceso de las mujeres a las políticas y servicios destinados a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las manifestaciones, tipos y modalidades de violencia contra las mujeres previstas en la presente ley".

Asimismo, se tendrá presente que en el artículo 40, literal E de la mencionada Ley se explicita que ante situaciones de violencia basada en género dentro del ámbito laboral, las medidas dispuestas para su tratamiento, no deben redundar negativamente en la carrera funcional ni en el ejercicio del derecho al trabajo de la mujer afectada.

⁶ A dirimir en el ámbito jurisdiccional.

III. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

OBJETIVO GENERAL

- Propiciar prácticas laborales que contribuyan a combatir las distintas formas de violencia, acoso y/o discriminación que se susciten en el ámbito de la Dirección Nacional de Aduanas (DNA).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevenir, identificar y promover la sanción a nivel institucional, de aquellas situaciones de violencia, acoso y/o discriminación que se produzcan en la DNA, ya que las mismas constituyen una violación a los derechos humanos fundamentales de las personas trabajadoras, establecidos en normas internacionales y nacionales.
- Promover el derecho a que todo/a trabajador/a tenga una protección adecuada en lo que refiere a sus condiciones y medio ambiente de trabajo.
- Impulsar y proteger un ambiente laboral saludable, seguro y digno, libre de cualquier tipo de manifestación de violencia y/o discriminación, preservando la salud integral (física, psicológica, emocional y social) de los/as trabajadores/as, su respeto y dignidad.
- Colocar a disposición de trabajadoras y trabajadores un procedimiento ágil y reservado de actuación para tramitar las denuncias recibidas referentes a situaciones de violencia en el ámbito laboral.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo será aplicable a todos los funcionarios/as y trabajadores/as que desempeñen labores en la DNA, cualquiera sea el vínculo contractual con este organismo y que entiendan estar siendo víctimas de una situación que configura violencia en el trabajo, ya sea discriminación, acoso laboral y/o sexual.

Se destaca que el ámbito de la violencia en el trabajo, en cualquiera de sus modalidades, es el que tiene lugar a causa o en ocasión del ejercicio laboral vinculado a la DNA, independientemente del espacio físico en que se produzca (local, viajes de negocios, eventos, etc.). Es decir, todo espacio que indefectiblemente esté vinculado al desarrollo de la jornada laboral de la/el trabajador/a, cómo funcionario/a de la DNA.

V. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS

En primer lugar se establece cómo principio rector de este protocolo la protección a los derechos humanos fundamentales e inalienables de las personas trabajadoras, consagrados en normas nacionales e internacionales; (Derecho a la dignidad, al respeto, a la integridad personal, a una vida libre de violencia, a un trabajo digno, a la protección de su salud física y mental, entre otros derechos).

El procedimiento deberá ser realizado con estricta:

Protección de la salud de las víctimas: la DNA deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los/as trabajadores/as afectados/as.

Confidencialidad: principio orientado a proteger a la víctima y a los testigos de la situación de violencia en el trabajo que se denuncia. Ello implica que el procedimiento y la información serán accesibles únicamente para las personas involucradas. Se deberán adoptar medidas concretas que permitan el estricto cumplimiento de este principio. El deber de confidencialidad se extiende a todo el personal técnico y administrativo asignado a desempeñar funciones de apoyo a la Comisión encargada de sustanciar las denuncias de esta índole.

Diligencia y celeridad: la Comisión encargada de sustanciar las denuncias de violencia en el trabajo actuará con la mayor diligencia y celeridad desde el inicio del procedimiento, evitando cualquier tipo de demoras indebidas.

Imparcialidad y objetividad para probar los hechos.

Verdad material: la Comisión deberá valerse de toda la prueba necesaria y analizarla de forma integral, obligándose a comprobar la autenticidad de los hechos.

Prohibición de represalias: el/la trabajador/a afectado/a, así como quienes hayan prestado declaración como testigos no podrán ser objeto de represalias de ningún tipo (despido, sanciones disciplinarias, etc.). En este sentido, no podrá adoptarse ninguna medida que implique perjuicio para la víctima o testigos (traslados, cambios de turnos o tareas, entre otras).

Respeto y protección de las personas: es fundamental proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por representante sindical y/o asesor legal personal, a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

VI. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN RECEPTORA DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Se crea la **Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo**, en el ámbito de la Dirección Nacional de Aduanas, bajo la coordinación de la Comisión Bipartita de Salud y la Dirección Nacional.

