

# **La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco Sanciona con fuerza de Ley Nro. 2772-L**

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

### **CAPÍTULO I: ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

**Artículo 1º:** Establécese en el territorio provincial la aplicación del Protocolo de Prevención e Intervención ante situaciones de violencia laboral en la Administración Pública, para su implementación por el Estado Provincial en su rol de empleador y que como Anexo forma parte integrante de la presente ley.

**Artículo 2º:** La aplicación del Protocolo de Prevención e Intervención ante situaciones de violencia laboral en la Administración Pública, tendrá como marco regulatorio, lo normado por la ley 2023-A -Ley de Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral en la Administración Pública-, sin perjuicio de la aplicación de la normativa particular de acuerdo con las características del hecho denunciado y modalidades de manifestación de la violencia laboral.

### **CAPÍTULO II: OBJETO.**

**Artículo 3º:** Será objeto del Protocolo:

- a) Establecer un marco conceptual unificado de violencia laboral;
- b) Detectar factores de riesgo en el ámbito laboral;
- c) Promover la realización de relevamientos constantes y permanentes que permitan identificar situaciones de conflicto en las relaciones humanas y organizacionales;
- d) Informar y asesorar legal y psicológicamente a los empleados públicos sobre los alcances y efectos de la violencia laboral;
- e) Delimitar las funciones de los miembros del equipo interdisciplinario establecido en el artículo 7º de la ley 2023-A;
- f) Garantizar la confidencialidad y protección de las personas que de alguna manera participen en una investigación relacionada con hechos de violencia laboral, de acuerdo con el artículo 23 de la ley 2023-A;
- g) Facilitar criterios que permitan la intervención temprana, a efectos de prevenir situaciones de violencia;
- h) Proveer de una herramienta útil al Estado Provincial, a fin de tener conocimiento preciso de la dimensión de la problemática posibilitando la inmediata y adecuada intervención, contención y protección psicofísica de los trabajadores;
- i) Evitar la victimización secundaria;
- j) Fomentar un clima laboral óptimo, que permita la satisfacción personal de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos, metas, misión y visión, de cada una de las áreas del Estado Provincial.

### **CAPÍTULO III: PRINCIPIOS.**

**Artículo 4º:** En la implementación del Protocolo de Prevención e Intervención ante situaciones de violencia laboral en la Administración Pública, el equipo interdisciplinario se regirá por los siguientes principios:

- a) Respeto por los derechos, garantías y dignidad de los involucrados;
- b) Trato digno y humanitario: Para ello deberá considerarse el estado emocional de la persona, el respeto a su intimidad, sus tiempos, silencios, habilitando la palabra, escuchando atenta y asertivamente, informando de manera clara y sencilla, con un lenguaje acorde al contexto sociocultural, brindando confianza, seguridad, y contención;

- c) Confidencialidad, discreción, y resguardo de la identidad de las partes, como también de los hechos denunciados, estado emocional, informes psicológicos, hasta tanto finalice el procedimiento administrativo;
- d) Celeridad, economía, sencillez, eficacia y gratuidad, desarrollando el procedimiento con la mayor premura posible, de acuerdo a las especiales circunstancias del caso, dando aviso inmediato con las autoridades correspondientes de situaciones donde peligre la integridad física de alguna de las personas sometidas al procedimiento;
- e) Imparcialidad del equipo interdisciplinario en la realización de los informes y dictámenes;
- f) Impulsión de oficio del procedimiento administrativo cuando existieren indicios suficientes de violencia laboral;
- g) Legalidad, razonabilidad y motivación de la decisión, desarrollando un procedimiento administrativo de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, fundamentando las decisiones arribadas en los dictámenes, encuadrando el hecho denunciado con los alcances de la legislación vigente, sugiriendo las sanciones correctivas y/o expulsivas que correspondan, de acuerdo con las circunstancias del caso.

#### **CAPÍTULO IV: AUTORIDAD DE APLICACIÓN.**

**Artículo 5º:** La autoridad de aplicación de la presente ley será cada uno de los Poderes del Estado Provincial, por intermedio de la Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral.

**Artículo 6º:** El texto de la presente ley y su Anexo, deberán ser exhibidos públicamente en los tres Poderes del Estado, organismos descentralizados, entidades autárquicas y organismos de la Constitución Provincial, debiendo los responsables de las áreas de Recursos Humanos, instrumentar los mecanismos necesarios para que los empleados públicos tomen conocimiento del presente protocolo.

**Artículo 7º:** Los gastos que demande la implementación de la presente, se imputarán a las partidas presupuestarias pertinentes.

**Artículo 8º:** Invítase a los municipios a adherir a la presente.

**Artículo 9º:** Regístrese y comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, a los catorce días del mes de marzo del año dos mil dieciocho.

Pablo L.D. BOSCH  
SECRETARIO  
PODER LEGISLATIVO

Lidia Élidea CUESTA  
PRESIDENTA  
PODER LEGISLATIVO

<b>LEY 2772-L</b> <b>TABLA DE ANTECEDENTES</b>	
<b>Artículo del Texto Definitivo</b>	<b>Fuente</b>
Todos los artículos de este Texto Definitivo provienen del texto original de la Ley N° 2772-L	

Artículos suprimidos: NO

<b>LEY 2772-L</b> <b>TABLA DE EQUIVALENCIAS</b>		
<b>Número del artículo del Texto Definitivo</b>	<b>Número del artículo del Texto de Referencia (Ley 2772-L)</b>	<b>Observaciones</b>
La numeración de los artículos del Texto Definitivo corresponde a la numeración original de la Ley N° 2772-L.		

**ANEXO A LA LEY N° 2772-L**  
**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE SITUACIONES DE**  
**VIOLENCIA LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La Constitución de la Provincia del Chaco, consagra los derechos sociales del trabajador, garantizando la tutela efectiva del trabajo en todas sus formas, asegurando al trabajador condiciones económicas, morales y culturales para una existencia digna y libre, revistiendo tales disposiciones carácter de orden público.

Por ello, resulta indispensable asegurar a los trabajadores que la tutela jurídica sea efectiva, de manera tal, que la legislación sea interpretada y aplicada en forma igualitaria y equitativa, no sólo en el ámbito judicial, sino también administrativo.

El Estado, en su rol de empleador, debe garantizar la creación de políticas de eliminación de todas las formas de violencia laboral, ejerciendo las acciones que fueren necesarias para disminuir y erradicar actos que impliquen abuso de autoridad hacia o sobre los trabajadores, promoviendo condiciones de respeto en el ámbito laboral, con el propósito de desalentar y/o sancionar las conductas tipificadas como violentas en los términos de la ley 2023-A.

La aplicación del presente Protocolo tiene como objetivo encuadrar y reglar lo normado en la ley 2023-A- Prevención y Erradicación de la violencia laboral en el ámbito de la Administración Pública-, sin perjuicio de la aplicación de la normativa supletoria y/o particular de acuerdo con las características del hecho, forma de manifestación de la violencia, y/o ante la existencia de conflictos laborales.

Sin perjuicio de los fundamentos técnicos y legales, debemos entender que la actualidad de la sociedad está íntimamente ligada al trabajo y para el funcionamiento saludable de cualquier ciudadano, su estructura biopsicosocial debe estar en armonía; esto es lograr el equilibrio de las esferas de nuestra vida como ser los factores económicos, sociales, familiares, emocionales, resultando necesario saber que, si cualquiera de éstas sufre alguna perturbación, repercutirá en la otra.

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**MARCO TEÓRICO**

**I). Conflictos laborales**

De acuerdo con las indicaciones de los Organismos Internacionales en materia de salud laboral tales como la Unión Europea, la OIT y la OMS, la defensa de la salud como un derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera sea la forma de organización laboral y/o sector en el que presten sus servicios, debe constituir un objetivo prioritario para las patronales, gremios, sindicatos, entidades que realicen tareas relativas a la materia y claro está, el Estado en todas sus manifestaciones.

En la Provincia del Chaco, el Estado se constituye en el principal empleador y tiene la importante misión a través de sus organismos de cumplir las funciones administrativas, y atender, en las diversas áreas a miles de ciudadanos que día a día acuden a las oficinas públicas. Los vínculos de quienes forman parte del contexto laboral público tienen particular relevancia, ya que son quienes gestionan las acciones para que los servicios públicos sean óptimos, cumpliendo una función social que reviste especial importancia, ya que atienden consultas y problemas de los ciudadanos.

La práctica indica que en dicho ámbito coexiste una gran heterogeneidad de trabajadores y trabajadoras, que presentan un modo de actuar y pensar distinto, diversas ideologías políticas o religiosas, motivaciones diferentes, funciones dinámicas, a veces poco claras, algunos roles están definidos y otros no, siendo éstas algunas de las características del contexto.

En este sentido, numerosos informes, remarcan la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de prevención y atención de riesgos; para evitar las indicadas diferencias conocidas como “conflictos laborales”.

Estamos ante la presencia de un fenómeno que podría derivar en situaciones de violencia laboral; ya que de no resolverlos se generaría un ambiente hostil de trabajo. En ambos supuestos, las consecuencias serán negativas para los trabajadores. Por ello, aceptar la existencia de conflictos personales u organizacionales, resulta ineludible para prevenir situaciones violentas o bien, remediar la hostilidad en el medio laboral. Afrontar estas situaciones no resulta una tarea fácil, pero igualmente es exigible a la Administración, una gestión tendiente a su reducción.

Debemos emprender el conocimiento del tema desde la inteligencia de que los conflictos son inherentes al ser humano, no resultando en esencia ni buenos ni malos, la connotación que se le

dé, dependerá del camino que se tome para enfrentarlo, ya que es una construcción social, con posibilidades de ser conducida, transformada y superada por las mismas partes.

Como primer concepto, podemos definir al conflicto como una situación en la que dos o más personas perciben que tienen intereses diferentes, lo que determina actitudes y opiniones diversas, derivando esto en un posible enfrentamiento.

En los ambientes de trabajo de la administración pública, las relaciones interpersonales coexisten permanentemente, el desempeño de un trabajador impacta directamente en las labores de sus compañeros, prevalecen los ambientes compartidos, predominan los liderazgos autocráticos, entre otras tantas particularidad que se visualizan, favoreciendo todas ellas, a la aparición de conflictos.

