

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL, DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA DE GÉNERO**



## **ÍNDICE**

1	PRESENTACIÓN	3
2	OBJETIVOS	3
3	ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4	MARCO NORMATIVO	4
5	DEFINICIONES	5
5.1	VIOLENCIA LABORAL Y SUS FORMAS DE MANIFESTACIÓN.	5
5.2	VIOLENCIA DE GÉNERO	6
6	PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO	7
7	IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
8	PASO 1: DENUNCIA	9
9	PASO 2: ENTREVISTA A LA PERSONA DENUNCIANTE	11
10	PASO 3: ANALISIS SITUACIONAL	12
10.1	MEDIDA PREVENTIVA	13
11	PASO 4: EVALUACIÓN	13
12	PASO 5: ENTREVISTA A LA PERSONA DENUNCIADA	14
13	PASO 6: DEFINICION DE RECOMENDACIONES	15
13.1	TIPO DE ACCIONES Y SANCIONES	15
14	PASO 7: ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO	16
15	PASO 8: INFORMES E INDICADORES	18
16	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN Y FORMACIÓN	18
17	ANEXO	20

## **1 PRESENTACIÓN**

El trabajo forma parte de la vida de las personas. Tal como establece el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, se deben garantizar condiciones dignas y equitativas de labor y velar por la protección de la salud de las trabajadoras y los trabajadores. Acordando con el artículo 81 de la Ley de Contrato de Trabajo, el gran desafío es que se desarrollen prácticas para lograr un ambiente laboral saludable<sup>1</sup>.

Alineado con el Convenio 190 de la OIT (*recomendación 206*), se debe reconocer el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.<sup>2</sup>

En este sentido, la Ley de Identidad de Género 26.743 promulgada en 2012, en el Art. 1 establece que todas las personas tienen derecho a que su identidad de género<sup>3</sup> sea reconocida según su propia vivencia, así como al libre desarrollo de su persona y a ser tratada e identificada de acuerdo con su identidad de género.

## **2 OBJETIVOS**

Este protocolo es una herramienta que establece procedimientos y criterios de actuación frente a situaciones de hostigamiento y violencia en el ámbito laboral, brindando garantías reales para defender el respeto en el ámbito laboral.

Su objetivo es generar un espacio de contención y orientación para las personas afectadas por estas situaciones y, a su vez, enviar un mensaje a toda la organización sobre las conductas que no serán toleradas.

Tomando como marco lo establecido en el Código de Comportamiento Empresarial de Grupo Banco Provincia y Código de Ética y Comportamiento Empresarial de Provincia NET (en adelante: Código de Comportamiento Empresarial), este protocolo define los siguientes objetivos:

---

<sup>1</sup> ART 81 LCT. Igualdad de trato. El empleador debe dispensar a todos los trabajadores igual trato en identidad de situaciones. Se considerará que existe trato desigual cuando se produzcan discriminaciones arbitrarias fundadas en razones de sexo, religión o raza, pero no cuando el diferente tratamiento responda a principios de bien común, como el que se sustente en la mayor eficacia, laboriosidad o contracción a sus tareas por parte del trabajador.

<sup>2</sup> La OIT reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente.

<sup>3</sup> Según la Ley de Identidad de Género 26.743, Art. 2, se entiende por identidad de género a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Esto puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea libremente escogido. También incluye otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

1. Garantizar un ambiente libre de discriminación de cualquier tipo, hostigamiento y violencia por razones de identidad sexual, género, clase, étnica, nacionalidad o religiosa, promoviendo condiciones de igualdad y equidad.
2. Adoptar medidas de prevención y atención del acoso laboral a través de mecanismos de concientización, estrategias de capacitación y campañas de difusión y sensibilización.
3. Generar herramientas claras para el abordaje de situaciones concretas de acoso y sus consecuencias, como ser protocolos de acción, reglamentos y normas internas.

### **3 ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Comité de Ética (CE) resulta ser el órgano colegiado responsable de analizar y evaluar toda consulta efectuada por los canales habilitados y toda denuncia de acción contraria a las normas establecidas por el Código de Comportamiento Empresarial.

La responsabilidad operativa del procedimiento estará a cargo de un Equipo operativo de Diversidad, que será quien impulse los pasos a seguir, recolecte la información y redacte los informes que el Comité de Ética requiera.

Este Protocolo aplica a todas las personas alcanzadas por el Código antes citado, así como a cualquier persona y organización proveedora de servicios o productos, agente, intermediario/a o consultor/a. El incumplimiento del Código y de los procedimientos establecidos en este Protocolo puede derivar en medidas disciplinarias, incluyendo el cese de la relación laboral o contractual.

Se entiende como ámbito de aplicación cualquier ubicación en la que una persona alcanzada desarrolle cualquier responsabilidad o actividad relacionada con su trabajo. Esto incluye también al espacio público (viajes, eventos sociales dentro o fuera de la empresa, etc.) y/o cualquier otro espacio donde se demuestre que el vínculo entre las personas involucradas se origina en una relación laboral.

### **4 MARCO NORMATIVO**

Tanto el presente protocolo como el Código de Comportamiento Empresarial se encuentran subordinados a la normativa vigente.