- La misma, actuará con absoluta independencia técnica, no debiendo obedecer recomendación de ninguna jerarquía que pretenda desarticular una denuncia presentada o evitar que la misma siga su curso o injerencia sobre el proceso, recomendaciones y medidas adoptadas, entre otras. Asimismo, no estará obligada a informar acerca de una situación puntual denunciada a ninguna jerarquía o persona que pretenda tomar conocimiento de la misma.
- La citada Comisión estará conformada en forma interdisciplinaria y multi representativa por 4 titulares y 4 suplentes, siendo integrada por funcionarios/as que no hubiesen sido objeto de denuncias por ejercer violencia de cualquier tipo en el ámbito laboral como condición necesaria, debiendo al menos ser un representante del interior del país. Del mismo modo, deberán contar con habilidades para la comunicación y empatía.
- La misma se conformará preferentemente respetando condiciones de paridad de género⁷.
- Las profesiones sugeridas para su conformación serán preferentemente: abogacía, psicología, medicina, relaciones laborales, trabajo social, sociología u otros perfiles con formación en la temática⁸. Se valorará la formación específica en género y/o derechos humanos.
- Además de los integrantes titulares y alternos, se sugiere que la Comisión cuente con un asistente administrativo a efectos de organizar todas las tareas de carácter administrativo. Su tarea no será exclusiva de la Comisión, sino que será complementaria al lugar habitual donde cumpla funciones. Es fundamental para ejercer este rol, contar con habilidades para la comunicación, adecuado manejo de relaciones interpersonales, empatía, estricta reserva y confidencialidad.

⁷ Ley 19.846. Art. 7. Literal G.

⁸ Decreto 256/2017, artículo 4to literal e.

- Tomando en cuenta la Ley de Negociación Colectiva Nro. 18.508 (art. 2do y 4to), la designación de funcionarios/as para la integración de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo deberá surgir de espacios bipartitos de trabajo entre la Dirección Nacional de Aduanas y la Asociación de Funcionarios de Aduanas (Comisión Bipartita de Salud).
- Por tanto, los integrantes de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, serán sugeridos por la Comisión Bipartita de salud (Decreto 291/07) y deberán contar con la aprobación de la Dirección Nacional. En el caso que la Dirección Nacional estuviese en desacuerdo con lo sugerido por la Comisión Bipartita de Salud, deberá fundamentar por escrito las razones correspondientes, las que serán evaluadas en el espacio bipartito de la Comisión de Salud. En el caso de no existir acuerdo, habiéndose agotado la vía bipartita, se deberá recurrir a espacios de negociación tripartitos.
- En el caso de renuncias voluntarias de los integrantes de la citada Comisión, se procederá a la designación del suplente correspondiente.
- Para proceder a la remoción de algún/a integrante de la Comisión, debe existir decisión unánime de los integrantes de la Comisión Bipartita y la Dirección Nacional, labrando acta que contenga obligatoriamente las razones que motivan dicha decisión.
- La Comisión deberá contar con un espacio físico adecuado para las reuniones y/o entrevistas, así como también insumos de trabajo necesarios (escritorio, computadora, impresora, sillas, etc.).

COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN

- La tarea asignada a los citados funcionarios se imputará como parte de sus funciones y el tiempo trabajado se computará como parte de su carga horaria mensual habitual de trabajo, no representando tarea extraordinaria de ningún tipo.
- Establecer reuniones periódicas entre sus integrantes, las que no podrán ser menores a una vez al mes; teniendo especial consideración que ante el surgimiento de una denuncia por una situación de violencia en el ámbito laboral, se deberá concretar una reunión de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Las reuniones serán conformadas por sus titulares y/o suplentes en el caso que corresponda.
- En un espacio físico adecuado, recibir a los funcionarios /as que deseen plantear una situación, que a su criterio implique violencia en el trabajo (acoso, discriminación, etc.),

asesorándolos sobre la pertinencia y conducencia de dicho planteo, y orientando a los mismos sobre la vía idónea para la tramitación de la situación puntual planteada.