En la mayoría de estas situaciones, resulta necesaria la intervención de un tercero objetivo que funcione como mediador entre las partes involucradas, a fin de que el conflicto tenga un canal de viabilidad y se lo tome con la debida seriedad. Si el abordaje del conflicto no es temprano y oportuno, puede quedar latente y predisponer a nuevos conflictos o, lo que es peor, desencadenar en hechos de violencia laboral. Los conflictos laborales deben ser entendidos más allá de los trabajadores que resulten parte protagonista de la situación; por el contrario, es un problema que afecta al grupo de trabajo en su conjunto, tornando hostil y nocivo el ambiente donde todos desempeñan sus labores y pudiendo convertirse en un factor de riesgo en las demás relaciones del grupo humano que conforma el equipo de trabajo.

## II). Características y formas de los conflictos laborales

Existe una interacción entre las relaciones laborales en la administración pública, que involucran al Estado, en su rol de empleador, el personal jerárquico que tiene a cargo una Dirección u Oficina, los trabajadores que están bajo su dependencia, y los gremios, sindicatos, que luchan por la defensa de éstos. Independientemente del lugar o las personas con las que se genere el problema, si sus actores deben trabajar en conjunto, o bien, articular con otras áreas, la existencia de los conflictos dificultará la interacción en la realización de la tarea.

En síntesis, existen diversos niveles de intercambio en las relaciones laborales públicas, que pueden darse entre un trabajador y su jefe directo, o de éste con un grupo de trabajadores, entre los sindicatos y el Estado, o varios sindicatos con el empleador. Por ello, entendemos que las interacciones pueden ser individuales o colectivas, con diferentes actores que poseen intereses comunes y contrapuestos.

El interés común se relaciona con la motivación que es propia a todos los trabajadores, que está arraigada en el grupo laboral, como ser: el salario, las licencias, los beneficios sociales. Por ejemplo: De la existencia de un sector depende el trabajo de todas las personas que desempeñan labores en el lugar, por lo que incumbe a todos que el área continúe funcionando.

El interés contrapuesto en cambio, está vinculado con las motivaciones personales propias del ser humano, con intenciones de mejorar su remuneración, ascender en el escalafón administrativo, u obtener mayores beneficios. Por ejemplo, hay un solo cargo de Director, y muchos trabajadores que quieren obtenerlo.

Estos conflictos, también pueden ser de interés, que refieren a los diferentes valores, principios o costumbres de quienes son compañeros de trabajo, como por ejemplo las discusiones que se generan en torno a la limpieza de la oficina, o bien de derechos, los que se generan por incumplimiento de las disposiciones legales administrativas, por ejemplo, molestia del Jefe por la impuntualidad de los trabajadores, o enojo de éstos por la negación de las licencias. Muchas veces, los conflictos presentan características de ambas clases.

A su vez, las consecuencias de situaciones conflictivas pueden ser positivas o negativas. Entendemos como positivo la oportunidad de estimular el análisis crítico, fortalecer los sentimientos de identidad y pertenencia, facilitar la producción de nuevas ideas, puede aumentar el compromiso con el trabajo que se realiza en la oficina, en suma, el conflicto es un precursor de cambios. No obstante, dependerá de cómo se lo afronte, ya que en la mayoría de los casos predominan sus consecuencias negativas, entre las que se destacan los sentimientos de frustración, hostilidad, ansiedad, limitaciones en la comunicación, cambios de líderes democráticos en autocráticos, a veces genera rótulos hacia algunas personas, o enfatiza la lealtad de un pequeño grupo, creando rivalidades.

Por ello, se concluye en que los conflictos son inherentes al ser humano, por lo tanto, en el ámbito del trabajo nos resulta inevitable la existencia de enfrentamientos o dificultades constantes, pero si los aceptamos, y afrontamos pacíficamente, mediante una comunicación asertiva y con verdaderas intenciones de resolución, éstos pueden generar enormes consecuencias positivas para la vida personal del trabajador como también en la organización del trabajo.

## III). Violencia Laboral

La violencia laboral es el enemigo silencioso y a veces invisible, imperceptible, que muchas personas llevan a cabo en su medio laboral, siendo una realidad cada día más vigente y notoria. Constituye una de las principales fuentes de inequidad, discriminación, estigmatización, y ausentismo en el ámbito de trabajo. Sus consecuencias trascienden al plano individual, organizacional, y social, por lo que el abordaje de esta problemática configura un tema central desde la perspectiva de los derechos humanos.

En el complicado engranaje de la Administración Pública, en el que cunde el afecto por la burocracia o la gestión de los recursos humanos, depende esencialmente de la concepción que se tenga del hombre, de la mujer, y del trabajo que realizan, para lo cual es necesario que los llamados a ejercer funciones de dirección, conducción, o liderazgo, estén formados cultural, humanística y éticamente dentro de lo que se denomina cultura institucional, de la que usualmente no participan algunas personas que son incorporados sin tener estas condiciones, tanto los que ingresan en las plantas permanentes sin haber seguido el derrotero de la carrera administrativa, como aquellos llamados coyunturalmente a ejercer cargos de conducción.

Si se considera que la palabra autoridad, significa ‘promocionar’, ‘hacer progresar’, sabremos que la actividad de quien conduce o ejerce esa autoridad, en la medida que sea, se dirige a promover en un ámbito adecuado el despliegue de las potencialidades humanas del trabajador, tanto profesionales como culturales. Si no lo hace estaríamos frente a quien prefiere utilizar otros métodos para cumplir con sus objetivos, una de las probabilidades es que se trate de alguien que ejerce una conducta abusiva.

A veces el ámbito laboral es el adecuado para cometer el “crimen perfecto”, pero en la medida de que el problema no sea tratado, analizado, o se resuelva adecuadamente. Por lo pronto, la violencia laboral parece estar incorporada a la conciencia colectiva de los trabajadores. Han comenzado los reclamos, quejas, visualización de esta problemática, y con ello una incipiente legislación y proyectos específicos en el ámbito del Poder Legislativo.

La Provincia del Chaco se ubica como una de las pocas que legisló sobre esta realidad. De allí, que en el año 2012, se sanciona la Ley 2023-A -Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral en el Ámbito de la Administración Pública- estableciendo la obligación del Estado Provincial, como empleador, de diseñar políticas de eliminación de todas las formas de violencia laboral ejercidas en el sector público, realizando las acciones necesarias y además eficaces que permitan desterrar tales actos, reparando el daño ocasionado. A su vez, se consagra la necesidad de mantener en el lugar de trabajo condiciones de respeto para quienes se desempeñan en la estructura de los Poderes del Estado, desalentando, previniendo y sancionando las conductas tipificadas como violentas, todo ello, mediante la aplicación de un procedimiento administrativo adecuado, efectivo, transparente, justo, equitativo, que posibilite el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Precisamente, es la sanción de la Ley 2023-A y posterior creación de la primera Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral “Beatriz Vázquez” instituida en el ámbito del Poder Legislativo, el primero de septiembre del año 2016, lo que impulsa y motiva el avance en el esclarecimiento del procedimiento administrativo desplegado por el equipo interdisciplinario que la compone.

El mencionado instrumento legal, por intermedio del artículo 5º, proporciona un concepto legal comprensivo de la violencia laboral en el sector público, la que debe ser entendida no sólo desde la mera agresión física de golpear, empujar o pegar, sino también de aquello que más nos cuesta identificar: El acoso u hostigamiento psicológico, o lo que hemos naturalizado: Los maltratos o abusos verbales, humillaciones o críticas infundadas. Establece la ley “...Toda acción, omisión, segregación o exclusión realizada en forma reiterada por un agente que manifieste abuso de la autoridad que le confieren sus funciones, cargo o jerarquía, influencia o apariencia de influencia, que tenga por objeto o efecto la degradación de las condiciones de trabajo susceptibles de afectar los derechos, la dignidad de los trabajadores, de alterar su salud física y mental y/o comprometer su futuro laboral, inclusive excluirlo de su lugar de trabajo; o al consentimiento de dichas conductas en el personal a su cargo sin hacerlas cesar; pudiendo ser estas acciones de naturaleza sexual o psicológica, para beneficio propio o de un tercero, bajo las posibles formas de maltrato físico, psíquico o social, acoso u hostigamiento psicológico, acoso sexual, homofóbico o discriminación por género...”.

El concepto remite a hechos o conductas reiteradas, no a episodios únicos o aislados, con una finalidad e intención tendiente a eliminar al individuo de la Oficina o grupo del que forma parte, o con el único propósito de generar un daño. A su vez, es menester aclarar, que la violencia laboral, puede producirse en un sentido descendente (Cuando quien la ejerce es una persona que detenta un cargo jerárquico. Ejemplo: El Jefe maltrata a algún trabajador de inferior cargo o jerarquía), ascendente (Lo produce una persona con un cargo o jerarquía inferior respecto a la víctima. Ejemplo: Un agente ejerce violencia contra su Jefe), o bien,

horizontal (Cuando el acoso es producido por compañeros de trabajo en situación de paridad o igualdad en cuanto a su jerarquía). La experiencia indica que, si bien existen formas de manifestación de esta problemática, hay algunas de ellas que se dan en mayor medida que otras, visualizándose en la Administración Pública, el aislamiento del trabajador, la marginación a través de hostilidades y falta de comunicación, difusión de mensajes peyorativos e injurias, asignación de tareas humillantes, de difícil concreción o no acordes a su perfil laboral, menoscabo de la imagen del trabajador frente a terceros, y el ejercicio abusivo del ius variandi (modificación arbitraria de las condiciones de trabajo: horario, sector, tareas).

Ahora bien ¿Qué debo hacer cuándo atravieso por una situación de violencia laboral.

El primer recurso es verbalizar de inmediato la situación, es decir, compartirla con alguien de confianza o bien, consultar con el equipo interdisciplinario creado a tal fin, para que pueda orientar a quien considere encontrarse en situación de violencia laboral.

El paso siguiente es denunciar, dejar constancia de lo sucedido, en tanto que ésta actitud deberá dar a quien ejerce violencia la certeza de que no será fácil avanzar sobre la víctima elegida. Esta denuncia también se realiza en el ámbito administrativo, a través de la Oficina Interdisciplinaria creada al efecto. Ahora bien, para demostrar el trato al que ha sido sometida la persona, acumulará los elementos de prueba con los que cuente, testigos y/o documentos, incluyendo los que dispongan cambios repentinos relacionados con la prestación del servicio, ubicación del interesado, supresión de condiciones de acceso a ciertos elementos de trabajo de los que hubiesen dispuesto hasta esa instancia, retaceo de información, falta de comunicación con personas de otros sectores, etc., lo que permitirá al Equipo Interdisciplinario, conocer la realidad, elaborar informes, y encuadrar legalmente la denuncia formulada.

