

Noviembre 2019

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES Y DEL ACOSO EN EL INSTITUT PASTEUR DE MONTEVIDEO**

### **I) INTRODUCCIÓN.**

El IP Montevideo está comprometido con la generación de un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo entre todas las personas que conforman la comunidad y tratar de evitar cualquier forma de ambiente laboral hostil incluyendo cualquier forma de maltrato laboral. En el marco de este compromiso el IP Montevideo ha dado comienzo a un proceso de redefinición de políticas Institucionales en materia de Capital Humano que buscará entre otras cosas, preservar la dignidad, la moral, la confianza y autoestima de todas las personas que trabajan o se relacionan con el IP Montevideo, adhiriéndose, entre otras políticas que apuntan a este cometido, al Modelo de Calidad con Equidad de Género. El presente protocolo se constituirá como reglamento interno de aplicación obligatoria, el cual constituirá parte del marco normativo aplicable a todos los casos de conflictos interpersonales y de acoso laboral y sexual en los ámbitos del trabajo. Dicho marco se referencia en el ANEXO I del presente documento y formará parte del protocolo.

### **II) OBJETIVOS.**

El presente protocolo procurará de forma amplia prevenir, erradicar y sancionar las situaciones de conflictos interpersonales, maltrato psicológico y acoso laboral o sexual en los ámbitos del trabajo, para lo cual se han definido los siguientes dos objetivos asociados:

#### **A. Desarrollo de un sistema de prevención de Acoso en el Trabajo:**

Para promover un ambiente laboral saludable y prevenir situaciones de conflictos interpersonales, maltrato o acoso en el trabajo, es necesario promover la concientización sobre esta problemática y desburocratizar los pasos necesarios para hacer la consulta o denuncia pertinente, de modo de no ser cómplices de estas situaciones. La persona perjudicada debe poder solicitar intervención y recibir asesoramiento legal. El objetivo debe ser que la denuncia de estos episodios se vuelva más fácil y nadie decida callar ante estos episodios. Lo primero que se debe hacer es escuchar, luego contener y asesorar.

Un sistema de prevención de conflictos interpersonales y de acoso en el trabajo, que contenga como mínimo alguna de las siguientes acciones resulta fundamental a la hora de constituir un ambiente de trabajo saludable. Las mismas podrán ser clasificadas en tres grandes categorías:

#### **A.1.) Acciones formativas:**

Dentro de estas se encuentran el brindar herramientas al personal que recepcionará las situaciones de conflictos interpersonales y acoso; y que les permitan diligenciar con los debidos cuidados y respetando las normas aplicables. Estas podrán ser talleres de capacitación a medida.

### **A.2.) Acciones de sensibilización:**

Dentro de estas se encuentran la difusión del protocolo, así como de toda actividad vinculada a la prevención de situaciones que pudieran registrar indicadores vinculados a los conflictos interpersonales y al acoso. Asimismo, la elaboración de políticas de sensibilización, educativas y de supervisión con respecto a este tema, forman parte de la estrategia institucional.

### **A.3.) Acciones de Medición de Indicadores:**

A través de encuestas Institucionales se recabarán elementos que podrían estar configurando situaciones de conflictos interpersonales, acoso o violencia laboral. Su medición periódica es relevante para determinar el nivel de evolución de los mismos.

Sin limitar a otros indicadores, se definen:

- Días de licencia por enfermedad usufructuados;

- Número de reclamos laborales, incluyendo dentro de estos: quejas sobre el trato de superiores a colaboradores, entre colaboradores de un mismo rango o escalafón, y viceversa; identificación de personas con falta de acceso a capacitación, percepción de aislamiento laboral, percepción que existe desigualdad en la distribución de recursos técnicos económicos y de personal;

- Número de renuncias con entrevistas por egresos para conocer el motivo de las mismas.

- Días de faltas injustificadas;

### **B. Determinación de la Metodología de acción frente a un caso de conflictos interpersonales , acoso laboral y/o sexual:**

El segundo objetivo fundamental que busca el presente protocolo es establecer un Marco conceptual que ampare, proteja y garantice la integridad física y moral de las personas que se vinculen directa o indirectamente con situaciones de conflictos interpersonales, acoso laboral y/o sexual. Este protocolo pretende ser una herramienta para erradicar las causas que dieron origen a las situaciones, así como aplicando las correspondientes medidas resolutorias ante la confirmación de configuración de acoso laboral y/o sexual.

