

|  |                           |                                 |
|--|---------------------------|---------------------------------|
| <u>Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional</u> |                           |                                 |
| <u>Administración Mides - UTMIDES</u>            |                           |                                 |
| <u>Fecha: 07/09/2022</u>                         | <u>Hora inicio: 14:00</u> | <u>Hora finalización: 15:00</u> |
| <u>Lugar: virtual</u>                            |                           |                                 |

**REUNIÓN EXTRAORDINARIA**

Participantes de la Comisión.

Por DIGESE, Manuela Likay, Guillermo Contreras  
 Por UTMIDES, Mariangel Paredes, Pablo Beltrame  
 Por AFINJU,  
 Por AFINDA,  
 Asesores en Seguridad y Salud: Natalia Madera, Vanesa Bogliacino  
 Secretaría administrativa: Silvia Sosa

Invitados/convocados:

Orden del día:

Se realiza la presente reunión extraordinaria con el fin de avalar "GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA HACIA TRABAJADORAS/ES QUE DESARROLLAN SUS ACTIVIDADES LABORALES EN LAS OFICINAS TERRITORIALES MIDES".

Se da lectura de las pág. 2, 3 y 4 con los agregados correspondientes, de esta manera se da por finalizada la redacción y se aprueba dicha guía de actuación frente a situaciones de violencia.

Se da por finalizada la reunión extraordinaria.

Próxima reunión 28 de septiembre Hora 14:00 hs

*Pablo Beltrame*  
 PABLO BELTRAME POR  
 UTMIDES

*Guillermo Contreras*

*Guillermo Contreras*

*N. Madera*  
 N. MADERA  
 UTMIDES

# GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA HACIA TRABAJADORAS/ES QUE DESARROLLAN SUS ACTIVIDADES LABORALES EN LAS OFICINAS TERRITORIALES MIDES

## Antecedentes

Esta guía está siendo construida desde el 2017 por Unión de Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Social (de ahora en más UTMIDES), en el marco de la Secretaría de Salud y Seguridad Laboral junto a trabajadoras y trabajadores de las Oficinas Territoriales (de ahora en más OT). En el año 2020 se integra como tarea en conjunto de la Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional (COSYSO). A partir del 2021, la Administración retoma el trabajo sobre la propuesta de UTMIDES, y decide enviar delegados/as a las mesas de construcción de dicho protocolo. Lo anteriormente planteado permite que esta producción hoy se encuentre de forma pública.

## Alcance

Esta guía abarca a todas las OT del país y contempla a todas las y los trabajadoras/es que se encuentran dentro o en el predio de las oficinas, que estén desarrollando tareas de forma descentralizada y/o con base en otras instituciones, así como por otras vías por las cuales se realice atención a la ciudadanía (de ahora en más ATC) como puede ser el chatbot entre otros.

## Objetivo general

Generar una guía de procedimientos frente a situaciones de violencia ocurridas en las OT, las atenciones descentralizadas y/o los predios de éstas.

## Objetivos específicos

- 1) Generar acciones de prevención de situaciones de violencia dirigida hacia trabajadora/es del MIDES en las OT, las atenciones descentralizadas y/o los predios de estas.
- 2) Definir criterios de funcionamiento para minimizar los factores de exposición y riesgo para las personas involucradas durante y posteriormente a los episodios.

## Definición de violencia y alguna de sus expresiones

En esta guía la violencia refiere a toda situación de agresión o intimidación hacia trabajadoras/es y/o usuarias/os que pone en riesgo su integridad física, psicológica o emocional. Estas situaciones pueden ser, entre otras: atentado violento al pudor, amenazas, insultos, destrucción de mobiliario, violencia física, etc.

Se deben considerar, por tanto, todas las manifestaciones de violencia, la sensación de peligro, las acciones de violencia progresiva, el robo, las agresiones hacia trabajadoras/es o hacia sí mismos, gritos, la posesión de armas, las conductas disruptivas que impacten en la integridad física, emocional y/o psicológica, destrucción de mobiliario u otras que pudiesen ocurrir.

Es imprescindible brindar recomendaciones para proteger a las/os trabajadoras/es considerando el impacto en la salud que puede generar estas situaciones de violencia vividas en el ámbito de trabajo. A su vez, es importante contar con un procedimiento que permita discriminar la urgencia, el riesgo y los alcances de la misma.