IV). Formas de manifestación

La violencia laboral es un fenómeno complejo, que puede presentarse de diferentes maneras, las que “están debidamente individualizadas, presentan diferencias, y se encuentran consagradas en la Ley 2023-A, por medio del Artículo 6°.

Maltrato psíquico y social: Es aquella manifestación de hostilidad a través de insultos, hostigamiento psicológico, crítica infundada, uso deliberado del poder, abuso verbal o intimidación. A través de este medio se expone a la víctima frente a los demás, por ejemplo: cuando un trabajador hace pasar una situación de vergüenza a un compañero humillándolo públicamente. A veces se utilizan las redes sociales o grupos de WhatsApp, para ejercer el maltrato. Ejemplos: “Míralo al ridículo éste”; “¿No te das cuenta de que estás informándole mal a la Señora?” “Deja que la atiendo yo”

Maltrato Físico: Es una conducta que directa o indirectamente está dirigida a generar un daño contra la integridad física de la persona. Se puede presentar a través de amenazas de agresiones físicas en gestos o dichos, empujones, golpes, es decir, cualquier despliegue de fuerza destinado a producir una agresión de carácter físico, pero también se configura frente a la existencia de portazos, golpes en la mesa, patear o tirar objetos, romper o deteriorar el material de trabajo o bienes personales de la víctima, y ello es así porque estas conductas agresivas impactan en el plano emocional, ya que él o la víctima sabe que está dirigido hacia su persona.

Discriminación: Se trata de conductas que producen desigualdad, ya que se da un trato diferencial a un individuo como manifestación de actitudes despectivas e injustificadas, en razón del género, identidad u orientación sexual, edad, nacionalidad, origen étnico, color de piel, posición económica, condición social, religión, estado civil, capacidad psicofísica, condición biológica o de salud, características físicas, ideología, opinión política o gremial. Ejemplos: “Vos sos contratado, no tenes ni voz ni voto” “Trabaja como negro” “Es mujer no le da la cabeza”.

Acoso sexual: Se manifiestan a través de conductas o comentarios con una connotación sexual, teniendo como característica principal que quien lo recibe no lo desea, es decir, no es consentido. Puede producirse a través de un contacto físico, como toqueteos, roces, manoseos, o bien, sin contacto alguno, a través de referencias en cuanto al aspecto, vestimenta, mensajes de texto o emails con proposiciones sexuales. En oportunidades el “factor sexual” es utilizado como requisito para acceder a cierto beneficio o ascender en el escalafón administrativo, pero el único modo de hacerlo es a través de la realización de un hecho con intención sexual hacia quien tiene la posibilidad de otorgar dichos beneficios. En ocasiones, estas propuestas no las realiza de manera directa el agresor, sino que existe un tercero que colabora con su accionar, el encargado de “conseguir” que la víctima se entregue.

Acoso Psicológico: El acoso psicológico conocido como “mobbing” o acoso moral, es aquella situación de violencia psicológica extrema, realizada en forma sistemática, recurrente, y durante un tiempo prolongado sobre otra persona, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación o reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, causando miedo, intimidación, molestia, angustia, disminuyendo su autoestima, consiguiendo su desmotivación laboral, con la

intención de lastimar o bien para que acaben abandonando el lugar de trabajo. Es llamado también “síndrome de hostigamiento psicológico” refiriéndonos a formas sutiles y directas de ejercer maltrato psicológico. Es una violencia ilimitada, que hace estragos en la salud mental y física.

Ejemplos: “Todo lo que te doy para hacer lo haces mal, tengo que corregir todo”; “Nunca aprendes nada, no sabes nada, no servís para nada”.

Inequidad salarial: Es una forma de discriminación laboral, que se produce cuando se aplica una disparidad salarial entre hombres o mujeres que ejercen funciones equivalentes. Es decir, es necesario que exista igualdad de condiciones para que se configure este hecho. Ejemplo: Un hombre con cargo de Director y una mujer con idéntica jerarquía, percibiendo la trabajadora un salario inferior sin justificación legítima.

V). Perfiles: ¿Cómo identifico al agresor/a?

Uno de los principales problemas que presenta la violencia laboral es cómo detectar al agresor, ya que la imagen que proyecta hacia el exterior, en la mayoría de los casos, es positiva. No siempre los sujetos activos de las agresiones son conscientes del daño psicológico que generan y no conocen el significado de la palabra equidad, por el contrario, ejercen constantemente abusos de autoridad, entendiendo por ello, una forma de tratar inapropiada, incorrecta, e ilegal.

Se trata de personas inseguras, que eligen a sus víctimas porque piensan que representan una amenaza para su carrera administrativa, y mediante el acoso intentan acabar psicológicamente con la persona, escondiendo su propia mediocridad, convirtiendo a la víctima en el chivo expiatorio, a quien culpar por los problemas de la Oficina. Aunque no se da en todos los casos, es frecuente encontrar en quienes realizan acciones violentas trastornos psicológicos o personalidades problemáticas. Detrás de su necesidad de control y destrucción, pueden encontrarse personalidades con rasgos paranoides, narcisistas o antisociales.

Profundizando en esto último, resulta relevante mencionar algunos perfiles que determinan el accionar de éstas personas:

Psicópata: Siguiendo a Hugo Marietan “el psicópata es una variedad de ser humano, no es un enfermo, como la mayoría de las personas cree, sino que es una manera de ser en el mundo”. Este tipo de personas utilizan por excelencia la manipulación y la mentira, ya que tienen una capacidad de seducción absoluta para con la víctima, permitiéndose vivir personal y profesionalmente de los demás. Ocupa lugares como considerarse “el patrón de referencia”, considera que todos le deben todo, careciendo en absoluto de empatía por los demás.

Personalidad paranoide: Es quien desconfía permanentemente, interpreta que su alrededor lo quiere perjudicar. De manera constante sospecha que los demás quieren hacerle daño, que van a aprovecharse de su persona o engañarlo sin que exista una base real que justifique su temor. Se preocupan excesivamente sobre los sentimientos de lealtad y fidelidad de sus compañeros de trabajo, exageran las circunsancias normales viendo signos de peligro y amenazas por todos lados y se manifiestan con una falta de confianza hacia los demás.

El síndrome de mediocridad inoperante activa: Este tipo de personalidad tiene la ausencia total de todo tipo de interés, aprecio o aspiración hacia lo excelente u óptimo. Por lo tanto, puede manifestarse en el conformista, que si bien nunca se considerará un hostigador o acosador forma uno de los canales por los cuales puede usarse para generar dicha situación ya que es el que “hace lo que se le ordena”. Pero también puede tomar forma con un poco más de voltaje siendo un mediocre con algo de creatividad, sintiendo la necesidad de figurar o aparentar, imita a aquellos a quienes admira y envidia con el fin de lograr llegar a un puesto jerárquico, aunque intelectualmente no esté preparado para ello. Puede también manifestarse a través de una envidia maligna, sintiendo un sentimiento de inferioridad insoportable, que lo llevan a atacar a quien le represente una amenaza a su lugar de trabajo, generando el desprestigio o desvalorización de la víctima.

Narcisista: Si bien hay varias características en este término que van a resonar a los anteriores, son propias el rasgo de grandiosidad, falta de empatía, egoísmo, negación y una interpretación distorsionada de la realidad, manipulación y fantasía. El/la narcisista tiene una imagen de sí exitosa, poderosa y omnipotente, no soportando la crítica y sin dar lugar al margen de error en su accionar o pensar. Entendiendo que su alrededor le debe permanentemente algo y lo tiene que aprobar en todo lo que realice, claro está que quien no sea coincidente con él/ella, será su posible contrincante/víctima.

Dicho de otra manera, las características más sobresalientes son:

- La falta de empatía: No saben ponerse en el lugar del otro, suelen ser insensibles e incapaces de experimentar verdaderos sentimientos de tristeza.
- Incapacidad para las relaciones interpersonales: Suelen ver al otro como una amenaza, por lo que los otros, lo atemorizan. Esto le impide relacionarse de manera auténtica.



- Irresponsabilidad: El acosador puede presentar dificultades para tomar decisiones, por lo que suelen dejar que otros la tomen por ellos. Precisamente esa capacidad de resolver situaciones que ellos mismos buscan, se convierte en una amenaza para su status dentro de la Oficina.
- Carencia de culpabilidad: Niegan la realidad y atribuyen la culpa a los otros. Son incapaces de sentirse culpables, siendo expertos para hacer que los demás tengan esos sentimientos.
- Mentira compulsiva: Rehace la visión de su vida de manera que parezca que la víctima es él para ganarse el apoyo y confianza de los demás.
- Megalomanía: Con sus mentiras, dan una imagen de buena persona y de moralidad irreprochable, que ponen como referencia del bien y el mal.
- Habilidad retórica: Su discurso es moralizante y tiene muchas habilidades para convencer.
- Habilidad de seducción: Aparece ante los demás como personas encantadoras, utilizando para ello su enorme capacidad de mentir.
- Envidia: Siente una intensa envidia ante las personas que poseen cosas o características que ellos no poseen.
- Estilo de vida parásito: Suelen vivir gracias a lo que los demás hacen por ellos. Buscan un estilo de vida alto y hablan siempre de personas importantes con las que se relacionan (sean reales o imaginarias).
- Premeditación: El acosador no ataca de forma aleatoria, sino que todo el proceso de acoso ha sido premeditado. Estudia y evalúa a su posible víctima, manipula el entorno y cuando está seguro, comienza la fase de confrontación.

### ¿Quiénes pueden ser víctimas?

Aquellas personas que ante los ojos del agresor aparecen como envidiables, por sus características positivas. A menudo se trata de personas carismáticas que tienen grandes habilidades para desarrollar sus funciones laborales, suelen ser inconformistas y por su experiencia, inteligencia o preparación, suelen cuestionar sistemáticamente los métodos de la organización del trabajo de su oficina. Otra de sus características es su predisposición al trabajo en equipo, no dudan en colaborar con sus compañeros, facilitándoles información, o lo que fuere necesario y esté a su alcance en pos del mejor funcionamiento de su área.