### **III) MARCO CONCEPTUAL:**

#### **1. Ámbito de Aplicación:**

El Protocolo es aplicable a todo el conjunto de personas que prestan servicios o reciben entrenamiento en el IP Montevideo. El ámbito de los conflictos interpersonales o del acoso, en cualquiera de sus modalidades, será el centro del trabajo, investigación, docencia o capacitación. En consecuencia, si se produjeran fuera del mismo deberá probarse que la situación es por causa directamente ligada al trabajo (por ejemplo, con ocasión de eventos científicos o viajes con motivo del trabajo).

## **2. Definiciones:**

### **2.1) Conflictos interpersonales:**

Se considera Conflicto Interpersonal cualquier situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en la que cada una de las partes tiene intereses o posiciones contrapuestas.

### **2.2) Acoso**

Se considera acoso cualquier comportamiento, verbal o físico, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. El acoso se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, en la medida en que las conductas de acoso no son deseadas por la persona que es objeto de ellas.

#### **Conductas:**

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, algunas conductas concretas que, si se dan en forma repetitiva y prolongándose en el tiempo, podrían llegar a constituir acoso psicológico en el trabajo:

- Amenazar y agredir verbal, escrita o físicamente.
- Dejar al trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa que lo justifique.
- Comunicaciones orales o escritas atemorizantes.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un/a trabajador/a.
- Reprender reiteradamente a un/a trabajador/a delante de otras personas.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador/a se le asignan.
- Asignar sistemáticamente y en forma infundada trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera arbitraria, ocultar sus esfuerzos y habilidades, no considerando sus descargos presentados en el formulario de evaluación.
- Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional.
- Difundir rumores sobre su trabajo o vida privada.
- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Amenazar y/o presionar a las personas que apoyan al/la acosado/a.
- Negar o dificultar de forma sistemática el acceso a permisos, formación, actividades, etc., a los cuales tienen derecho los empleados del instituto y sin causa justificada.
- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona o excluirla.

- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).

- **Conductas verbales inoportunas:**

Insinuaciones, epítetos, insultos o dichos molestos, proposiciones o presión excesiva para que se realice una actividad; insistencia para participar en cualquier actividad no laboral, científica o docente, después de que la persona objeto de la misma haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna, llamadas telefónicas indeseadas; acciones, bromas o comentarios que resulten agresivos o lesionantes.

- **Conductas no verbales.**

Gestos, cartas o mensajes de correo electrónico, Facebook, WhatsApp, mensaje de texto por teléfono celular, mensajes escritos, o cualquier otro medio de comunicación, de carácter ofensivo, agresivo, insinuante, intimidatorio.

- **Agresiones físicas de cualquier orden.**

Contacto físico deliberado y no solicitado.

### 2.3 Acoso Sexual

De acuerdo con el ARTÍCULO 2 de la ley 18.561 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.

**Conductas:**

A continuación se enuncian, a modo de ejemplo, algunas conductas concretas que, podrían llegar a constituir acoso sexual en el trabajo:

- **Conductas verbales:**

Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios o chistes obscenos; llamadas telefónicas indeseadas; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.

- **Conductas no verbales:**

Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, silbidos y gestos insinuantes; cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo, de contenido sexual.

Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario

### **Tipos de acoso sexual:**

Se distinguen dos tipos de acoso sexual en función de si las anteriores conductas implican o no un elemento de coacción:

- **Chantaje sexual**

Consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otro beneficio laboral.

En la medida que supone un abuso de autoridad, el/la acosador/a debe tener el poder o al menos la víctima debe creer que el/la acosador/a tiene el poder, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

- **Acoso sexual ambiental**

El/la acosador/a crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, con actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual.

### **3) Ejecución**

#### **3.1) Definición de la figura que tendrá a su cargo las tareas de prevención de los conflictos interpersonales y sus cometidos:**

3.1.1) Quien llevará adelante esta responsabilidad será la Jefa de Capital Humano del Instituto.

##### **Tareas y cometidos:**

- Evaluar las normas vigentes en materia de acoso a efectos de proponer eventuales ajustes o modificaciones tendientes a que las mismas cumplan, de la mejor manera posible, con los lineamientos de la cultura y valores institucionales.
- Difundir en el ámbito interno del IP Montevideo las normas sobre la materia.
- Informar sobre los recursos que la organización puede ofrecerle para su atención.
- Recomendar a la Dirección revisiones sobre el procedimiento vigente para el abordaje de situaciones de conflictos interpersonales, acoso psicológico en el trabajo y/o acoso sexual.