Ninguna medida del protocolo puede restringir las garantías y los derechos que se contemplan en las leyes, instrumentos internacionales con jerarquía constitucional y las demás normas complementarias vinculadas a la temática.

El marco normativo que sustenta el presente protocolo contiene los principales recursos legales que han sido sancionados tanto a nivel nacional como internacional, y a los cuales nuestro país ha adherido. Al ser una herramienta de protección hacia las personas, se deberá actualizar el presente de acuerdo con la legislación vigente.

## 5 DEFINICIONES

### 5.1 VIOLENCIA LABORAL Y SUS FORMAS DE MANIFESTACIÓN.

El Código de Comportamiento Empresarial entiendo como acoso o violencia laboral a “toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador/a, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia física, psicológica, moral, sexual y de género en el trabajo; y puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores”<sup>4</sup>.

Alineados a lo definido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, así como al Código de Ética y Conducta Empresarial de Provincia NET, entendemos por acoso laboral: a cualquier acción psicológica que de forma sistemática y recurrente ejerza una persona o grupo de personas sobre un empleado/a, con la finalidad de dañar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y/o lograr que abandone el lugar de trabajo. Se incluye toda acción que tenga por objeto intimidar, menospreciar y/o perturbar emocional e intelectualmente.

En función de estas definiciones marco y las conductas identificadas en el Código, se entenderá que son distintas las manifestaciones de violencia laboral (para lo cual utilizaremos también y en forma indistinta los términos “maltrato” y/o “agresión”) en el ámbito del trabajo. Cada una de estas pueden presentarse de forma combinada o secuencial:

- a) Violencia psicológica, maltrato psíquico- social:** es toda situación en la que una o varias personas desarrollan recurrentemente conductas agraviantes (insultos, gritos, desprecios, críticas, aislamiento, ridiculización, manipulación, etc.), en forma verbal, escrita o gestual sobre un trabajador/a generándole impactos emocionales o psicológicos dañinos para su salud. De forma meramente enunciativa, se pueden citar los siguientes ejemplos:
- Marginación a través de hostilidades, de falta de comunicación y/o de no asignación de tareas.
  - Ejercicio abusivo y arbitrario del ius variandi<sup>5</sup>.
  - Asignar tareas denigrantes, innecesarias, sin sentido, imposibles de realizar o no acordes a su perfil laboral;
  - Obstaculizar la realización de las tareas u ocultar la información / herramientas necesarias para realizarla;
  - Estigmatizar y/o juzgar arbitrariamente el desempeño;
  - Negar permisos en forma injustificada.
  - Promover el hostigamiento psicológico a manera de complot;

---

<sup>4</sup>Definición de la Oficina de Asesoramiento sobre la Violencia Laboral (OAVL) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS).

<sup>5</sup> El empleador está facultado para introducir todos aquellos cambios relativos a la forma y modalidades de la prestación del trabajo, en tanto esos cambios no importen un ejercicio irrazonable de esa facultad, ni alteren modalidades esenciales del contrato, ni causen perjuicio material ni moral al trabajador.

- Humillar a la persona y/o burlarse de ella en razón de sus creencias religiosas, aspecto, género, edad, nacionalidad, discapacidad, compromiso político, origen étnico, estado civil, situación familiar, posición jerárquica o cualquier otro motivo;
  - Juzgar de manera ofensiva su desempeño
  - Amenazar repetidamente con despido infundado;
  - Sustraer objetos personales y/o documentos (retener, distraer, destruir) afectando aspectos patrimoniales de la persona o simplemente generándole situaciones de preocupación;
  - Difusión de conceptos peyorativos y/o injurias.
- b) Violencia Laboral Simbólica:** es la que, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmite y reproduce dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando su subordinación en la sociedad.
- c) Cyber Acoso<sup>6</sup>:** es el hostigamiento virtual, intencional y continuo contra una persona o grupo, llevado a cabo a través del correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, teléfonos móviles y/o cualquier página web.
- d) Acoso sexual<sup>7</sup>:** es toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual basado o no en asimetría de poder<sup>8</sup>, no consentido por quién lo recibe.
- e) Agresión sexual<sup>9</sup>:** es cualquier forma de contacto físico con o sin acceso carnal, con violencia y sin consentimiento.
- f) Agresión física:** es toda conducta que directa o indirectamente está dirigida a ocasionar un daño físico sobre otra persona.
- g) Discriminación:** es cualquier manera no respetuosa de diferenciación personal basada en factores de distinción como edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, etnia, religión, ideología, discapacidad u otros. Implica además la discriminación, distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género.

## 5.2 VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia de género en el ámbito laboral es una de las modalidades de violencia contra las mujeres previstas en la Ley 26.485 que, en su artículo 6 inc. c), establece que la violencia laboral contra las mujeres es “aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o realización del test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración

---

<sup>6</sup> Definición del MTySS.

<sup>7</sup> Definición OAVL y MTySS

<sup>8</sup> La asimetría de poder no hace referencia al puesto laboral sino al sometimiento que ejerce el agresor contra la persona a través de diversos tipos de violencia.

<sup>9</sup> Definición del MTySS y OAVL.

por igual tarea o función.”<sup>10</sup> Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

La violencia en el ámbito de trabajo pone en tensión la necesidad de encontrar una solución y el miedo, por parte de la víctima, de perder su fuente de ingresos. Por ello, y para avanzar hacia espacios laborales libres de violencia, Provincia NET se compromete a brindar las garantías necesarias para que las víctimas actúen con seguridad y confianza.