Sólo se necesita estar en el lugar, momento preciso y frente a cualquiera de los perfiles descriptos precedentemente para resultar ser víctima de violencia laboral. En tanto existan estas situaciones, hay lugares preestablecidos asignados por alguien que se empodera en un lugar superior a un otro que lo encuadra en un lugar inferior, en este caso la víctima. Insistimos, ésta persona le representa una “amenaza” al agresor, es investida en ese encanto perverso, o “caminito de hormiga” que hace, con tal que la víctima no se anoticie de entrada de la situación y sienta cierta desestabilidad emocional e inclusive culpa de lo que se está generando.

En síntesis, son personas:

- Trabajadoras: Sus intenciones residen en hacer bien su trabajo.
- Sociables: Acostumbran llevarse bien con todos.
- Reconocidos y/o valorados por el trabajo que realizan, no sólo por algún Jefe, sino también por sus compañeros de trabajo.
- Tienen valores arraigados y ética.
- Apuestan al trabajo en equipo: Lo ven como una forma óptima de trabajar y esencial para el buen desempeño laboral, individual y colectivo.

### VI). Consecuencias de la violencia laboral

Una de las razones por las que esta problemática ha cobrado especial importancia, es que a lo largo de los años, se ha evidenciado como una de las causas de la depresión, ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan al abandono del puesto de trabajo, incrementándose el ausentismo, las licencias por enfermedad, faltas reiteradas, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo.

Los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés, por eso, generalmente es confundido con ello, se manifiesta el nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias. Debemos tomar consciencia de que la violencia laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o cambios duraderos en la personalidad. La desvalorización persiste aunque la persona se aleje de su acosador. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo.

Concretamente, las consecuencias son:

Físicas: Trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.), trastornos respiratorios

(sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.).

Psíquicas: Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, a enfrentarse con la persona que ejerció la agresión, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de mobbing. Se pueden dar cambios de personalidad con predominio de rasgos obsesivos (actitud hostil, y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias), rasgos depresivos (sentimientos de indefensión, anhedonia, indefensión aprendida) y alteración del deseo sexual (hiperactividad sexual, etc.).

Consecuencias sociales: Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento, así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacia el entorno. Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus compañeros de trabajo, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la oficina, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas consideran que es un fracasado o fracasada, teniendo miedo a enfrentarse a las posibles críticas.

Consecuencias laborales: Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Por ello, se evidencian las faltas al trabajo, retiros, ausencias, pedidos reiterados de licencias, conflictos en la organización del trabajo, repercutiendo en el servicio que el Estado brinda a la sociedad, como también generándose pérdidas económicas y recurso humano valioso.

Las consecuencias dependen de la duración del maltrato, intensidad de la agresión, así como de las situaciones de vulnerabilidad. Es más fuerte si se trata de un grupo de trabajadores contra una persona, o cuando quien lo ejerce es un superior jerárquico. Todos estamos implicados cuando existe una situación de violencia en el ámbito laboral, quienes hostigan no pueden hacerlo si no encuentran sustento del contexto que lo rodea.

VII). Situaciones que no son casos de violencia laboral.

Resulta indispensable distinguir aquellas situaciones que no se tratan de violencia laboral y por el contrario son hechos que forman parte del quehacer propio de la organización del trabajo, o de las exigencias laborales que cualquier jefe puede demandar, por ello, mencionamos:

Conflictos laborales: Situación en la que dos o más personas perciben que tienen intereses diferentes, lo que determina actitudes y opiniones diversas, derivando esto en un posible enfrentamiento.

Problemas organizacionales, de dirección y liderazgo: En ocasiones existe una defectuosa organización del trabajo, estructuras rígidas o liderazgos autocráticos, opresivos, o bien, la ausencia de metas a corto y largo plazo, objetivos de la oficina y una visión compartida.

Estrés laboral: El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés en el ámbito laboral es una consecuencia de la actividad o tarea, que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización y se manifiesta, en una serie de alteraciones psicológicas y físicas.

Burn out: También conocido como síndrome de agotamiento o del quemado, en donde el trabajador se encuentra con sentimientos de agotamiento, sobrecargo o fatiga. Este agotamiento está vinculado a lo emocional, ya que a veces se manifiesta en tristeza, desgaste, pérdida progresiva de la energía. Sumando también la despersonalización, que implica un cambio negativo de actitudes que lleva a un distanciamiento frente a los problemas, llegando a considerar a las personas con las que tratan como objetos.

Por último también se ve en la falta de realización profesional, que se manifiesta en las respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo, con manifestaciones pseudo depresivas y con tendencia a la huida, una moral baja y un descenso en la productividad en el trabajo.

- Exigencias organizacionales: Pueden presentarse situaciones orientadas a satisfacer exigencias de la organización, siempre y cuando se gradúe el debido respeto a la dignidad del trabajador y sus derechos patrimoniales y excluyendo toda forma de abuso de derecho.

En general existen “días tranquilos” y “días o momentos más agitados” donde las exigencias del ambiente se tornan más intensas, justamente porque se requiere del cumplimiento inmediato de la tarea a realizar. Contando con un tiempo límite y en ocasiones con poco personal, o trabajadores que no reúnen el perfil para estar en determinadas áreas, genera en oportunidades que esto simule un momento de tensión o desencuentro/desequilibrio para el ritmo que se venía desarrollando en la oficina.

Por lo tanto, siempre y cuando las órdenes sean impartidas en el marco del respeto y de las obligaciones impuestas al trabajador, no se trata, bajo ningún aspecto, de hechos de violencia laboral, ya que están vinculados con el cumplimiento de una función, o bien, de las metas y objetivos propuestos.

#### VIII). Factores de riesgo

Elementos que predisponen la violencia laboral en el Sector Público. Cuando hablamos de “riesgo” hacemos referencia a la probabilidad de ocurrencia de un peligro social. Los factores de riesgo, no son específicamente la causa de la ocurrencia de hechos violentos, sino que son elementos que actúan en forma coexistente y cooperante, preparando el terreno para la producción de una situación violenta, aumentando la probabilidad de que, una persona o un grupo de trabajadores sean víctimas de tales actos. Se llaman también “factores predisponentes”, ya que facilitan las circunstancias para un problema se produzca.

Por el contrario, la forma de contrarrestarlos es a través de los factores protectores, entendiendo por tales a aquellas medidas que se llevan a cabo para anticiparse a la materialización de un hecho conflictivo, violento u hostil, con la finalidad de neutralizarlo.

De allí que sea indispensable la realización permanente y constante de diagnósticos de riesgos que permitan su identificación, cuantificación y cualificación, para diseñar acciones que permitan disminuirlos y en la medida de lo posible, erradicarlos. El diagnóstico será una herramienta que permitirá al Estado Provincial y cada uno de los directores, jefes y/o responsables de algún equipo de trabajo, conocer la realidad del área, pudiendo en consecuencia diseñar estrategias de prevención.

Se identifican como factores que predisponen la ocurrencia de conflictos y violencia laboral, los que a manera enunciativa se mencionan a continuación:

- Asignación incorrecta o insuficiente de los recursos humanos y materiales.
- Burocratización de la estructura organizacional.
- Rigidez organizativa.
- Estilos de dirección autoritario.
- Ausencia de formación y carencia de liderazgos.
- Responsabilidades diluidas, roles poco claros, funciones imprecisas.
- Aislamiento de la organización respecto de su entorno.
- Cultura organizacional estereotipada.
- Improductividad.
- Ausencia de mecanismos adecuados de resolución de conflictos.

#### IX). Fases de la violencia. ¿Ocurre de un día para el otro?

La violencia laboral no es una circunstancia que aparece de un día para el otro, por el contrario, corresponde a un proceso cíclico o en espiral, donde en cada momento el comienzo y el final, se mezcla con el anterior y el siguiente y si bien hay conductas propias de cada fase, no sería extraño que aparecieran mezcladas. Establecer una secuencia fija de comportamientos que desembocan en el acoso laboral es complicado debido a las diferentes peculiaridades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y el entorno en el que se desarrolla el conflicto, así como el modelo de organización en el que se desarrolla. Lo más complicado del acoso moral en el trabajo es detectar cuándo comienza y porqué. Hay que tener claro que el mobbing es intencional.

Conocer las fases es relevante para determinar qué tipo de intervención corresponde, la cual va a fluctuar dependiendo de en qué fase se encuentra el caso sometido a análisis.

El acoso hacia una persona se manifiesta de diversas maneras:

1. Manipulación de la comunicación: No informando a la persona sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenizándole, criticándole tanto con relación a temas laborales como de su vida privada.

2. Manipulación de la reputación: Comentarios injuriosos, ridiculizándole o burlándose de él/ella, propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra.

3. Manipulación del trabajo: Proporcionándole trabajos en exceso, monótonos, repetitivos, o bien, sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación.

Fases del proceso

- Fase de seducción: En esta primera etapa la persona que ejerce la violencia se gana a la víctima a través de diferentes acciones, pero sin utilizar su potencial violento. En muchas ocasiones no se centra sólo en engatusar a su víctima, sino que se puede centrar, también, en su entorno social y familiar. El objetivo es descubrir las debilidades de la futura víctima para luego atacarle donde más le duele.

- Fase de conflicto: Como lo mencionamos, en la administración pública es normal que aparezcan conflictos entre los compañeros de trabajo, o de éstos con sus Directores o Jefes de área, donde hay intereses contrapuestos y objetivos diferentes. Como consecuencia de esto surgen roces, fricciones personales, diferencias de opinión que pueden solventarse de manera positiva, a través del diálogo, o por el contrario, puede ser el principio de un problema más profundo que tiene posibilidades de estigmatizarse y es aquí cuando surge un ambiente violento. La consecuencia es el hostigamiento. Los expertos definen el mobbing a partir de esta fase. La causa del conflicto en ocasiones puede estar creado artificialmente por el instigador como excusa para hostigar a la víctima.

- Fase de estigmatización: Quien ejerce violencia, pone en práctica toda la estrategia del acoso o maltrato, utilizando sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos para ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Es la parte más fuerte. Busca apoyo entre los demás compañeros desacreditando al damnificado e incluso utilizando estrategias que implican represalias para los trabajadores que no le apoyen. La víctima se siente culpable y se puede llegar a preguntar qué es lo que hace mal, niega las evidencias ante la pasividad, recibe rechazo o ignorancia del resto del grupo al que pertenece. Si la víctima no cuenta el problema a sus compañeros o no habla con el acosador para aclarar la situación se pasa a la siguiente fase.