#### **3.2) Procedimiento a seguir ante la detección de un posible caso de conflicto interpersonal, acoso laboral y/o sexual:**

##### **3.2.1) Procedencia del pedido de actuación de la figura de prevención de acoso:**

Cualquier persona cuyo interés sea personal o en virtud de situaciones que afecten a terceras personas, podrá cursar tres tipos de modalidades de intervención ante conflictos interpersonales, acoso laboral y/o sexual:

- **Consultas:** el interés está en conocer los derechos que le asisten en relación a situaciones que este Protocolo aborda.
- **Solicitud de intervención:** el interés está en conocer los derechos que le asisten en relación a situaciones que este Protocolo aborda y efectúa un pedido expreso de apoyo para evitar la repetición de los hechos en el futuro.

- **Denuncias:** el interés está en denunciar hechos que por su naturaleza puedan estar configurando un acoso laboral y/o sexual.

Las consultas y solicitudes de intervención podrán ser cursadas de forma oral o escrita a la responsable de Capital Humano, mientras que las denuncias deberán ser canalizadas de forma escrita y deberán contar con al menos los siguientes ítems:

- Personas implicadas;
- Tipos de conductas, derecho/os considerados vulnerados;
- Fechas y lugares en que se produjeron las conductas;
- Posibles testigos;
- Identificación de la potencial víctima de los conflictos interpersonales, acoso, etc.

### 3.2.2) Procedencia de la Investigación Administrativa:

En los casos donde la intervención de la Jefa de Capital Humano ha sido requerida para hacer cursar una Denuncia, se analizará la pertinencia de requerir una investigación administrativa.

En caso que la investigación proceda, será nombrado un equipo Instructor integrado por el Asesor Legal del IP Montevideo, la Jefa de Capital Humano del IP Montevideo y, en caso de ser necesario, una comisión “ad-hoc”.

Los procesos de trabajo en la investigación serán determinados por el equipo Instructor pero deberán cumplir con al menos las siguientes etapas y condiciones:

- ✓ Registrar y analizar todas las consultas y denuncias a efectos de identificar a los/las involucrados/as en la situación, planificando las acciones a seguir en función de las características de cada situación analizada de acuerdo a las pautas establecidas en el procedimiento.
- ✓ Adoptar una actitud de imparcialidad y objetividad, evitando cualquier conflicto de intereses. Entrevistar al denunciante, denunciado/s, testigos, o realizar cualquier otra indagación que considere importante para esclarecer el caso y darle solución.
- ✓ Realizar recomendaciones en base a las evidencias recopiladas e informar a las autoridades competentes para tomar acciones sobre el asunto.
- ✓ Informar a la persona que presenta la denuncia sobre los avances en las actuaciones.
- ✓ Custodiar la documentación contenida en el legajo de las actuaciones que desarrolle.
- ✓ Sugerir medidas de aplicación inmediata para proteger a la eventual víctima y acusado/a, minimizar riesgos y efectos.
- ✓ En todos los casos siempre habrá que velar por el anonimato de los involucrados.  
En cualquier caso en que la persona identificada como el acosador integre el equipo instructor, deberá abstenerse de participar de cualquier etapa en el proceso desde su inicio.

### 3.2.3) Confidencialidad y protección de los afectados:

Se pretende que el procedimiento sea lo más ágil y eficaz posible, y que se proteja en todo caso el anonimato, la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. Asimismo, se procurará la

protección suficiente de la posible víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que puedan derivarse de la situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre el/la presunto/a acosado/a.

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al denunciante, a la posible víctima, y al denunciado/a, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán obligación de confidencialidad y quedarán identificadas en el expediente.

#### **3.2.4) Elaboración del informe**

Con el fin de elaborar un informe lo más completo posible del proceso de investigación, el Equipo Instructor recabará las pruebas que considere necesarias e incluirá en el mismo al menos:

- Antecedentes del caso (resumen de argumentos planteados por los implicados).
- Resumen de las intervenciones realizadas por el mismo y de las pruebas obtenidas. Resumen de los principales hechos.
- Conclusiones y medidas propuestas.

#### **3.2.5) Resultado de las actuaciones del Equipo Instructor:**

Del análisis de las conclusiones y las medidas propuestas por el Equipo Instructor podrán resultar diversas acciones que responderán según la gravedad de los hechos, el perjuicio ocasionado a la persona afectada o acosada las que podrán ir desde observaciones escritas que luego quedarán integradas al legajo de personal, suspensiones y hasta llegar a la desvinculación. Las medidas serán clasificadas de acuerdo al Estatuto de Personal vigente para el IP Montevideo.

En caso de constatarse la mala fe de una denuncia, se adoptarán medidas disciplinarias que también serán aplicables de acuerdo a la gravedad de los hechos, el perjuicio ocasionado a la persona acusada, y también les regirá el Estatuto de Personal vigente para el IP Montevideo.