## **6 PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO**

**El presente documento se guía por los siguientes principios:**

- Celeridad en las actuaciones.** Se intervendrá de manera rápida ante las situaciones planteadas para poder brindar respuestas oportunas en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta los tiempos particulares de cada proceso.<sup>11</sup>
- Amplitud probatoria.** Se utilizarán todos los medios de prueba de los hechos analizados que estén legalmente disponibles a fines de tener evidencia sobre lo ocurrido.
- Imparcialidad.** Se garantizará que quienes están a cargo del análisis y la resolución del caso no posean vínculos familiares o de amistad, así como de supervisión ni relación de jerarquía con la persona que ejerce violencia, con la víctima ni con el denunciante.
- Principio de no represalias.** Se garantizará protección a las personas que efectúen una denuncia, que comparezcan como testigos o brindando información, aclaraciones y/o participen de otro modo en el procedimiento.
- Interseccionalidad.** Si bien el acoso laboral puede afectar a todas las personas de la organización, ante la violencia laboral contra las mujeres, personas LGBTIQ+, personas de pueblos originarios, inmigrantes, personas con discapacidad, y/u otras debe considerarse la afectación específica sobre dichos segmentos.
- Consentimiento informado.** Se tendrá en cuenta la voluntad de la persona afectada en todo el proceso de denuncia y análisis de la situación, respecto a su participación en el análisis del caso, su contacto con la persona denunciada y su participación en la resolución.

---

<sup>10</sup> Definición del MTySS y OAVL.

<sup>11</sup> Cada proceso requiere atención y abordaje particular. En este sentido los plazos se adecuarán a cada situación.

## Gerencia de Gestión de Personas

- **No revictimización a quien denuncie.** La obtención de toda la información relevante deberá ser realizada, en la medida de lo posible, en una única exposición de los hechos, y se evitará la exposición pública de la persona que realiza la denuncia y de la víctima en casos donde no se trate de la misma persona.
  - **Debido proceso.** Las partes intervinientes en los procedimientos iniciados al amparo del presente Protocolo, gozarán de todos los derechos y garantías inherentes al debido proceso que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión razonable, proporcionada y fundada.
  - **Equidad.** El presente Protocolo resulta de aplicación a todas las personas alcanzadas por el Código de Comportamiento Empresarial, independientemente de su cargo, antigüedad, género, etc.
  - **Confidencialidad.** Las personas que intervengan en cualquier etapa del procedimiento guardarán una estricta reserva y no deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, durante el proceso de análisis y/o cuando ya estén resueltas. Se darán a conocer los datos estrictamente necesarios para garantizar el derecho de defensa de la persona señalada como responsable de los hechos denunciados. Será exclusiva potestad de la persona denunciante decidir – en el transcurso del procedimiento – ejercer su derecho a visibilizar el contenido de la denuncia realizada y sus datos personales. El incumplimiento de esta prohibición podrá ser considerado una falta sujeta al régimen disciplinario general. Se acompaña como anexo el Acuerdo a suscribir al respecto.
- Excepción a la confidencialidad: En casos de público conocimiento o difusión por terceros o personas involucradas en el caso, las personas que realicen el seguimiento del caso, sin revelar detalles del proceso, nombres o especificar sobre las situaciones sucedidas, podrán informar sobre el caso con el único fin de evitar la difusión de información falsa y perjudicial para las personas afectadas.
- **Derecho a la información:** Las personas que realicen el seguimiento del caso deberán brindar información a la persona denunciante y denunciada sobre el avance de la evaluación, sin revelar detalles del proceso, nombres o situaciones que no fueran necesarios. El fin de este principio es evitar la difusión de datos innecesarios, no autorizados y que pudieran ser perjudiciales para las personas involucradas.
  - **Acción reparatoria.** Se contempla el asesoramiento a quienes presenten una denuncia de maltrato y/o acoso laboral; así como a quienes, después de seguirse el procedimiento establecido, quede probado sufrieron alguna de esas conductas con la finalidad de que recuperen su proyecto de vida personal y/o profesional.
  - **Formación continua:** Se garantizan acciones formativas y de sensibilización en materia de violencia en el entorno laboral y profesional, dando pautas generales y concretas para identificar dichas situaciones, prevenirlas y evitar que se produzcan.



## **7 IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El CE, a través del Equipo operativo de Diversidad, será el encargado de recibir las denuncias, hacer el seguimiento de los casos, y realizar la evaluación pertinente. En su última instancia el CE recomendará al órgano decisor las acciones a tomar.

Se conformará un Equipo operativo de Diversidad compuesto por un/a integrante de la Gerencia de Gestión de Personas (preferentemente psicólogo/a), un/a representante del Sindicato (para el caso que la persona denunciante o denunciada sea personal dentro de convenio), y un/a representante de la Gerencia de Legales, priorizando la integración y la imparcialidad de las cuestiones a resolver y fomentando el trabajo interdisciplinario.

En todo el procedimiento, se garantizará la diversidad<sup>12</sup> en la participación y toma de decisiones.