- Organizar y analizar la información recibida por la presunta víctima y/o víctimas, dando comienzo a la investigación correspondiente.
- Desarrollar una investigación minuciosa, responsable, reservada y ajustada a las normas reseñadas en el marco normativo.
- Elaboración de informe técnico que contenga las resultancias a las que se arribaron con la investigación, explicitando claramente si se configuró o no una situación de violencia en el ámbito laboral y en tal caso, las características de la misma.
- Sugerir a la División Gestión Humana la adopción de medidas correctivas, preventivas o de salvaguarda del ambiente laboral en condiciones de respeto, seguridad y salud. Las mismas podrán implicar, entre otras, la asignación provisoria de los funcionarios/as a otras tareas mientras se desarrolla la investigación, la solicitud de asesoramiento a otros órganos especializados, como ser el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Inmujeres, etc.
- Desarrollar un registro de las denuncias realizadas por situaciones de violencia en el trabajo, permitiendo la elaboración de estadísticas en la materia a efectos de su posterior evaluación, debiendo preservar absoluta reserva de dichas actuaciones, salvo lo que guarda relación con la materia estadística.
- En coordinación con el Equipo de profesionales de Salud Ocupacional, trabajar en la adopción de medidas que prevengan y desalienten cualquier tipo de conducta que pueda configurar una situación de violencia en el espacio laboral.
- Comunicar y difundir por todos los medios disponibles y al servicio de los funcionarios el presente procedimiento.
- Presentar informes periódicos del estado de situación en materia de violencia en el ámbito laboral a la Comisión Bipartita de Salud.

VII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN Y DENUNCIA

COMPROMISO DE FUNCIONARIOS/AS

Todo superior jerárquico que tome conocimiento que en el sector que dirige se está configurando una situación de discriminación, acoso laboral y/o sexual, tiene la obligación de realizar la denuncia correspondiente y en forma inmediata y paralela tomar medidas de protección hacia las personas afectadas.

No es competencia de los/las jefes definir si la situación denunciada configura o no violencia en el ámbito laboral.

En el caso que cualquier funcionario/a, independientemente de su rango jerárquico, se encontrará ante una sospecha de este tipo de situaciones, podrá solicitar asesoramiento de inmediato a la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo y/o al Equipo de profesionales de Salud Ocupacional, quienes orientarán en primera instancia acerca de si se trata o no de una presunta situación de acoso, violencia y/o discriminación en el ámbito laboral, e informarán en tal caso, qué acciones se deberán seguir, conforme al presente protocolo.

RECUSACIÓN DE INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

Se admitirá recusación de las/os integrantes de la Comisión para intervenir en la totalidad del procedimiento y toma de decisiones, por motivos fundados, entendiéndose por tales: vinculación familiar, de dependencia jerárquica directa, vínculos de amistad, enemistad o afecto con la persona que denuncia o con los demás involucrado/as.

Ello será motivo para presentar su desvinculación con el caso y lo hará a lo largo de toda la investigación, ausentándose de las reuniones con la Comisión por tal motivo.

MECANISMOS DE DENUNCIA

La/las persona/s que se considere/n víctima/s de conductas que podrían implicar una situación de violencia en el trabajo o en su defecto, aquellos funcionarios que tomen conocimiento de este tipo de conductas, podrán presentar la denuncia correspondiente por las siguientes vías:

1. Correo electrónico.
2. Escrita, en sobre cerrado.
3. Verbalmente, completando formulario con consentimiento de denunciante/s.⁹
4. De oficio.

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA

I. POR ESCRITO, YA SEA MAIL O CARTA

La denuncia podrá ser presentada:

- 1) Directamente realizarla mediante correo electrónico a la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, la cual contará con un mail exclusivo que manejarán únicamente sus miembros designados.
- 2) Por escrito, en sobre cerrado y/o correo electrónico, ante el Equipo de profesionales de Salud Ocupacional del Departamento de Gestión del Talento Humano, quienes la trasladarán de inmediato a la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, ya sea mediante sobre cerrado y/o al correo electrónico exclusivo de la mencionada Comisión.

En caso que la denuncia se presentase en forma escrita en sobre cerrado ante los profesionales del Equipo de Salud Ocupacional, los mismos procederán a trasladarla en el mismo formato de recibida, a la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, dejando expresa constancia escrita de la fecha, hora, ciudad-departamento y miembro que por la Comisión recibe dicha denuncia en sobre cerrado.