#### **3.2.6) Represalias**

Si se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, la víctima u otras personas involucradas en el proceso, se haya determinado o no la existencia de la falta, en cualquiera de sus modalidades, se adoptarán también las medidas disciplinarias correspondientes considerando los antecedentes del involucrado, con iguales consecuencias que en 2.8).

#### **3.2.7) Protección de los datos**

La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria grave.

## ANEXO I – MARCO NORMATIVO APLICABLE

### a. Marcos Internacionales

- La OIT en su Conferencia Internacional del Trabajo en 1985 señaló el acoso sexual como “una violación de los derechos de las trabajadoras y de los trabajadores, declarando que constituye un problema de seguridad, de salud, de discriminación, es decir, una inaceptable situación laboral y una forma grave de violencia”. Desde entonces la OIT ha destacado que el acoso sexual es una de las formas más flagrantes de violación de los derechos de todos/as los/as trabajadores/as, exhortando a los países a adoptar medidas tendientes a su erradicación.
- En el ámbito del MERCOSUR, se tiene previsto en el art. 17 de la Declaración Socio-Laboral donde se establece el derecho de todo/a trabajador/a a ejercer sus actividades en un ambiente de trabajo sano y seguro que preserve su salud física y mental, estimule su desarrollo y su desempeño profesional.
- La Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing 1995) consideró que los gobiernos debían trabajar activamente para promover y proteger los derechos humanos de la mujer.
- Especialmente la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW 1979) ratificada por Uruguay por la Ley Nº 15164 12/8/1981, destacó la importancia de garantizar la igualdad y la no discriminación. El artículo primero de la CEDAW define la discriminación hacia las mujeres como: “...toda distinción, exclusión, o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales, en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.”
- La Ley Nº 16.063 aprueba los Convenios Internacionales de la OIT destinados a garantizar determinados derechos fundamentales. El Convenio Internacional Nº 100 refiere a la igualdad de remuneración, El Convenio Internacional Nº 111 refiere a la no discriminación en materia de empleo y ocupación, el Convenio Nº 156 refiere a los trabajadores con responsabilidades familiares y el Convenio Internacional nº 103 refiere a la protección de la maternidad.

### b. Normas Nacionales

- En la Constitución Nacional se encuentran normas que protegen los derechos vulnerados por el acoso sexual, así como también se reconoce el derecho a ser protegidos en el goce de dichos derechos fundamentales. Se destacan algunos artículos:
  - ✓ Art. 7: consagra el derecho a ser protegido en el goce de la vida, honor, libertad, seguridad, trabajo y propiedad
  - ✓ Art. 8: consagra el principio de igualdad de todas las personas ante la ley.
  - ✓ Art. 53: coloca al trabajo bajo la protección especial de la ley.
  - ✓ Art. 54: dispone que la ley deberá reconocer diversos derechos a quien se hallare en una relación de trabajo o servicio; la independencia de su conciencia moral y cívica, la justa remuneración (que implica la exclusión de cualquier forma de discriminación al respecto), la limitación de la



jornada y el descanso semanal así como la higiene física y moral que comprende lo que actualmente se refiere a la salud, seguridad y medio ambiente de trabajo.

· Art. 72: establece la enumeración de derechos, deberes y garantías.

- La Ley 16.045 (2/6/89) prohíbe toda discriminación que viole el principio de igualdad de trato y de oportunidades para ambos sexos en cualquier sector o ramo de la actividad laboral.  
El Decreto 37/997 (5/2/97), que reglamenta la precedente Ley, define al acoso sexual como “una forma grave de discriminación”.
- La Ley 18.104 (15/3/007) de promoción de la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres declara de interés general todas las actividades orientadas a la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres de la República Oriental del Uruguay.  
Asimismo, obliga a toda organización estatal a adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la elaboración, la ejecución y el seguimiento de las políticas públicas tendientes a incorporar la perspectiva de género.
- El Decreto 184/007 (15/5/007) aprueba el plan de Igualdad de trato y oportunidades y lo transforma en un compromiso de gobierno que incluye el texto del Primer Plan Nacional de Igualdad Oportunidades y Derechos.
- El Decreto 291/07 (13/8/007) reglamenta el Convenio Internacional de Trabajo Nº 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. Dicho Convenio entiende como “medio ambiente” el acoso laboral o moral y el acoso sexual.
- La Ley 18.561 (11/9/009) y publicada el 21 de setiembre de 2009 establece con absoluta claridad que el acoso sexual es una forma grave de discriminación y de desconocimiento del respeto a la dignidad de las personas y en consecuencia constituye una conducta ilegal en el derecho positivo uruguayo.  
Objeto de la Ley: Prevenir y sancionar el acoso sexual y proteger a las personas afectadas. Ámbito de aplicación: Relaciones de trabajo y de docencia en el ámbito público y privado.