Quienes formen parte del Equipo operativo de Diversidad podrán ser removidos de la responsabilidad que les confiere el presente Protocolo cuando: cesen sus funciones en la empresa; cese el mandato en los casos de las personas que tengan un cargo electivo; incurran en la violación de los principios y objetivos establecidos y/o del Acuerdo de Confidencialidad.

Quienes integren el CE y Equipo operativo de Diversidad recibirán formación continua en cuestiones relacionadas con género, violencia, acoso y discriminación. En casos específicos, puede requerirse intervención y/o acompañamiento de un especialista del tema.

## **8 PASO 1: DENUNCIA**

### **a) Quien denuncia**

Cualquier persona alcanzada que presencie, tuviese conocimiento o sea víctima de un comportamiento de violencia laboral y/o violencia de género (tal como están informados en este protocolo o en el Código de Comportamiento Empresarial) puede informar tal situación por los canales habilitados para ello, en adelante persona afectada.

Las personas que ocupan cargos jerárquicos (independientemente de su rango) que presencian este tipo de comportamientos, tengan la sospecha de que existen, o reciban un informe refiriendo a dichos comportamientos, deben informarlos de inmediato.

---

<sup>12</sup> Diversidad sexual, de género y/o representativa de las interseccionalidades de las personas que forman parte del proceso.

## **b) Canales de denuncia**

Toda consulta o denuncia de infracción o actuación contraria a las normas y criterios establecidos en este Protocolo podrá realizarse:

- a- En forma personal, ante algún miembro del CE o Equipo operativo de Diversidad, de manera oral y/o escrita.
- b- A través de la dirección de correo electrónico [etica@provincianet.com.ar](mailto:etica@provincianet.com.ar), consignado en el asunto: “Denuncia Protocolo de Acoso, Discriminación y Violencia de Género”.
- c- A través de la presentación de una nota en sobre cerrado, sin necesidad de consignar remitente, dirigida al “Comité de Ética de PROVINCIA NET”, con el asunto “Denuncia Protocolo de Acoso, Discriminación y Violencia de Género”, en el domicilio social de la Compañía sito en la calle Reconquista 46 Piso 6 CABA.

En caso de realizarse una denuncia contra algún integrante del CE o Equipo operativo de Diversidad, la misma deberá realizarse por presentación de una nota en sobre cerrado dirigido al Sr. Presidente de PROVINCIA NET consignado en el asunto: “Denuncia contra Integrante del Equipo operativo de Diversidad” o “Denuncia contra Integrante del Comité de Ética”, según corresponda.

A través de los mecanismos indicados precedentemente, las denuncias podrán realizarse incluso de manera anónima. El CE será el responsable de recibir las consultas y denuncias efectuadas por los canales habilitados.

## **c) Sobre la denuncia**

- Al recibir la denuncia, el Equipo operativo de Diversidad debe informar a los integrantes del CE. Se asignará un número al caso para resguardar la confidencialidad. La intervención del Equipo operativo de Diversidad también puede ser a pedido del CE con motivo de cualquier denuncia que llegue a conocimiento de este último y en la cual, el Equipo operativo de Diversidad tenga competencia por la temática específica.
- Si la denuncia la realiza una tercera persona, la persona afectada podrá rechazar su participación en el proceso de análisis de la situación. En este caso, se deberá actuar con suma cautela y respeto por su decisión. El CE informará a las autoridades a fin de resolver si resulta necesario tomar medidas preventivas.
- Si la denuncia es anónima, el CE decidirá si se deberán iniciar las evaluaciones pertinentes. Se sugiere entrevistar a la persona denunciada, evaluar y analizar el funcionamiento del grupo de trabajo mediante la observación, las encuestas y los registros que cuente el Equipo operativo de Diversidad.
- Se deberá confirmar a la persona denunciante la recepción de la denuncia. Además, se le deberá ofrecer la posibilidad de realizar una entrevista (Paso 2) a los fines de brindarle información sobre los pasos a seguir.
- Se notificará a la persona denunciada, luego de formalizada la denuncia testimonial, con el acuerdo de la persona denunciante, que existe una denuncia formal y/o proceso de

## Gerencia de Gestión de Personas

investigación/evaluación que la involucra y que en su momento tendrá la oportunidad de su legítima defensa.

- En el caso de que la persona afectada elija no realizar la entrevista, se continúa con la evaluación (Paso 4).
- Toda denuncia será de carácter reservado y se resguardará la identidad de la persona que la efectúe. En este sentido, se protegerá que inmediata o mediatamente se tome represalia alguna contra la persona que, de buena fe:
  - Plantea una cuestión de obligado cumplimiento o busca asesoramiento acerca de una práctica, decisión o acción en particular.
  - Informa sobre lo que cree que constituye una violación de este Protocolo, las políticas o normas internas de PROVINCIA NET, del GRUPO, o de normativa vigente.
  - Colabora con la investigación de una posible violación a lo normado por este Protocolo, las políticas o normas de PROVINCIA NET, el GRUPO o normativa vigente.
- Si el CE detectare denuncias falsas que perjudiquen a cualquier SUJETO ALCANZADO, podrá aconsejar la aplicación de medidas sancionatorias al respecto.