- Intervención de la Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral: El equipo interdisciplinario, sugerirá una solución para lograr el restablecimiento de los derechos de la persona víctima de violencia, y sugerirá alguna de las sanciones previstas en los instrumentos legales administrativos. Se realizará una investigación exhaustiva del caso, entendiéndolo desde un enfoque interdisciplinario, que permitirá conocer la realidad sociocultural, política, económica, psicológica y legal.

X). Dificultades para demostrar y probar la existencia de violencia laboral: Importancia del equipo interdisciplinario.

Es notable la dificultad probatoria que existe en los casos de conflicto y/o violencia laboral; debido a múltiples factores que podrían enumerarse a modo enunciativo como:

- Miedo de los compañeros de trabajo a involucrarse en una situación que podría perjudicarlos laboralmente. Normalmente existe temor a que existan represalias, o ser las próximas víctimas.

- Naturalización de los malos tratos, es muy habitual que muchos trabajadores públicos tengan incorporado como normal y cotidiano el trato inadecuado, incorrecto e inapropiado que en muchas oficinas existe, lo que genera como consecuencia directa la imposibilidad de advertir factores de riesgos y también comprender de que alguien está siendo víctima, siendo incapaz de solidarizarse.

- Ausencia de formalismo, quien ejerce malos tratos, aprovecha, que en el común de las dependencias, las órdenes se imparten de manera verbal, lo que se traduce en un modo arbitrario por las formas en las que se dirigen.

- Ausencia o Ineficacia, de mecanismos que permitan conocer las funciones y roles de quienes cumplen servicio en un espacio laboral.

Ante esta situación el compromiso y trabajo pormenorizado del Equipo Interdisciplinario se torna fundamental; serán los profesionales intervinientes quienes desde el conocimiento de su profesión deberán aportar fundamentos, reconocer los hechos, indagar en los elementos de prueba que coadyuven a respaldar la verdad de la situación y encuadrar la denuncia dentro del marco legal vigente a los fines de dilucidar la existencia o no de violencia laboral.

Lo hasta aquí expuesto deja entrever que el Equipo Interdisciplinario tiene la tarea indelegable de realizar un análisis exhaustivo a fin de reconocer las consecuencias que el hecho generó en el vínculo laboral y sugerir una medida acorde para poner freno a toda conducta que pueda tornar nocivo y hostil el ámbito laboral y los vínculos entre los trabajadores. Exigir

formalidades excesivas en un procedimiento con tales características, implicaría una injustificada demora si existe convicción por parte del Equipo Interdisciplinario.

“Una justicia retardada se simplifica en una justicia negada y por ende no hay mayor injusticia que una justicia tardía” -Villasmil Fernando-

XI). Responsabilidad de quienes tienen a cargo un equipo de trabajo.

Los cargos jerárquicos conllevan, además de las funciones típicas del área que representan, la responsabilidad de velar por la integridad psicofísica de los trabajadores que se encuentran bajo su dependencia en ocasión del trabajo, en el sentido de que deben asegurar el regular funcionamiento de la Oficina, resguardando que no existan hechos que impliquen violencia contra las personas.

Claro está que no en todos los casos son los responsables de tales acciones, en oportunidades, el Director, Jefe o Responsable de área, advierte que el clima laboral es hostil, o que una compañera se sobrepasó con ciertos comentarios agresivos y busca soluciones, sin tener éxito.

La responsabilidad está dada en aquellas circunstancias en donde asumen un rol activo en la violencia laboral, y son ellos mismos quienes ejercen tales comportamientos, o bien cuando teniendo conocimiento, habiendo sido alertado y pudiendo impedir dichas conductas, no lo hacen (rol pasivo).

En este aspecto, hay que destacar, que los inadecuados estilos de dirección, las decisiones arbitrarias, el abuso deliberado de sus funciones, cargo o jerarquía, son a modo enunciativo uno de los casos que más se presentan en la realidad práctica. Teniendo los jefes una responsabilidad que trasciende sus funciones administrativas, tienen el deber de garantizar espacios de trabajo digno, libre de agresiones, y malos tratos, encontrándose plenamente facultados para tomar medidas tendientes a prevenir estas acciones.

En este sentido, surge de los instrumentos legales administrativos sus facultades disciplinarias, como también la legitimidad para solicitar una investigación sumaria, recurrir a la Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral, pudiendo ser quien denuncia tales hechos, o bien, requerir una audiencia de mediación apelando a la resolución alternativa de los conflictos, sin perjuicio de las vías administrativas específicas creadas en cada uno de los Poderes del Estado.

Por ello, concluimos, en que la omisión de las diligencias necesarias para mantener un ámbito laboral saludable, o mirar para otro lado cuando una persona está siendo maltratada u hostigada, genera responsabilidad de quien esté a cargo.

XII). Importancia de resguardar a la presunta víctima.

La imperiosa necesidad de garantizar el derecho de defensa y la correcta producción probatoria a los fines de arribar a la verdad objetiva, puede traer aparejada la demora del Dictamen en los expedientes administrativos. Ante esta inevitable realidad, el Equipo Interdisciplinario deberá tener como prioridad, durante la tramitación de los procesos, el bienestar de los trabajadores.

En esta línea de razonamiento, será tarea de los profesionales intervinientes tomar medidas preventivas en los casos que indudablemente lo requieran.

Cuando los plazos del procedimiento administrativo puedan implicar un peligro inminente para los trabajadores, el Equipo Interdisciplinario deberá sugerir la interrupción del vínculo laboral entre las partes hasta tanto se arribe a un dictamen.

Ello, tiene como principal fundamento el resguardo, no solo de los trabajadores parte, sino del ámbito laboral; el cual debe procurarse saludable y libre de violencia.

Por ello debe entenderse a los conflictos laborales y/o situaciones de violencia laboral, como aspectos que involucren al grupo de trabajo en su conjunto, implicando consecuencias nocivas para todos los trabajadores y generando un ámbito laboral hostil.

Siendo así, las medidas preventivas deben ser ejecutadas como una forma de prevenir la expansión de las consecuencias negativas que genera el hecho, tanto en sus protagonistas como en el escenario que lo ve transcurrir.

XIII). Medidas preventivas

La violencia laboral y sus consecuencias, son desgarradoras, pero también posibles de prevenir. Por ello, resulta necesario elaborar estrategias preventivas, que propendan un ambiente de trabajo digno, justo y equitativo para todos los empleados públicos.

Para instrumentar medidas de prevención, se deben tener en cuenta los factores de riesgo que se presentan dentro de la organización, ya que, estos elementos al actuar en forma coexistente y cooperante preparan el terreno para la producción de un evento, generalmente negativo y perjudicial, aumentando la probabilidad de alguno/s trabajador/es de ser víctima/s de un problema. Estos conceptos, deben estar presentes ya que de una ajustada identificación de riesgos, surgirá una estrategia eficiente para prevenir el problema.

Estas estrategias podrán ser generales, pero es necesario que también sean focalizadas, atendiendo a las particularidades de cada una de las oficinas, que conforman el Sector Público.

A modo enunciativo, consideramos que fomentar una cultura de trabajo, basada en el respeto, seguridad, y dignidad de la persona, que asegure la no discriminación, la tolerancia, cooperación e igualdad de oportunidades, será indispensable para la prevención de esta problemática, como así también profundizar en los canales de comunicación de las distintas áreas, impulsar instancias de información y formación a los trabajadores acerca de conflictos laborales y hechos de violencia laboral, posibilitando mecanismos de consulta y asesoramiento; prever procedimientos de intervención y control en las situaciones conflictivas, delineando acciones comunes de prevención, intervención y formación con representantes de los trabajadores (sindicatos, gremios, asociaciones), fomentando encuentros destinados a la resolución de los conflictos personales y organizacionales, mediante la mediación y/o conciliación, o bien, asesorando a la víctima acerca de la vía administrativa y/o judicial para canalizar su reclamo. Asimismo, resulta indispensable brindar a los trabajadores apoyo legal y psicológico, cuando lo considere necesario.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **I). Orbita de actuación**

A los efectos de establecer la competencia de la Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral en la Administración Pública, para intervenir ante un hecho concreto, deberá tenerse en cuenta lo establecido en la ley 2023-A, en cuanto a la Oficina que cada uno de los Poderes del Estado cree a los efectos del cumplimiento de la legislación.

La competencia de la Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral “Beatriz Vásquez”, dependiente del Poder Legislativo, será competente para entender en todas las denuncias provenientes de dicho Poder, y de aquellos organismos con los que existieren convenios suscriptos y/o instrumentos legales que autoricen su intervención.

### **II). Atención primaria**

Sin perjuicio de la competencia de cada uno de los Poderes del Sector Público para intervenir y realizar el procedimiento administrativo establecido en la ley 2023-A, la Oficina Interdisciplinaria tendrá el deber de brindar atención primaria a los trabajadores/as que así lo requieran.

La asistencia inmediata, obligará al equipo interdisciplinario a asesorar a los trabajadores de toda la Provincia, brindando un asesoramiento jurídico, legal, y apoyo psicológico, a efectos de evitar la revictimización. Posteriormente, deberá correr traslado del caso al organismo que corresponda, con la finalidad de que el reclamo continúe por la vía administrativa pertinente.

### **III). Recepción y atención de las personas víctimas de violencia laboral**

Cuando una persona que considera haber vivenciado hechos que podrían encuadrar dentro de lo previsto en la Ley 2023-A se presentare ante la Oficina Interdisciplinaria para la Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral; el Equipo Interdisciplinario deberá recibirla en un ámbito privado, brindando un trato digno, humanitario, y de asistencia inmediata.

El agente que reciba la consulta y/o denuncia, se presentará indicando su nombre, apellido, y profesión, escuchando atenta y asertivamente el relato del trabajador/a, manifestando una actitud contenedora y empática, evitando emitir juicios de valor, o comentando situaciones análogas.

El lenguaje deberá ser claro, simple, y coloquial, respetando las pausas, silencios, generando un clima de confianza y seguridad, preservando la intimidad, sin injerencias e interrupciones. El asesoramiento psicológico y legal deberá ser integral, explicando de manera sencilla, precisa y cordial los pasos del procedimiento administrativo que se realizará.