- 3) Por escrito, en sobre cerrado y/o correo electrónico ante superiores jerárquicos quienes deberán proceder de inmediato a trasladarla al Equipo de profesionales de Salud Ocupacional del Departamento de Gestión del Talento Humano y/o a los integrantes de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, conforme a los previsto en los puntos 1 y/o 2.

⁹ Se adjunta al presente protocolo formulario a completar.

De recibirla mediante correo electrónico, la podrán trasladar directamente al correo exclusivo de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo y/o al correo electrónico del Equipo de Salud Ocupacional.

En caso de recibir la denuncia en sobre cerrado, la misma será entregada inmediatamente a los profesionales del Equipo de Salud Ocupacional, quienes procederán de acuerdo a lo previsto en el numeral 2 para estos casos.

- 4) Ante el MTSS, Inspección General del Trabajo.
- 5) Cualquiera de las modalidades anteriormente mencionadas para la presentación de la denuncia, se realizará sin perjuicio del derecho de la víctima o las víctimas a realizar la denuncia correspondiente ante su organización sindical, si así lo considera¹⁰.

Observación 1: En los casos previstos en el punto 1, 2 y 3 si se requiriese, el/la funcionario/a que recibe la denuncia por cualquiera de las vías mencionadas, podrá entregar a denunciante/s una constancia de recepción de denuncia "por presunta situación de violencia en el ámbito laboral a investigar", la cual contenga la ciudad-departamento, fecha, hora de recibida y funcionario que la recibe. Bajo ningún concepto datos referentes a las personas involucradas.

Observación 2: Cualquier funcionario/a comprendido en el numeral 2 y/o 3 que reciba por cualquiera de las vías mencionadas, una denuncia por una presunta situación de violencia laboral en la DNA, deberá procurar trasladar la misma a la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo en un plazo máximo de 24 horas hábiles.

II. PRESENCIALMENTE

Si por alguna circunstancia se solicita realizar la denuncia en forma verbal, ya sea a la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, al Equipo de profesionales de Salud Ocupacional y/o a superiores jerárquicos, se procederá a atender el planteo, recibiendo la declaración, completando el formulario correspondiente que con los ajustes necesarios deberá firmar el/la denunciante, cómo muestra de su conformidad con el accionar.

¹⁰ Ley 18.561 art.10. "Competencia de los sindicatos".

La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo podrá actuar de oficio y comenzar la investigación pertinente cuando tome conocimiento de presuntas situaciones de violencia en el ámbito de la DNA, por cualquier otra vía que no sean las mencionadas precedentemente.

CONTENIDO DE LA DENUNCIA

La denuncia presentada por cualquiera de las vías mencionadas anteriormente, deberá relatar los hechos denunciados detalladamente, indicar el área de trabajo, nombre de la/s persona/s involucradas y los medios de prueba que dispone (documentos, fotos, grabaciones, testigos, etc.).

En ningún caso que la denuncia se reciba en forma escrita en sobre cerrado, se deberán incluir datos de las personas involucradas en su portada.

Cualquier denuncia recibida mediante correo electrónico deberá ser remitida con estricta reserva y confidencialidad, únicamente a los correos electrónicos de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo y/o del Equipo de Salud Ocupacional y bajo ningún concepto a correos electrónicos de terceros.

DILIGENCIA DE LA DENUNCIA

- Una vez que la denuncia esté a disposición efectiva de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, por cualquiera de las vías mencionadas precedentemente, la misma dispondrá de un plazo máximo de 72 horas hábiles para conformarse y comenzar su actuación.
- Cuando la denuncia se encuentre en poder de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, previo análisis de la información proporcionada, se dará inicio a un expediente administrativo de soporte papel, de carácter reservado, donde no constará en la carátula ningún dato de los implicados, debiéndose consignar únicamente el asunto a tratar por la mencionada Comisión Receptora.
- La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo contará con perfil exclusivo para crear, informar y dar seguimiento a expedientes sobre denuncias recibidas.
- Los expedientes tendrán el carácter de confidenciales y solo tendrán los permisos pertinentes para su consulta los integrantes de la citada Comisión. El expediente papel

de la actuación quedará siempre a resguardo de la Comisión en un lugar seguro, destinado a tales efectos.