### d) Casos especiales

- Si se denuncia a un integrante del Directorio o Gerente, se debe comunicar también al/la Presidente/a y/o Vicepresidente/a. Si la persona denunciada resulta ser integrante del Directorio, el caso se elevará asimismo a la Asamblea de Accionistas.
- Si se denuncia a un miembro del CE o Equipo operativo de Diversidad, o a una persona con vínculo familiar, de amistad o de pareja o que trabaje en el equipo de una persona integrante del CE o Equipo operativo de Diversidad, dicho integrante no podrá participar del proceso.

## 9 PASO 2: ENTREVISTA A LA PERSONA DENUNCIANTE

Se ofrecerá la opción a la persona denunciante de tener una entrevista. En caso de que la persona elija realizar la entrevista:

- Durante el proceso de la entrevista se respetarán todos los principios del presente protocolo.
- Deberá haber al menos una persona del mismo género que la persona denunciante.
- Las entrevistas las llevarán adelante la/s personas que integren el Equipo operativo de Diversidad. Puede haber un máximo de 2 personas para tomar la entrevista.
- La persona denunciante puede asistir acompañada por otra persona de su confianza.

## Gerencia de Gestión de Personas

- Las condiciones de la entrevista serán consensuadas con la persona denunciante. Puede ser dentro o fuera de la oficina, durante o fuera del horario laboral.
- Se pondrá sobre aviso a la persona entrevistada que el equipo tomará notas sobre lo conversado.
- De ser necesario se involucrará a especialistas externos/internos para realizar la entrevista (psicólogos/as, trabajadores/as sociales y/o abogados/as).

La persona afectada estará acompañada y contenida a lo largo del proceso. Se le pedirá consentimiento por escrito para el abordaje elegido. En caso de negarse a participar del mismo, se dará registro del Comité y se pondrá a consideración de las autoridades para la adopción de medidas preventivas a fin de no afectar la situación laboral o emocional de la persona denunciante durante el proceso.

Será escuchada con respeto a su dignidad, en un marco de confidencialidad y sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos. La escucha debe ser empática, simétrica y libre de prejuicios.

En caso de que corresponda y la persona afectada decida realizar una denuncia penal, el CE y Equipo operativo de Diversidad brindarán todo tipo de colaboración que le sea requerido en el marco de dicha investigación, incluso, acompañar copia de la denuncia y constancias documentales.

### **10 PASO 3: ANALISIS SITUACIONAL**

El CE analizará la denuncia en función de los siguientes indicadores: (La siguiente lista no pretende ser taxativa sino una descripción de situaciones frecuentes que pueden agravar la situación de la víctima)

- Si la persona denunciada tiene personas a cargo.
- Si la persona denunciada es el/la jefe directo/a de la persona denunciante.
- Si la violencia se trasladó por fuera del ámbito laboral (reuniones externas, viajes, fiestas, etc.).
- Si una vez sucedido y/o denunciado un hecho, el/la acusado/a, hostiga y/o amenaza a la persona afectada para que no denuncie o retire la denuncia.
- Si hubo violencia física y/o sexual.
- Si la persona denunciada no colabora con el proceso de evaluación.
- Antigüedad de la persona denunciada.
- Si hubo reiteración de las conductas de hostigamiento, discriminación, abuso y acoso sexual, ya sea con la misma persona o con otras.
- Si la persona afectada presenta vulnerabilidades adicionales, por ejemplo,
- identidad de género y orientación sexual, embarazo, etnia, situación migratoria, discapacidades, posición subordinada.

Si alguno o varios de estos indicadores están presentes, puede tomar una medida preventiva, dependiendo de la singularidad del caso concreto.

## **10.1 MEDIDA PREVENTIVA**

Luego del análisis, se determinará si existe acoso laboral. En ese caso, se evaluará la necesidad de tomar medidas preventivas con el fin de disminuir la exposición de la persona afectada ante el riesgo de acoso. En su caso, el CE elevará al Directorio la recomendación, siendo este último quien decida sobre la misma.

Para los casos que se determinara no haber infracciones a los principios de este Protocolo, se procederá al cierre del proceso. No obstante, se podrá promover medidas preventivas a determinar para cada caso. Posibles medidas preventivas:

En casos donde la presencia de la persona denunciada pueda causar un mayor agravio a la presunta persona afectada; o entorpecer la evaluación; o ejercer influencia en los eventuales testigos, entre otras situaciones; se podrá disponer de las siguientes medidas:

- a) Separación de espacios físicos entre las personas involucradas.
- b) Traslado de alguna de las personas involucradas a otra sede o a otra área de trabajo, priorizando la elección de la persona afectada.
- c) Suspensión temporal de la persona denunciada.
- d) El otorgamiento de una licencia especial para la persona afectada, con el objetivo de que pueda recuperarse de la situación vivida, o bien realizar los trámites correspondientes (si correspondiere una denuncia penal), con una duración máxima de 7 (siete) días hábiles. Al momento de ofrecer la licencia, el Comité aclarará que la persona deberá estar disponible para continuar con el debido proceso de evaluación (llamados, entrevista, reuniones).
- e) Teletrabajo por un periodo determinado.

## **11 PASO 4: EVALUACIÓN**

El CE y el Equipo operativo de Diversidad serán los responsables de cumplir con los principios del debido proceso, amplitud probatoria para la evaluación y celeridad. Los plazos para la etapa de evaluación se fijarán en 30 días hábiles, siempre observando el principio de celeridad, pero de acuerdo con la complejidad de cada caso.