## Disposiciones mínimas para garantizar la seguridad de los y las trabajadoras MIDES durante el desarrollo de sus tareas

Para poder dar andamiaje a un protocolo de actuación ante situaciones de violencia que comprenda a todas las OT MIDES y sus predios en el país, es necesario contar con mínimas disposiciones locativas, materiales y de Recursos Humanos que doten de garantías básicas a los equipos y trabajadores/as que desempeñan tareas en dichas dependencias.

Disposiciones mínimas de seguridad:

1. Contar con locales cuyas condiciones edilicias sean aptas para el desarrollo de las tareas y la seguridad de las/os trabajadoras/es. Los mismos previamente deberán ser evaluados y seguir las disposiciones dispuestas por Técnicos Prevencionistas de Salud Ocupacional y el Departamento de Arquitectura.

Implementación progresiva de condiciones edilicias mínimas para realizar la atención, que pueden incluir rejas, salida de emergencia, habilitación de bomberos, entre otras, priorizándose el acceso a estas condiciones en los locales de la zona metropolitana. Esta progresión deberá cubrir al menos un 20% de los locales en uso en un plazo de 24 meses desde la aprobación del presente documento. Los locales que sean incorporados en adelante contemplarán elementos de seguridad edilicia, contando con informe positivo de prevencionista y arquitectura previo a su incorporación.

2. Fortalecer la comunicación intraMIDES para tener procedimientos claros que prevengan situaciones de riesgo y contar con protocolos de aplicación de las políticas ministeriales claras para poder comunicar las mismas.

3. Disponer de reuniones de equipo de frecuencia semanal y al menos una hora de duración, en las que pueda organizarse el trabajo diario, las comunicaciones internas, se colectivicen las situaciones complejas, etc.

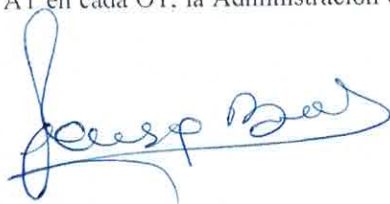
Generar estrategias de cuidados de los equipos.

4. Contar con ropa de trabajo con identificación del MIDES para las tareas realizadas en territorio y/o intervenciones en instituciones totales (privación de libertad).

5. La Administración deberá contratar servicios de seguridad mientras se desarrolla la jornada laboral en las oficinas territoriales, siempre y cuando el equipo afectado lo solicite en acuerdo con la Administración. Asimismo en caso de necesidad podrá evaluarse el uso de este dispositivo en atención descentralizada. Esto se hará efectivo a través de las horas de guardia contratadas en los procesos establecidos, o en caso de que esto no sea posible, a través de la realización de un nuevo proceso de contratación.

6. Para llevar adelante la atención en oficinas y locales descentralizados donde las OT realicen la ATC, se deberá contar con un mínimo de dos trabajadoras/es realizando esta tarea, procurando que éstas personas tengan la formación técnica correspondiente para la misma. Solo se habilitará que en casos extraordinarios una de las personas que realicen la ATC no sea técnico. Estas situaciones extraordinarias en las que no se cuenta con dos técnicos para cumplir con la ATC que al día de hoy subsisten en las siguientes OT: Lascano, Sarandí del Yi, Castillos, Cerro Chato y Guichón, deberán subsanarse por parte de la Administración en un plazo máximo de 24 meses, con el objetivo de que al mes de setiembre de 2024 todas las OT cuenten con al menos dos técnicos.

Fuera de los casos excepcionales y ante algún imprevisto que impida que sean dos las personas técnicas que realicen la AT en cada OT, la Administración contará con un plazo máximo de 72 horas hábiles para



resolver la situación. Se aclara que las licencias (exceptuando la licencia por cuidados y la licencia médica) así como las reuniones de trabajo y otras actividades planificadas, no se consideran imprevistos. Estas situaciones deberán ser reportadas a Cosyso a fin del correcto monitoreo del protocolo y su funcionamiento.

7. Los equipos que realicen atenciones descentralizadas deberán contar con teléfonos institucionales durante las mismas.

8. Siempre que en el proceso de la atención se desencadenen situaciones que afecten emocional y psicológicamente a las y los trabajadoras/es que están desarrollando dicha atención, la técnica o técnico que atendió la situación podrá retirarse de la misma por media hora para recuperarse, se deberá evaluar si se requiere más tiempo en cada situación. El resto de la oficina continuará las tareas.

### CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Frente a cada episodio de violencia identificado, debe entenderse la intervención escalada, a través de los diferentes actores involucrados. Así, tenemos trabajadoras/es que se encuentran realizando la ATC, Jefatura de OT u otro rango mayor, Seguridad privada, Policía.

a)- Las autoridades presentes podrán solicitar el retiro de las personas que por efecto de consumo de alguna sustancia se dificulte su entendimiento y comprensión o implique un riesgo para las/os técnicas/os intervinientes o las/los demás ciudadanas/os en espera de atención.

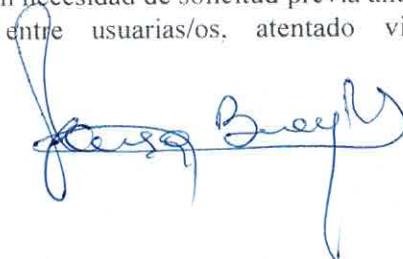
b)- La trabajadora que realiza la ATC (siempre que la misma esté en curso), incluso luego que se desata la situación de violencia, intentará valorar la posibilidad de buscar una salida a la situación. Es decir, habilitar a la persona agresora a modificar su actitud para poder atender la situación cuando ésta se encuentre en condiciones, pudiendo solicitar colaboración de un compañero o compañera. En caso de no poder desactivar la situación, podrá accionar el botón de pánico en el sistema SMART una vez disponible, lo que dará aviso a la Jefatura y/o otros puestos de ATC de que se encuentra en riesgo. Las situaciones de violencia de usuarias/os se anotarán, siempre y cuando se tengan los datos pertinentes de la persona agresora, en el SMART de forma de generar acciones de prevención en futuras atenciones.

c)- En caso de que quien esté realizando la ATC no pueda interrumpir la situación de violencia, será la Jefatura de la OT u otro rango mayor la que actúe para contribuir a detener dicha circunstancia.

La presencia de una jefatura en muchas oportunidades logra disuadir y/o imponer un grado de autoridad que permita a la persona retirarse o volver a la calma de manera de encontrar una solución. Se requiere que la jefatura aplique habilidades blandas que permitan la aplicación de los criterios técnicos adecuados y el diálogo con las personas beneficiarias.

d)- La seguridad privada cumple un rol de prevención y disuasión. No debe intervenir en el espacio técnico salvo que sea convocada por la/el técnica/o u otro rango mayor. Si bien debe estar atenta siempre a lo que sucede en el espacio de ATC, entendemos que el rol de la seguridad privada es la organización del espacio de espera en su totalidad. A tal fin, debe intervenir en ese espacio cada vez que el comportamiento de la/el usuaria/o no se adecúe al lugar.

En este sentido, lo primero que debe hacer es invitar a la persona a retirarse. Deberá actuar por iniciativa propia y sin necesidad de solicitud previa ante casos de violencia física o verbal a las/os trabajadoras/es o entre usuarias/os, atentado violento al pudor, amenazas, insultos,









intimidaciones, destrucción de mobiliario y demás hechos que afecten o comprometan la integridad de las personas que se encuentren en el lugar.

e)- En aquellas OT en las que, por razones de infraestructura, no sea posible contar con el recurso de la seguridad privada, podrá hacerse uso, en caso de contar con ellos, de botones de pánico conectados a las centrales policiales y/o se generarán las articulaciones interministeriales necesarias para agilizar el acceso a la presencia policial.

f)- Si la intervención de la seguridad privada no logra disuadir la situación se llamará a la Policía a fin de garantizar las condiciones de seguridad para las y los trabajadoras/es y las y los usuarias/os. Una vez convocada la policía, el procedimiento es de su entera responsabilidad.

g)- De considerarlo necesario las trabajadoras/es, suspenden la ATC de forma inmediata, previa comunicación a la jefatura o quien actúe en delegación, hasta que el equipo de trabajo, en conjunto, considere el cese de la situación de peligro.

h)- Ante dicha situación, las trabajadoras/es se retiran a un lugar resguardado del hecho, si existiera, previa información a los y las usuarias e indicación sobre el lugar por donde salir para alejarse del riesgo.

i)- La trabajadora directamente implicada se retira ese día considerándose que la jornada laboral se cumplió totalmente. En el caso de que la situación de violencia sea general y haya implicado a varias de las personas que se encuentran en ATC, y/o se haya definido que no existen las condiciones para reestablecer la atención, será todo el equipo quien se retire con jornada completa en el SGH marcando Comisión de Servicio previa comunicación de la jefatura de la OT o de quien actúe por delegación. El motivo de la comisión de servicio será "Aplicación de protocolo de Violencia".