Cuando del relato de la presunta víctima se detecten indicadores que puedan implicar la existencia de un delito penal, o configuren hechos de violencia de género y/o familiar, actos discriminatorios, o cualquier tipo de conducta, cuyo tratamiento exceda a la órbita de la Oficina Interdisciplinaria, los profesionales deberán informar acerca de los organismos específicos para atender en dichos casos, realizando la derivación correspondiente, sin perjuicio de brindar una atención primaria.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **I). Conformación de la Oficina Interdisciplinaria.**

Estará conformada por las siguientes áreas:

- a.- Área Legal y Técnica: Integrada por abogados/as y profesionales afines.
- b.- Área de Psicología: Integrada por Licenciados en Psicología y profesionales afines.
- c.- Área de Mediación: Integrada por Mediadores y profesionales afines.

- d.- Área Administrativa.
- e.- Observatorio Asesor y de Seguimiento.

## II). Deberes y facultades del Equipo Interdisciplinario

### A). Área legal y técnica

Deberán observar fielmente la Constitución Provincial y la legislación vigente, comportándose con lealtad, probidad, y buena fe en su desempeño profesional, actuando con dignidad, respeto, y compromiso.

Serán funciones del área legal:

- a.- Asesorar, de acuerdo con las circunstancias del caso, los procedimientos legales que correspondan, como así también los organismos en los que deberán realizarse.
- b.- Presenciar las audiencias, salvo aquellas que, por las circunstancias del caso, se realicen de manera privada entre los involucrados y el área de psicología.
- c.- Asegurar el correcto desarrollo del proceso administrativo, controlando que el mismo sea llevado a cabo conforme a derecho.
- d.-Garantizar el cumplimiento efectivo de las garantías previstas en la, ley 2023-A.
- e.- Detectar en los casos sometidos a análisis, la existencia de indicios que permitan inferir que alguna de las partes se encuentra en situación de peligro grave e inminente que menoscabe su integridad psicofísica, debiendo en tal caso, realizar las diligencias que fueren necesarias a efectos de resguardar la salud del trabajador/a, emitiendo las sugerencias que correspondieren.
- f.- Emitir opinión sobre la pertinencia de las pruebas incorporadas u ofrecidas por las partes.
- g.- Participar en la realización del dictamen en articulación con las áreas de psicología y mediación.

### B). Área de Mediación

Deberán desempeñar su profesión fielmente, garantizando a las partes la posibilidad de entender y valorar las implicaciones y el desarrollo del proceso de mediación, utilizando la prudencia y veracidad, absteniéndose de promesas y garantías respecto a los resultados, facilitando la información jurídica que le sea requerida, obrando con respeto, igualdad y equidad, observando en todos los casos el deber de confidencialidad.

Serán funciones del área de mediación:

- a.- Presenciar las audiencias que lo requieran;
- b.- Realizar un seguimiento continuo y permanente de los expedientes administrativos en trámite, a los fines de advertir la existencia de intereses mediabiles, posibilidad de continuidad del vínculo laboral, voluntad de las partes para resolver un conflicto, predisposición al vínculo y/o capacidad de diálogo, a efectos de sugerir una audiencia de mediación.
- c.- Recomendar, mediante decisión fundada una vía de resolución alternativa del conflicto laboral, en cualquier instancia del procedimiento.
- d.-Conducir los procesos de mediación y, si las partes lo requieren, suscribir acuerdos.
- e.- Verificar la eficacia del acuerdo después de los treinta (30) días de celebrado.
- f.- Informar a las autoridades pertinentes los acuerdos a los que arribaren las partes a los fines de su control y efectivo cumplimiento.
- g.- En caso de incumplimiento, previa evaluación del contexto fáctico, sugerir dar por finalizada la intervención del área y reanudar el procedimiento.
- h.- Participar en la realización del dictamen en conjunto con el área legal y de psicología.

### C). Área de Psicología

Deberán desempeñarse de manera respetuosa contemplando los derechos y dignidad de las personas, competencia, compromiso profesional y científico, garantizando el secreto profesional, y observando las normas éticas y morales del Código de Fe.P.R.A.

Serán funciones del área de psicología:

- a.- Presenciar las audiencias en las que sean requeridos.
- b.- Confeccionar Informe Psicológico del denunciante y denunciado.
- c.- Elaborar Informes Psicológicos Integrales, previo a la realización del dictamen y/o resolución alternativa del conflicto, que involucre al denunciante, denunciado, testigos, y terceros involucrados.
- d.- Sugerir la realización de un proceso pericial, mediante resolución fundada.
- e.- Convocar a las audiencias que consideren necesarias a las partes, testigos, y/o terceros involucrados, pudiendo concurrir al ámbito laboral a los fines de realizar informes in situ, con la finalidad de lograr un conocimiento real y acabado sobre los hechos controvertidos.
- f.- Realizar el dictamen en coordinación con el área legal y de mediación.

### D). Área Administrativa

Los trabajadores/as del área deberán contribuir al correcto y eficaz funcionamiento del sistema administrativos, diseñando estrategias que permitan la mejora constante, agilidad y eficacia en

el trabajo cotidiano. Deberán resguardar la confidencialidad de los procedimientos administrativo, y proteger la integridad material de los expedientes.

Serán funciones del área administrativa:

- a.- Efectuar la atención al público, derivando las consultas al área que corresponda.
- b.- Recibir, analizar, clasificar, foliar, y archivar, la documentación que ingresa a la Oficina.
- c.- Controlar que las notas y/o documentos que se presenten contengan: Nombre, apellido, DNI, firma, aclaración, identificación del expediente y carátula, correo electrónico, y teléfono de contacto.
- d.- Registrar en el Sistema Único de Seguimiento de Expedientes toda actuación administrativa que se incorpore.
- e.- Realizar, previa autorización del Equipo Interdisciplinario, vistas, extracción de copias, y notificaciones que correspondan.
- f.- Proponer y aplicar las formas de organización interna, y los procedimientos que resulten necesarios para el mejor desempeño de las funciones que le son propias.
- g.- Llevar adelante la gestión del Registro Único de Reincidentes, advirtiendo a las restantes áreas, cuando se identifiquen conductas reiteradas en personas que sean parte de otros expedientes administrativos.

E). Observatorio Asesor y de Seguimiento

- a.- Colaborar en la elaboración de estrategias de prevención y sanción de la violencia laboral.
- b.- Recolectar, procesar, registrar, analizar, y difundir información sobre los índices y estadística de violencia laboral en el ámbito de la administración pública, especificando las formas de manifestación.
- c.- Brindar capacitación, asesoramiento y apoyo técnico a organismos públicos cuando así lo requieran.
- d.- Elaborar informes trimestrales que den cuenta de las actividades desarrolladas por la Oficina Interdisciplinaria, en pos de la prevención de conflictos laborales y situaciones de violencia laboral.
- e.- Realizar investigaciones de carácter psicosocial en los ámbitos públicos, a fin de detectar la existencia de factores de riesgos.
- f.- Llevar un registro de todas las consultas realizadas por trabajadores de la Provincia.

Las funciones atribuidas a cada una de las áreas tienen un carácter meramente enunciativo, debiendo realizar todas las diligencias necesarias para lograr el correcto desarrollo del Procedimiento Administrativo, articulando y coordinando acciones, mediante el trabajo en equipo.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

I). Principios generales

Conforme lo establece la ley 2023-A, el procedimiento administrativo, será iniciado de oficio o a petición de parte. En el primer supuesto, será la Oficina Interdisciplinaria quien deberá iniciar la investigación sobre un supuesto hecho de violencia laboral. Cuando se realice a petición de parte, el propio interesado, se acercará a la Oficina a realizar una denuncia verbal, en cuyo caso se labrará el acta correspondiente, o como lo prevé la ley, podrá presentar su denuncia de manera escrita.

Desde el inicio y hasta la finalización de las instancias sometidas al tratamiento de la Oficina, el equipo interdisciplinario deberá resguardar la confidencialidad, discreción, e identidad de los involucrados, velando por la legalidad de las actuaciones, manteniendo una conducta administrativa acorde a los principios constitucionales de eficiencia, eficacia, simplicidad, y celeridad de la organización y sus funciones, protegiendo la confianza depositada por el trabajador mediante su testimonio, pronunciándose a través de sus dictámenes e informes de manera clara, sencilla, fundamentando sus decisiones, y explicando verbalmente a las partes involucradas los alcances del mismo, realizando sugerencias de acuerdo con los principios de buena fe, razonabilidad y proporcionalidad, con la finalidad de llevar adelante procedimientos administrativos transparentes, justos, igualitarios, que otorguen seguridad y confianza a los trabajadores.

El objeto de todo procedimiento, será la protección y resguardo de los derechos fundamentales de quienes se desempeñan laboralmente en la Administración Pública, asumiendo un rol preventivo, tutelar, y sancionador, de acuerdo con las circunstancias del caso sometida a análisis, abordando la problemática de la violencia laboral desde un enfoque multidisciplinario, atendiendo a factores sociales, culturales, políticos, psicológicos, y jurídicos.



Se deberá escuchar atenta y asertivamente a las partes, respetando su autonomía de la voluntad, proponiendo cuando las características del hecho lo permitan, la resolución pacífica de los conflictos a través de la mediación laboral, disminuyendo la tensión y el enfrentamiento entre las partes implicadas, facilitando el entendimiento del otro y una mejora de las relaciones interpersonales, favoreciendo la comunicación no solo en el proceso de mediación sino de cara al futuro, de quienes continuarán siendo compañeros de trabajo.

## II). Denuncia

La denuncia podrá ser realizada en forma verbal o escrita por la persona que hubiere sido víctima de violencia laboral.

Previo al relato de los hechos o presentación del escrito de denuncia, el trabajador acreditará su identidad con DNI, cuya fotocopia simple será incorporada al expediente administrativo.

El equipo de profesionales como primera medida, deberá realizar un Asesoramiento Legal, en virtud del cual, se informará acerca del Procedimiento Administrativo, conformación y rol del equipo interdisciplinario, derechos, responsabilidades y obligaciones que le asisten a las partes, y el alcance del dictamen al que se arribará en la Oficina.