- La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, notificará la denuncia al denunciado/a quien podrá realizar las consideraciones y aportar los elementos de juicio que estime pertinentes en un plazo de 5 días hábiles, el cual podrá prorrogarse por única vez y por igual término.
- La Comisión, con al menos dos de sus miembros, podrá citar de forma directa al funcionario/a denunciante y/o al denunciado siempre que lo considere necesario, a efectos de tener una entrevista personal para recabar mayores datos y/o pruebas. Bajo ninguna circunstancia se admitirán instancias de careo entre denunciante/s, denunciado/s y/o testigos.
- Transcurrido el plazo en que el denunciado puede expedirse en primera instancia, se procederá a tomar declaración a las personas que la Comisión entienda pertinente entrevistar, en calidad de testigos, en un plazo de 10 días hábiles que podrán prorrogarse por igual término con la fundamentación del caso.
- En el caso que las partes involucradas ofrezcan testigos que contribuyan al esclarecimiento de la situación de violencia en el trabajo, se tendrá presente que los mismos necesariamente deberán estar vinculados a la causa.
- Las declaraciones tomadas a denunciante, denunciado/a, testigos y/o personas vinculadas serán realizadas ante una dupla de integrantes de la Comisión, en forma personal y reservada.
- El tiempo en que las personas se encuentren a disposición de la Comisión, se considerará tiempo efectivamente trabajado, expidiéndose constancia a tales efectos, si es necesario. No podrá impedirse la concurrencia ante la misma por razones de imposibilidad del servicio, en el entendido que las declaraciones ante la Comisión son prioridad frente a cualquier otra tarea.
- El lapso de tiempo que las personas involucradas en la situación de violencia permanezcan a disposición de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo, será justificado en el Sistema de Gestión Humana (SGH) por el Equipo de Salud Ocupacional.

RECOMENDACIONES PARA LAS ENTREVISTAS CON LOS INVOLUCRADOS

- 1) La primera entrevista será con el/la denunciante, que puede o no ser la persona afectada directamente por la situación de violencia en el trabajo.

El objetivo principal de la misma será brindar elementos que permitan analizar con la mayor claridad posible:

- Si se configura o no una situación de violencia en el ámbito laboral, de qué características, por qué motivo, fase en la que se encuentra, etc.
- Quién o quiénes se considera/n que están practicando esta situación de violencia laboral y qué relación jerárquica existe.
- En qué situaciones se materializa dicha situación. Si se lleva a cabo en presencia de otros compañeros o compañeras y, si ese es el caso, cómo han reaccionado.
- Si el caso ha sido puesto en conocimiento de algún superior jerárquico, de qué manera (verbalmente o por escrito) y qué tipo de respuesta se ha obtenido.
- En qué medida la situación ha afectado a la salud de la persona/s víctima/s, incluyendo si ha necesitado ayuda de un especialista o ha estado de licencia en los últimos meses y por qué causa.
- Si otros compañeros tienen o han tenido problemas similares, solicitándoles información complementaria.

2) Luego se procederá a entrevistar a la/s eventual/es víctima/s, si no fuera la persona que denuncia, para posteriormente entrevistar a la persona denunciada.

Las entrevistas se regirán en todo caso por los siguientes principios:

- Brindar seguridad, respeto y tranquilidad a la persona, sin emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos.
- Hacerle saber que el organismo está fuertemente comprometido con la prevención y erradicación de toda forma de violencia en el ámbito laboral.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica, otorgando el tiempo necesario para ello.

Los citados podrán comparecer a la entrevista acompañados de un representante legal y/o sindical en el caso que lo consideren necesario.

De todas las entrevistas mantenidas, se labrará un acta sucinta. En el acta se recogerá, con precisión, la descripción de los hechos que hagan los entrevistados. Previa lectura, el acta será firmada por todos los presentes.

En oportunidad de la declaración y durante un plazo de 3 días hábiles siguientes a la declaración, se podrá aportar prueba y/o solicitar el diligenciamiento de prueba.

DILIGENCIA DE PRUEBA E INFORME FINAL

Toda información referente al proceso de investigación llevado a cabo, constará por escrito y en absoluta reserva. La misma será analizada de forma íntegra, responsable, objetiva y ajustada a las normativas correspondientes, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo dispondrá de amplias facultades para proponer e incorporar cualquier clase de pruebas no prohibidas por el Derecho, solicitar la opinión y participación de asesores, rechazar los medios de prueba que fueren inconducentes, impertinentes, inadmisibles o prohibidos por el Derecho, diligenciar todas las pruebas propuestas, interrogar a los testigos y a las personas involucradas, así como conceder prórroga a los plazos previstos, de resultar necesario.