#### **Procedimiento administrativo/comunicacional ante situaciones de riesgo.**

El procedimiento será aplicado a todas y todos las/los trabajadoras/es que desarrollan tareas en las oficinas o en espacios de atención descentralizada, independientemente de la unidad ejecutora de la que dependa la o el trabajador/a.

En el caso de las/os trabajadoras/es de unidades ejecutoras diferentes a la UE10 que desarrollan tareas en las oficinas comprendidas en este protocolo, la jefatura presente en dicho local deberá ponerse en comunicación con sus pares correspondientes a fin de garantizar las condiciones de salud y seguridad de éstas/os trabajadoras/es. Informará en todos los casos respecto de la situación y si la persona debe retirarse y certificarse, al jefe correspondiente. Asimismo aportará todos los datos y realizará los trámites pertinentes.

1. Informar al Jefe/a de la OT acerca del episodio o, en su ausencia, a la Dirección Departamental. Evaluar en conjunto con el equipo de la OT si están dadas las condiciones para que se restablezca el servicio durante la misma jornada. En caso de que el servicio debe de suspenderse, será tarea del Equipo de Dirección Departamental reorganizar la agenda y generar las condiciones para que la ATC sea asegurada a pesar de la ausencia de las personas violentadas.

2. Las jefaturas deben comunicarse con COSYSO ([cosyso@mides.gub.uy](mailto:cosyso@mides.gub.uy)) para dejar asentado el evento y sus consecuencias. Ante las situaciones de violencia antes citadas, deberá dar cuenta en cada caso a la Delegatura de Salud y Seguridad Laboral.



3. Según el grado de afectación de la persona receptora de los hechos de violencia, se podrá llamar al Servicio de Emergencia Móvil con el que cuente el local, o dirigirse a su prestador de salud y/o el BSE para ser evaluada y recibir las orientaciones médicas correspondientes.

Si, a su reintegro, la persona identifica dificultades para llevar a cabo su tarea, relacionadas con el hecho acontecido, podrá contactarse, si lo desea, con el Departamento de Salud Ocupacional, desde donde se le ofrecerá un espacio de escucha y contención, y se valorará la situación.

4. El prestador de salud de la persona receptora de los hechos de violencia y/o el BSE, será el responsable de realizar sugerencias en cuanto al reintegro de la persona de acuerdo a su situación de salud. Dichos documentos deben ser presentados al Departamento de Salud Ocupacional a través del correo electrónico ([saludocupacional@mides.gub.uy](mailto:saludocupacional@mides.gub.uy)) para su valoración y posteriores recomendaciones, si correspondieran.

5. En caso de que la persona haya estado certificada, deberá comunicarlo vía mail al Área de Certificaciones ([certificaciones@mides.gub.uy](mailto:certificaciones@mides.gub.uy)).

6. En los casos de situaciones graves y/o de amenazas de la integridad física de las y los trabajadoras/es fuera del espacio laboral, recibidas a causa del trabajo, la jefatura realizará la denuncia pertinente ante el Ministerio del Interior para intentar prevenir esas acciones.

7. La jefatura deberá reportar la situación a la COSYSO para el adecuado seguimiento de este protocolo a Digese y a Salud Ocupacional quien deberá reportar si corresponde la situación al Banco de Seguros del Estado y en todos los casos al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a fin de garantizar la atención correspondiente. Se enviará así mismo reporte a SGH comprobantes a fin de contemplar las jornadas laborales que corresponda de acuerdo a este protocolo.

8. En caso de ser necesario estará disponible una licencia especial por 48 horas hábiles a partir del hecho de violencia vivido, que será registrada en SGH como Comisión de Servicio en Días, con el causal "Aplicación de protocolo de Violencia".

## EVALUACIÓN

Cumplidos los 24 meses de aplicación de éste Protocolo la Cosyso realizará una evaluación global de su funcionamiento reportando a DIGESE un informe que contenga:

Cantidad de situaciones en que fue aplicado

Territorios en los que sucedieron estas situaciones

Evaluación de eficiencia y eficacia del protocolo

Propuestas de modificación en caso de entenderse necesarias

## DIFUSIÓN

Este protocolo se difundirá por correo electrónico a través de listas Mides así como en particular con las personas Jefas de Oficina y Direcciones Departamentales.



certificaciones  
comprobantes