Posteriormente, procederá a preguntar datos que permitan localizar a la persona (domicilio real, domicilio laboral, número de contacto telefónico, correo electrónico, dependencia funcional y jerárquica, función que cumple en su ámbito laboral y horario en el que lo desempeña), y confeccionar el acta en donde se redactarán los dichos del denunciante, sin interpretaciones personales del Equipo Interdisciplinario, transcribiendo los hechos en forma textual, no debiendo omitir dichos o palabras, aunque las mismas resultaren ofensivas o denoten falta de educación y respeto. Al finalizar la narración de los hechos, el personal que recibe o redacta la denuncia, podrá preguntar si existe algo más que la persona quisiera agregar, e indagar sobre la existencia de testigos o documentos que pudieren respaldar y/o acreditar las circunstancias expuestas.

Finalizada el Acta, será suscripta por los profesionales del equipo interdisciplinario, abogado y/o psicólogo y/o mediador, y por la persona denunciante.

De la denuncia se imprimirán 3 (tres) copias, haciendo entrega de una de ellas a la parte denunciante, destinando otra copia al Observatorio Asesor y de Seguimiento, a los fines de elaborar datos estadísticos y formar con la copia restante expediente administrativo.

## III). Ampliación de Denuncia

El denunciante tendrá la posibilidad durante todo el proceso de ampliar el marco fáctico denunciado cuando se trate de hechos nuevos, desconocidos y/o inadvertidos al momento de la denuncia.

Si durante la realización de alguna audiencia y/o encuentro con el Equipo Interdisciplinario, surge la existencia de hechos reprochables en el marco de la ley 2023-A, los profesionales intervinientes deberán como primera medida asesorar al denunciante sobre la posibilidad de ampliar la denuncia; sin perjuicio de ello, deberán indagar de oficio sobre tales sucesos y producir pruebas al respecto, pudiendo también dictaminar sobre ello.

## IV). Impulsión de Oficio

El procedimiento se iniciará de oficio cuando la Oficina Interdisciplinaria tomare conocimiento de situaciones graves, precisas y concordantes con el concepto de violencia laboral proporcionado por la ley 2023-A, en su Artículo 5º, bajo las formas en que se manifiesta la problemática, sea como maltrato psíquico y social, físico, discriminación, acoso sexual, psicológico, e inequidad salarial.

La intervención del equipo interdisciplinario será de carácter obligatorio cuando se trate de hechos con notoriedad pública, cuando existan relevamientos que hagan presumir la existencia de factores negativos para el ámbito laboral y en casos de exposiciones de terceros que hayan presenciado situaciones de violencia laboral.

A tal fin, el equipo interdisciplinario deberá:

Elaborar un acta que fundamente su intervención, explicitando, de qué manera tomó conocimiento del presunto hecho, e identificando a las partes que estarían involucradas.

Citar a las partes, en audiencia privada, por separado, dentro de las 48 horas, de tomado conocimiento del supuesto hecho.

Citar a audiencia a posibles testigos.

Realizar relevamientos pertinentes in situ, en las oficinas o ámbitos laborales en los cuales las partes involucradas desempeñan sus funciones.

## V). Citación a la persona denunciada

Formulada la denuncia, de manera verbal, escrita, o instruida la investigación de oficio por la Oficina Interdisciplinaria, en el plazo de 48 horas, se procederá a citar a la persona denunciada, con la finalidad de que comparezca en el día y horario indicado, a tomar conocimiento de la denuncia interpuesta en su contra, dando la posibilidad de que ejerza su derecho de defensa.

La notificación deberá realizarse en sobre cerrado, sellado, y firmado, en el domicilio laboral, resguardando la identidad de las partes y confidencialidad del procedimiento administrativo. Será entregada personalmente al involucrado, o por intermedio de un responsable del área de trabajo al que corresponda, quien deberá entregar el sobre en las condiciones antes mencionadas.

En ambos casos, quien diligencie la notificación deberá labrar un acta in situ, indicando detalles relevantes a los fines de identificar a la persona que la recibe con su nombre, apellido, DNI, requiriendo su firma y aclaración. En caso de negativa de identificarse y/o firmar, se deberá dejar constancia en el acta.

En todos los casos, las partes, tendrán la posibilidad de solicitar a la Oficina Interdisciplinaria ser notificada y/o citada por medio electrónico, previa denuncia de su domicilio electrónico. Una vez realizada las notificaciones por este medio, la Oficina deberá incorporar al expediente constancia de la misma y acuse de recibo.

#### VI). Comparecencia de la persona denunciada

Se deberá recibir al denunciado/a, en audiencia privada, separada de la presunta víctima, con intervención del equipo interdisciplinario, quienes deberán en primer término realizar el Asesoramiento Legal, que deberá estar suscripto por la persona denunciada y se incorporará al expediente administrativo. Se explicará de manera verbal acerca de la conformación y rol de los integrantes del equipo interdisciplinario, sobre el procedimiento administrativo que se realizará, informando los derechos, responsabilidades y obligaciones que le asisten en el carácter de denunciado/a y el alcance del dictamen al que se arribará en la Oficina.

Previo a todo trámite la parte deberá acreditar identidad con DNI, cuya fotocopia simple se agregará al expediente.

Finalizado el Asesoramiento Legal, se dará lectura de la denuncia formulada en su contra, protegiendo la identidad de quienes hubiesen sido propuestos como testigos por la parte denunciante. Se procederá a preguntar datos que permitan localizar a la persona (domicilio real, domicilio laboral, número de contacto telefónico, correo electrónico, dependencia funcional y jerárquica, función que cumple en su ámbito laboral y horario en el que se desempeña), y posteriormente se labrará el acta de descargo administrativo, a efectos de que el acusado/a ejerza su derecho de defensa, mediante el testimonio de su versión de los hechos, ofreciendo testigos o documentos que avalen la veracidad de sus dichos.

Durante todo el procedimiento, quien resulte denunciado/a, recibirá el mismo asesoramiento e información constante y permanente que la presunta víctima, como así también gozará de un trato equitativo, digno y cordial, debiendo el equipo interdisciplinario respetar las garantías del debido proceso, actuando de manera justa e imparcial.

Terminado el acto, se imprimirán dos (2) copias del descargo, haciendo entrega de una de ellas a quien lo formuló, e incorporando la restante al expediente administrativo.

#### VII). Contradenuncia

Si al momento de realizar el descargo, el denunciado manifestare expresamente y/o el Equipo Interdisciplinario advirtiese que la persona pudo haber vivenciado violencia laboral atribuible al denunciante, se deberá informar al trabajador la posibilidad de realizar una contradenuncia.

En este caso, la persona que labre el acta deberá narrar de manera clara y concisa el descargo sobre los hechos denunciados primero y en qué consiste la contradenuncia por último.

Al finalizar la narración de los hechos, los profesionales de la Oficina Interdisciplinaria podrán preguntar si existe algo más que la persona quisiera agregar, e indagar sobre la existencia de testigos o documentos que pudieren respaldar y/o acreditar las circunstancias expuestas.

#### VIII). De la participación gremial

Con el objetivo de colaborar en la defensa de los derechos de las partes involucradas en un Proceso Administrativo, con miras al mejoramiento de las condiciones laborales y psicofísicas de los trabajadores, las Asociaciones Sindicales constituidas de conformidad a la ley 23.551, podrán:

- Articular acciones con la Oficina Interdisciplinaria, a efectos de diseñar estrategias de prevención, concientización, y sensibilización contra la violencia laboral.
- Promover el conocimiento y difusión de la ley 2023-A, de Prevención, Tratamiento y Sanción de la Violencia Laboral en la Administración Pública.
- Acompañar a las partes en las audiencias que fueren convocados.

#### IX). Expediente administrativo

##### Formación

Con el acto inicial (denuncia o acta de investigación de oficio) se formará un expediente administrativo al que se incorporarán sucesivamente los documentos, actas, y escritos, que consten en soporte papel. Al momento de agregar las piezas, se deberá foliar cada foja de

manera corrida y cronológica mediante sello oficial y en el margen superior derecho, con cifra indicativa de la numeración pertinente.

Se desglosan los documentos que por su naturaleza no puedan agregarse, o que por motivos fundados del equipo interdisciplinario se ordene la reserva por fuera del expediente.

El área administrativa deberá:

Formular carátula provisoria: Será la que se otorgue al expediente al momento de radicarse la denuncia o instruida la investigación de oficio, en función de los datos que provean dichos documentos.

Formular carátula definitiva: Será la carátula que prevalecerá durante todo el proceso, debiendo consignar: Apellido y nombre de las partes; encuadrar los hechos denunciados bajo los supuestos previstos en la ley 2023-A, Artículo 6º, e individualizar a los profesionales del Equipo Interdisciplinario que tendrán intervención en el caso, según lo establecido por el Artículo 7º de la ley 2023-A, así como también a los representantes de parte si los hubiere.

Consulta

Durante todo el procedimiento, denunciante y denunciada/o, tendrán derecho a consultar sobre el estado del expediente, solicitando la vista del mismo, de manera escrita o verbal, la que será concedida, salvo aquellos documentos en donde se ha ordenado su reserva.

Las actuaciones serán revisadas en la Oficina Interdisciplinaria, pudiendo las partes recurrir al asesoramiento de los profesionales del equipo interdisciplinario a efectos de solicitar información o explicaciones.

Copias

Las partes implicadas, podrán solicitar la copia del expediente. En dicho caso, se permitirá la extracción de copias de aquellos documentos que no se encuentren expresamente bajo reserva, y con el acompañamiento del personal administrativo de la Oficina Interdisciplinaria se realizarán las fotocopias.

X). Abordaje Preliminar del Equipo Interdisciplinario

Recibida la denuncia y formulado el descargo administrativo, el equipo interdisciplinario, teniendo en cuenta los hechos denunciados, las partes involucradas y las pruebas ofrecidas, deberá determinar su competencia.

Cuando se considere incompetente, se abstendrá de oficio, debiendo fundamentar la decisión por intermedio del Acta de Abstención, y correr traslado de la misma a las partes en el plazo de 48 horas.

Asimismo, se deberá indicar el organismo competente para entender en la denuncia si lo hubiere, a efectos de que continúe el procedimiento por la vía que corresponda.

XI). Audiencias

Forma

Las audiencias se realizarán con los profesionales del equipo interdisciplinario que resulten idóneos para cada uno de los actos que se realicen.