Posteriormente se procederá a la elaboración del informe final de situación, el cual incluirá las características del caso, el resumen de las intervenciones, resumen de las pruebas obtenidas, conclusiones y recomendaciones.

Las decisiones serán tomadas por consenso de los integrantes de la Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo y en caso de no alcanzar el mismo, en primera instancia, se decidirá por mayoría simple (mitad más uno).

En el informe final se deberá mencionar explícitamente si efectivamente se configuró o no la situación de violencia, así como también las características de la violencia detectada (sexual, laboral y/o discriminación.)

Dicho informe técnico será puesto de manifiesto al denunciante, al denunciado y si correspondiere al representante sindical designado por el gremio, dentro de los 5 días hábiles siguientes de suscrito el mismo.

Concluido dicho informe si efectivamente se concluye o no que se configura una situación de violencia en el ámbito laboral, se remitirá a la Dirección Nacional, a efectos de proceder conforme al procedimiento disciplinario y demás normas que rigen en materia de conducta en la función pública.

CONTENIDO OBLIGATORIO DEL INFORME FINAL

Finalizado el plazo de instrucción, la Comisión realizará un informe circunstanciado en el plazo de 10 días hábiles, que deberá contener:

1. Datos identificatorios de todas las personas involucradas.
2. Relato de los hechos constitutivos de la situación de violencia planteada en la denuncia y los descargos efectuados.
3. Medidas adoptadas de protección y/o prevención, para la/el denunciante, denunciado/a y testigos, la fecha de comunicación de las mismas a los/as involucrados/as y jefaturas directas, así como el cumplimiento o no de las mismas.
4. Principales hallazgos del proceso de investigación, como testimonios, documentación agregada, entre otros, así como aquellos obstáculos que se hubieran presentado.
5. Conclusiones- ya sea que la Comisión entienda que se configura o no la situación de violencia en el organismo.
6. Recomendaciones. En caso de que se concluya que se ha configurado la situación de violencia laboral denunciada, y que existen elementos probatorios suficientes, expresará en el informe las recomendaciones que se entiendan pertinentes para la sanción, como por ejemplo el inicio del sumario administrativo, entre otras, según la normativa vigente y solicitando que el mismo tenga la más alta prioridad. Asimismo, se realizarán las recomendaciones para la reparación del daño con perspectiva de género y plena restitución de derechos laborales.

Podrá recomendarse también que se mantengan las medidas preventivas que se hubieran adoptado, la implementación de otras que a su criterio correspondan, la adopción de nuevas medidas para las personas involucradas y/o testigos, así como también medidas que contribuyan a prevenir nuevas situaciones de violencia en el lugar de trabajo.

VIII. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS AFECTADAS

En lo que respecta a medidas de protección para las personas afectadas se tendrá en cuenta lo estipulado en el Decreto 256/2017. Art. 8.

La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo podrá recomendar a la División Gestión Humana que se tomen medidas institucionales de carácter cautelar, en materia de salud y seguridad laboral para minimizar los efectos nocivos de la situación de violencia denunciada, preservando la integridad física y psíquica de las personas involucradas en la misma.

Dichas medidas también podrán mantenerse y/o sugerirse cómo resultado final de la investigación en el informe técnico correspondiente.

Las medidas de salvaguarda podrán implicar entre otras, las siguientes:

- Ajustar los horarios de trabajo para permitir a las personas afectadas, asistir a consulta psicológica y/o médica.
- Evitar tareas que impliquen contacto entre persona/s denunciante/s y denunciado/s.
- Traslado de la persona denunciada, como medida de protección transitoria sin carácter sancionatorio y sin perjuicio de disponer el traslado definitivo una vez culminada la investigación.

Toda medida adoptada se tomará considerando especialmente la situación de las personas afectadas y las características de la institución, previa comunicación con los involucrados, evitando la adopción de medidas que puedan ser perjudiciales.