Se sumará a testigos de ser necesario y por último se llamará a la persona denunciada a una entrevista (PASO 5), respetando los mismos principios que con la persona denunciante, es decir, debido proceso, incluyendo especialmente, la presunción de inocencia, amplitud probatoria para la evaluación y celeridad.

El Equipo operativo de Diversidad deberá completar un legajo con toda la información relevada y las acciones realizadas durante la evaluación ("Registro").

El Registro deberá contener por lo menos los siguientes elementos:

- datos personales de el/la consultante y/o denunciante;
- descripción de la situación por la cual se consulta o denuncia;
- evaluación de la situación;
- observaciones, sugerencias, mención de estrategias de intervención;
- minutas y/o transcripciones de reuniones, entrevistas y/o declaraciones testimoniales;
- prueba documental aportada por la persona denunciante, denunciada y/u obtenida por otros medios adecuados;
- prueba testimonial aportada por testigos.

Luego de esta primera intervención, y de acuerdo al contexto y la evaluación de pertinencia realizada, el CE podrá:

a) archivar el trámite por considerar que no se encuentra enmarcada la denuncia en el presente Protocolo, elevando el informe correspondiente al Directorio, que podrá requerir la revisión del caso. Sin perjuicio de ello, se realizará un seguimiento del caso.

b) dar curso a la denuncia continuando con el PASO 5.

Al finalizar esta etapa se realizará la entrevista a la persona denunciada (PASO 5). Este paso debe ser realizado posteriormente a la recolección de pruebas y su análisis, con el objetivo de no sesgar las visiones de quienes investigan.

## **12 PASO 5: ENTREVISTA A LA PERSONA DENUNCIADA**

El Equipo operativo de Diversidad ofrecerá a la persona denunciada la posibilidad de tener una entrevista. La citación se hará mediante notificación formal por correo electrónico, solicitando acuse de recibo y confirmación.

En caso de que elija no realizarla o no colabore en el proceso, se tomará como un indicador a la hora de analizar la situación y podrá ser pasible de sanciones considerando la gravedad de la falta cometida, incluso podrá dar lugar a su desvinculación de la Empresa.

Durante el proceso de la entrevista se respetarán todos los principios del presente protocolo. Deberá haber por lo menos una persona del mismo género que la persona denunciada. Puede haber un máximo de 2 personas para tomar la entrevista.

Las condiciones de la entrevista serán consensuadas con la persona denunciada: puede ser dentro o fuera de la oficina, durante o fuera del horario laboral, puede elegir estar acompañada por otra persona de su confianza. De ser necesario se convocarán especialistas externos para realizar la entrevista (psicólogos/as, trabajadores/as sociales y/o abogados/as). La persona será escuchada con respeto a su dignidad, en un marco de confidencialidad y sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos.

La persona denunciada podrá formular su descargo, ofrecer y presentar toda prueba con la que intente valerse, dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados desde el día siguiente a la entrevista. El CE podrá extender dicho plazo, a pedido de parte, de considerarlo pertinente.

### **13 PASO 6: DEFINICION DE RECOMENDACIONES**

Con toda la información relevada, el CE elaborará las recomendaciones de las acciones a tomar, las conclusiones alcanzadas y las circunstancias agravantes o atenuantes observadas, elevando el registro al Directorio como órgano decisor.

Las acciones podrán incluir medidas integrales para evitar la reincidencia y supervisar a la persona denunciada. Además, se pueden incluir actividades y proyectos que permitan revertir un comportamiento sistémico. Se recomendarán las acciones y sanciones que se estimen justas, proporcionales y procedentes dentro de lo actuado por el Comité, con base en la gravedad de los hechos, los indicadores y el principio de Interseccionalidad, es decir que se tendrá en cuenta si existe una doble discriminación o vulnerabilidad de la persona afectada.

La comunicación a cada una de las partes se determinará de manera particularizada para cada caso.

#### **13.1 TIPO DE ACCIONES Y SANCIONES**

El incumplimiento de este Protocolo puede derivar en medidas disciplinarias. Se tomarán las medidas de resolución que correspondieran según la gravedad de cada situación. Se tomarán como base para la aplicación de acciones y/o sanciones los instrumentos establecidos en el Código de Ética y Conducta Empresarial y Reglamentos Internos del Centro de Contactos y Operaciones, así como las previsiones contenidas en la Ley de Contrato de Trabajo y demás normativa laboral aplicable.

##### **a) Acciones y/o Sanciones a la persona denunciada:**

Asistencia a espacios de reflexión y formación en violencia en el marco laboral, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que la organización decida tomar, si se constataran faltas graves a los principios regidos en este Protocolo. En este caso la persona deberá acreditar su asistencia a dichos espacios bajo apercibimiento de las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento.

## Gerencia de Gestión de Personas

- Seguimiento con una persona especializada, para acompañar a la persona denunciada a cambiar sus comportamientos.
- Disculpas públicas y/o descargo formal.
- Disculpas a la persona afectada.
- Impacto en su evaluación de desempeño, bono, reconocimientos, eventos especiales y/o promociones.
- Sanciones disciplinarias considerando la gravedad de las faltas cometidas, incluso, la desvinculación de la empresa con causa.