Las mismas serán pactadas por la Oficina Interdisciplinaria con una anticipación mínima de tres (3) días previo a su realización, debiendo notificar a la persona involucrada, o bien, por presentación espontánea de alguna de las partes sometidas al procedimiento.

Las partes, podrán asistir a las audiencias con sus representantes legales. Los abogados patrocinante, deberán intervenir en las audiencias al único efecto de controlar la legalidad de las mismas, preservando los derechos de su representado. Asimismo, su intervención no reemplazará a la participación activa de las partes implicadas en el procedimiento.

Deberán ser realizadas en un ámbito privado y por separado, salvo los casos en donde previa evaluación del área de mediación, se realice un informe que habilite la resolución alternativa del conflicto, por no tratarse de un hecho de violencia laboral.

En todos los casos, el equipo interdisciplinario deberá labrar un Acta de Audiencia, en donde se dejará constancia de:

- a) Datos personales de la parte.
- b) Día, mes, año, y horario.
- c) Motivo de la audiencia.
- d) Firma de todos los presentes.

Incomparecencia

En caso de incomparecencia injustificada, el Equipo Interdisciplinario deberá labrar un acta y proceder a reiterar la notificación, fijando nueva fecha de audiencia.

Si el incomparecente es el denunciado, se hará lugar a lo dispuesto en el **Artículo 15** de la ley 2023-A, que establece la presunción de que los dichos del denunciante son verídicos.

Cuando la incomparecencia provenga del denunciante, el Equipo Interdisciplinario deberá continuar de oficio con la tramitación del expediente hasta arribar a una decisión fundada por

medio del dictamen, pudiendo valorar el grado de participación e interés de la víctima en la prosecución de la denuncia formulada.

En supuestos relacionados con los testigos y/o terceros involucrados, su inasistencia reiterada, permitirá al equipo interdisciplinario prescindir de su testimonio.

## XII) Pruebas

Durante el proceso administrativo, las partes podrán ofrecer o incorporar elementos probatorios que permitan al Equipo Interdisciplinario conocer el contexto en donde se desenvolvió la situación de violencia, la veracidad de los hechos alegados, como así también las consecuencias que se pudieran generar.

Sin perjuicio de ello, el Equipo Interdisciplinario deberá investigar los hechos controvertidos, pudiendo valerse de la colaboración de las partes, pero teniendo la responsabilidad indelegable de actuar oficiosamente en la búsqueda de la verdad.

A tales efectos, se tendrán en consideración:

### Informes Psicológicos

En todos los casos, los informes serán realizados exclusivamente por el Área de Psicología, por intermedio de un profesional habilitado a tal fin. Tendrán un carácter descriptivo, redacción clara, concisa, y coloquial, comprensible para las restantes áreas y las partes involucradas.

Dichos informes, serán de las siguientes maneras:

Informe Psicológico del denunciante / denunciado: Presenciada una audiencia, el profesional interviniente deberá adjuntar al expediente administrativo el informe realizado. El mismo, deberá referirse a la vinculación emocional de la víctima y/o agresor relativos a los hechos controvertidos, observando el lenguaje no verbal, aspectos relativos al discurso, perfil, y todos los indicadores que se visualicen y permitan inferir la ocurrencia de hechos violentos. De considerar necesaria la realización de un proceso pericial, deberán explicar y fundamentar la pertinencia de dicha evaluación.

Informes Psicológicos Integrales: Deberán confeccionarse previo a la realización del dictamen y/o resolución alternativa del conflicto, reflejando lo que la experticia en la materia les permita inferir sobre todo lo actuado. Se analizará no solo a las partes involucradas, sino también las declaraciones testimoniales que se hubieren producido, y/o manifestaciones de terceros involucrados.

Pericias Psicológicas: Conforme apreciación profesional fundada, podrán recomendar al denunciante o denunciado, la realización de un proceso pericial. A tal fin, deberán citar al trabajador/a, con la finalidad de que presten consentimiento expreso en la realización de la evaluación pericial. Incorporará al expediente un informe escrito de las técnicas administradas y la devolución de las mismas, obrando bajo confidencialidad los gráficos y resultados que no se relacionen con los hechos denunciados.

Informes socio ambientales: Cuando las circunstancias del caso lo ameriten, profesionales del área de psicología, pueden concurrir a los espacios laborales a efectos de realizar informes in situ sobre los aspectos que, de manera enunciativa se mencionan: Detectar factores de riesgo, situaciones emergentes, hechos que se denuncian, indicadores de violencia, en su caso, determinar la forma de manifestación, indagar acerca de la situación controvertida, y dejar constancia de cualquier observable vinculado con el caso.

### Testigos

Podrán ser ofrecidos como testigos, todas aquellas personas que tengan conocimiento sobre los hechos controvertidos, cuyos testimonios resulten pertinentes y conducentes para la investigación que se realiza.

Los testigos podrán ser ofrecidos por alguna de las partes, o citados de oficio por el Equipo Interdisciplinario.

La parte que ofrezca el testimonio de una persona, deberá informar su nombre, apellido, DNI, teléfono, domicilio y jornada laboral como así también la dependencia administrativa en la que cumple sus funciones, a efectos de proceder a la citación. Se autorizará la producción de hasta cinco (5) testigos por cada una de las partes, salvo, que por la gravedad de caso, sea necesario citar a más personas.

En todos los casos, las declaraciones testimoniales serán realizadas por los profesionales del área legal y psicológica, en una audiencia privada, formulando preguntas preestablecidas relacionadas con los hechos controvertidos, mediante un pliego creado al efecto, el que será incorporado al expediente.

Quienes presten declaración testimonial deberán dar detalles precisos y concretos sobre el conocimiento del hecho discutido, careciendo de pertinencia los dichos prestados sin cumplir con tal requisito. Las preguntas no podrán involucrar o sugerir una respuesta, ser capcionas,

impertinentes, o sugestivas, y deberán ser formuladas en un lenguaje coloquial, claro, sencillo, sin valoraciones personales.

Del relato del testigo se dejará constancia a través de un acta, en el que se especificará día, horario, lugar, datos personales, y se procederá a la realización de las preguntas, las que, una vez respondidas serán leídas integralmente. Posteriormente, se procederá a la impresión de una copia, la que estará suscripta por las partes presentes en la audiencia, y se adjuntará al expediente administrativo.

Si se comprobare la falsedad de los dichos expuestos de quienes hayan prestado testimonio, dichos trabajadores serán pasibles de las mismas sanciones que prevé la Ley 2023-A para los casos de falsa denuncia.

#### Documentales

Serán admisibles como prueba aquellos documentos que se encuentren vinculados de manera directa con los hechos alegados en el expediente administrativo, siempre que se trate de los siguientes:

- Denuncia policial.
- Solicitud de informes desde la Oficina Interdisciplinaria a otras áreas del Sector Público que se trate.
- Disposiciones de cambios repentinos relacionados con la prestación del servicio.
- Supresión de las condiciones de acceso a elementos de trabajo de los que se hubiese dispuesto hasta esa instancia.
- Retaceo de información.
- Historia clínica psicológica y/o psiquiátrica.
- Certificados médicos de psicólogos y/o psiquiatras.
- Tratos discriminatorios, abusivos, peyorativos, que consten por medio escrito.

#### XIII). Dictamen

El dictamen es la decisión final a la que arriba el Equipo Interdisciplinario y con el cual se da por finalizado el procedimiento administrativo; sin perjuicio de realizar un seguimiento y control de los casos dictaminados.

Culminadas las diligencias pertinentes, la Oficina Interdisciplinaria deberá arribar a un Dictamen dentro de los quince (15) días posteriores; pudiendo mediante resolución fundada prorrogar el término por igual cantidad de días cuando la complejidad del caso lo amerite.

El dictamen deberá contener:

- a) Lugar, día, mes, y año de realización.
- b) Carátula y número de expediente.
- c) Identificación de las partes involucradas: Denunciante / Denunciado.
- d) Identificación del acta de instrucción de oficio, cuando se produzca dicha circunstancia.
- e) Detalle de las actuaciones administrativas realizadas, por orden cronológico y mención de fojas.
- f) Valoración de la denuncia, descargo administrativo, y pruebas que se hubieren producido.
- g) La decisión de hacer lugar o no a la denuncia, en todo o en parte.
- h) Sugerencias, recomendaciones y/o consejos que realice el Equipo Interdisciplinario, de acuerdo con las circunstancias del caso.
- i) Firma de los profesionales intervinientes.

Cuando el Equipo Interdisciplinario tenga sugerencias diversas sobre el consejo que corresponde al caso, deberán manifestar en el Dictamen todas las opiniones, sean coincidentes y/o disidentes. Se tendrá como sugerencia definitiva la opinión de la mayoría.

Los instrumentos previstos en el presente capítulo no son recurribles por ningún medio.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, la Oficina Interdisciplinaria deberá corregir, de oficio o a pedido de parte, formulado dentro de los 3 (tres) días de la notificación y sin sustanciación, cualquier error material; aclarar algún concepto oscuro, sin alterar lo sustancial de la decisión y suplir cualquier omisión en que hubiese incurrido sobre alguna de las pretensiones deducidas y discutidas en el proceso.

## CAPÍTULO QUINTO

### Registro Único de Reincidentes

Tendrá como finalidad advertir cuando un trabajador reincida en alguna de las conductas previstas en el marco de la ley 2023-A, a los efectos de lo previsto en el artículo 21 del mencionado instrumento legal.

La labor y confección estará a cargo del Área Administrativa, la cual deberá asentar en un documento confidencial los datos personales de todas las personas que, mediante dictamen

firme, el Equipo Interdisciplinario haya considerado que ejercieron acciones de violencia laboral o incurrido en reiteradas situaciones de conflicto laboral.

Para tener acceso a los registros, se requerirá la presentación de un escrito fundado y previa autorización administrativa y/o judicial que corresponda.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **Seguimiento de casos**

Finalizado el Procedimiento Administrativo, el equipo interdisciplinario realizará el seguimiento de cada uno de los casos sometido a su análisis. A tal fin deberá:

- a). Convocar a las partes, de acuerdo con las circunstancias del caso, para que informen su situación actual.
- b). Informarse acerca del efectivo cumplimiento, o bien, rechazo fundado, de las sugerencias, recomendaciones, y/o consejos establecidos en el dictamen.
- c). Brindar apoyo constante y permanente a quienes hayan resultado ser víctimas de violencia laboral.