IX. VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL- ACCIONES PREVENTIVAS

- Monitorear en forma permanente el procedimiento llevado a cabo en este protocolo, realizando mejoras y/o actualizaciones siempre que sea necesario.
- La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo deberá elaborar informes estadísticos anuales en materia violencia en el ámbito laboral de la DNA, que deberán ser puestos en conocimiento de la Comisión Bipartita de Salud del organismo.
- La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo deberá promover en conjunto con el Equipo de profesionales de Salud Ocupacional y el Departamento de Capacitación, sensibilización en temáticas como: violencia en el trabajo, derechos humanos y género; procurando que las mismas sean a nivel de todos los funcionarios, con especial énfasis en la concientización de estos temas a las jerarquías. Asimismo, acciones de capacitación específica en dichas temáticas al área de servicios jurídicos del organismo.
- Las instancias de capacitación podrán ser coordinadas con organismos públicos externos como ser la ENAP, UDELAR, MSP, MIDES, MTSS u otros organismos con competencia en la materia. Asimismo se podrán contratar expertos en la temática a nivel privado, siempre y cuando exista crédito presupuestal para ello y autorización del Jerarca del organismo.
- La Comisión Receptora de Denuncias de Violencia en el Trabajo con el apoyo del Equipo de profesionales de Salud Ocupacional del Departamento de Gestión del Talento Humano, realizarán un estricto y reservado seguimiento de las situaciones de violencia en el trabajo, especialmente en lo que respecta al proceso de reinserción al entorno laboral de la/s personas afectadas.

Este seguimiento enfatizará:

- Acompañamiento en el espacio laboral y en el relacionamiento entre compañeros/a de trabajo.
- La verificación del cese de conductas que configuren una situación violencia en el lugar de trabajo.
- Seguimiento del estado de salud de las personas afectadas.
- Apoyo psicosocial y/o médico en el caso que las personas implicadas lo requieran.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Documento OIT. (2003) "La violencia en el trabajo".
- Documento OIT (2003) "Repertorio de recomendaciones prácticas en el sector servicios y medidas para combatirlos".
- Guías informativas OIT (2013). "Género, salud y seguridad en el trabajo".
- Documento OIT (2019) "Eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo"
- Documento OIT (2019) Comisión Mundial sobre el futuro del trabajo. "Trabajar para un futuro más prometedor".
- Documento OIT. (2020) Uruguay. Programa de trabajo decente 2015-2020. Informe final. Principales actividades.
- Documento OIT (2019). "El acoso sexual en el mundo del trabajo".
- Documentos varios del Curso de la ENAP. "Discriminación, acoso laboral y sexual". Docente. Lic. Adriana Novo.
- Guía para la implementación del Modelo de calidad con equidad de género. MIDES. Año 2019.
- Documentos relevantes en los ámbitos internacional y nacional sobre los derechos económicos, sociales y culturales. MIDES. Año 2012.
- Documento de la Comisión de Género de la COFE de cara al XV Congreso reflexiona sobre la Violencia doméstica y el acoso sexual en el ámbito laboral - sindical. (Año 2014).
- Documento OPP, "Hacia una estrategia Nacional de Desarrollo, Uruguay 2050. Sistemas de género, igualdad y su impacto en el desarrollo de Uruguay". Año 2018.
- **Giuzio** (2011). "El mobbing o acoso moral en el trabajo. Un enfoque jurídico". Revista de la Facultad de Derecho N° 31.
- **Hirigoyen, M.F** (1998) "El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana"
- **Hirigoyen** (2001) "El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso"
- **Leymann** (1996) "Mobbing. La persecución en el trabajo".
- **Mangarelli** (2012). "Acoso laboral. Concepto y protecciones". Revista de Derecho. Universidad de Montevideo.
- **Sotelo Márquez, Ana** (2010) "Acoso moral en el trabajo desde la perspectiva de los derechos humanos fundamentales". Facultad de Derecho de la Universidad de la República, Montevideo.
- UdelaR. (2018). "Acoso sexual en los ámbitos laboral y educativo. Aportes hacia una propuesta de intervención".
- Protocolo acoso y discriminación. MTSS (2015)
- Protocolo de Acoso sexual y laboral. Plan Ceibal. (2016).
- Protocolo acoso laboral MEF. (2016)

- Protocolo acoso sexual y laboral. MIDES. (2017)
 - Protocolo acoso laboral. ASSE. (2018).
-



C/ Jaime Berglani
Director Nacional de Aduanas



Sr. Roberto Valdivieso
Presidente de A.F.A



Sr. Basilio Pintos
Secretario General de A.F.A

Montevideo, 12 de noviembre de 2021.-