Las recomendaciones serán elevadas al órgano decisor a los fines de su resolución, el cual, en caso de considerarlo necesario a los efectos de mejor proveer, podrá solicitar medidas de prueba adicionales.

### **b) Acciones y/o Sanciones a la persona denunciante:**

Si durante el curso de la investigación, se verifica que los hechos denunciados resultaron falsos y que la denuncia fue efectuada con una intencionalidad distinta a los fines y principios que el presente Protocolo pretende proteger (ejemplo existió por parte de la persona denunciante una intención de perjudicar a la persona denunciada; o bien que la denuncia fue radicada como respuesta frente a decisiones de la persona denunciada con impacto negativo en el denunciante pero debidamente fundadas de acuerdo con las normas y prácticas de la empresa), el Comité evaluará la aplicación de acciones y/o sanciones sobre la persona denunciante.

Se incluirán en el legajo de la persona denunciante o denunciada, según corresponda, los antecedentes del caso.

### **c) Sanciones por faltas a la Confidencialidad**

Quien quebrante la confidencialidad de este Protocolo por divulgación intencional o maliciosa de la información adquirida como parte del proceso de evaluación, o por errores evitables, incurrirá en una falta y se aplicarán sanciones considerando la gravedad de la falta cometida dando lugar, incluso, a la desvinculación de la empresa.

## **14 PASO 7: ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO**

El caso se da por cerrado cuando, luego de 12 (doce) meses de concluido el procedimiento no se hayan producido nuevos hechos de violencia, acoso laboral o sexual, en que una o ambas partes estén involucradas; y que las mismas hayan podido reinsertarse en sus puestos laborales; y/o cuando, en su caso, se produjera la desvinculación de alguno y/o algunos de los involucrados en la denuncia (denunciante / denunciado).



El Equipo operativo de Diversidad será el encargado de dar seguimiento a las acciones definidas para cada caso. El seguimiento comienza una vez que se ha tornado la decisión/sanción y se haya informado a las partes.

**a) Acompañamiento y seguimiento para la persona denunciante:**

Una entrevista por mes durante los primeros 3 meses, una por bimestre durante los siguientes 6. El acompañamiento debe ser empático y respetuoso.

El Equipo operativo de Diversidad queda a disposición para continuar con las entrevistas en los casos que se requieran.

Asimismo, el CE analizará la puesta a disposición de las siguientes herramientas:

- Licencias especiales: se podrá hacer uso de una licencia especial, cuya extensión será analizada y decidida por el CE en el marco de la investigación.
- Cambio de condiciones laborales: se analizará la posibilidad de realizar un cambio de puesto, de horario, de lugar o modalidad de trabajo (presencial o a distancia).
- Integridad física en el trabajo: frente a la toma de conocimiento de la situación o recepción de cualquier medida cautelar, desde el CE se garantizará la seguridad en el edificio corporativo.

**b) Seguimiento para la persona denunciada:**

- Una entrevista por mes durante los primeros 3 meses, una por bimestre durante los siguientes 6. El Equipo operativo de Diversidad queda a disposición para continuar con las entrevistas en los casos que se requieran.
- Asistencia a actividad formativa (taller, coaching, sesiones de trabajo, etc.), en caso de haberse acordado. Se deberá presentar un documento que acredite la asistencia completa a la actividad.
- Tanto para la persona denunciante como para la denunciada o el equipo del cual son miembros, el CE podrá ofrecer y/o determinar otras acciones de seguimiento en función de los resultados de la investigación, como por ejemplo (listado no exhaustivo): reunión informativa de cierre del proceso para el equipo, servicio gratuito de acompañamiento psicológico laboral para cualquiera de los involucrados, cambio de puesto temporal o definitivo para las personas denunciantes y/o denunciadas, reuniones con el equipo del cual es miembro para conversar sobre lo sucedido, acciones de capacitación específicas para el equipo, acciones de prevención de riesgos psicosociales, etc. Estas acciones podrán ser llevadas a cabo por el Equipo operativo de Diversidad, a partir de la definición del CE.

## **15 PASO 8: INFORMES E INDICADORES**

### **Informes:**

Se generarán informes parciales y finales para cada caso a los fines de establecer las posibles resoluciones. Serán resguardados con el fin de respetar el principio de confidencialidad.

Para generar indicadores con el objetivo de monitorear estas problemáticas y anticipar tendencias y/o focos de conflicto, el Equipo operativo de Diversidad llevará un registro electrónico y documental de casos que contendrá:

- Tipo de denuncia, incluyendo los hechos denunciados y sus circunstancias de tiempo y espacio, así como área de la empresa afectada.
- Canal utilizado para realizar la denuncia.
- Si el denunciante es un tercero o la persona afectada.
- Si la denuncia es anónima o no.
- Si se comprobó o no la ocurrencia de los hechos denunciados y sus circunstancias.
- Qué acciones y/o sanciones se tomaron.
- información relativa al seguimiento.
- Cargo, género y antigüedad de las personas denunciantes y denunciadas.

### **Indicadores:**

El Equipo operativo de Diversidad interactuará con la Gerencia de Gestión de Personas para analizar y abordar preventivamente situaciones, a partir de datos como:

- Sanciones vinculadas a conflictos interpersonales - malos tratos.
- Resultados desfavorables en Estudios de Clima.
- Resultados desfavorables en Evaluaciones de Desempeño.
- Indicadores anormales de ausentismo.

## **16 CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN Y FORMACIÓN**

Alineado a la Ley 27.499, “Ley Micaela”<sup>13</sup>, promulgada en el año 2019, y a las políticas de género del Gobierno Bonaerense, Banco de la Provincia de Buenos Aires y Grupo Provincia, Provincia NET se

---

<sup>13</sup> Ley promulgada debido a las grandes movilizaciones sociales y reclamos frente al femicidio de Micaela García, militante del movimiento Evita y “Ni Una Menos”. La normativa busca promover la adecuada intervención frente a situaciones de violencias por motivos de género en los ámbitos laborales, como así también interpelar desde la responsabilidad política de autoridades y agentes del Estado, en la urgencia de iniciar procesos de capacitación en la temática para transversalizar la perspectiva de género en el diseño e implementación de políticas públicas de cada sector.

## **Gerencia de Gestión de Personas**

compromete a cumplir con el objetivo de adoptar medidas de prevención y atención del acoso laboral a través de mecanismos de concientización, estrategias de capacitación y campañas de difusión y sensibilización en materia de acoso en el entorno laboral dando pautas generales y concretas para identificar dichas situaciones, prevenirlas y evitar que se produzcan.

## **17 ANEXO**

### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Entre BAPRO MEDIOS DE PAGOS SA en adelante la “EMPRESA”, con domicilio especial constituido en Reconquista 46 Piso 6to, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representada en este acto por .....en su carácter de representante de la Comitiva creada para el cumplimiento del objeto del presente acuerdo; quienes cuentan con facultades suficientes para celebrar este acuerdo, por una parte, y por la otra, DNI N° ..... CUIL .....N° ..... con domicilio en la calle ....., de la localidad de ....., ambas en conjunto denominadas las "PARTES" e indistintamente la "PARTE", acuerdan exteriorizar su intención de ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD, en los siguientes términos:

#### CONSIDERANDO:

Primera: Que la EMPRESA en pos de generar un ámbito laboral sano, seguro y adecuado para sus colaboradores, promueve un ambiente de trabajo que erradique el acoso laboral, contando con la participación de los trabajadores y trabajadoras desde su responsabilidad. En tal sentido, todos los empleados y empleadas tienen derecho a trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, coerción o alteración, en cualquiera de sus formas.

Segundo: Que la EMPRESA por su parte se compromete a prevenir las conductas del acoso laboral y a defender el derecho de todos (as) las (as) trabajadores (as) para ser tratados con dignidad en el trabajo de manera que se integre la prevención de estas conductas en los diferentes sistemas de gestión que desarrolla, con el fin de lograr una colaboración conjunta de prevención del acoso laboral, ya sea en sentido vertical, ascendente y descendente, como así también en sentido horizontal.

Tercero: Que es intención de las PARTES que, a los efectos de facilitar e impulsar todas las acciones encaminadas a la prevención del acoso laboral, la información recibida no será divulgada públicamente, (en adelante la "INFORMACION CONFIDENCIAL"). Que la mencionada información es confidencial para las PARTES, y de vital importancia para la prosecución e investigación de aquellos casos en las cuales se formule queja o reclamos que pudieran tipificarse como conductas o circunstancias de acoso laboral.

Teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, las PARTES suscriben el presente, sujeto a las siguientes condiciones:

#### CLAUSULA PRIMERA:

Las PARTES declaran conocer y aceptar por el presente, que toda la INFORMACION CONFIDENCIAL que les sea proporcionada por la otra PARTE es de exclusiva propiedad de esta, pudiendo solamente ser utilizada por la PARTE receptora exclusivamente a los fines de la correspondiente investigación.

#### CLAUSULA SEGUNDA:

Las PARTES convienen que, a los fines del presente ACUERDO, la INFORMACION CONFIDENCIAL comprende toda aquella información y/o documentación (escrita, oral o contenida en cualquier otro medio, incluidos sin limitación, medios electrónicos e informáticos) que les sea proporcionada por la otra PARTE y/o sus directivos y empleados, tanto con anterioridad como con posterioridad a la firma del presente; incluyendo asimismo todos los análisis, compilaciones, o documentos preparados, recopilados y/o elaborados por las PARTES.

CLAUSULA TERCERA:

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las PARTES se obligan a:

1. Utilizar la INFORMACION CONFIDENCIAL exclusivamente a los fines de la investigación interna, relacionada con la eventual denuncia que motivó la prosecución de la misma y durante el tiempo que dure la relación que vincula a ambas PARTES. Ninguna de las Partes hará valer directa o indirectamente ningún derecho con relación a la información que pudiera resultar contrario a los intereses de la Parte Informante, quedando terminantemente prohibido que la parte receptora de la información pueda utilizar la misma en perjuicio de la parte informante, fundamentalmente relacionado con su puesto de trabajo, el que no se verá afectado desde ningún punto de vista.
2. La INFORMACION CONFIDENCIAL suministrada, revestirá el carácter de secreta y confidencial. Más específicamente y sin que ello implique limitar en forma alguna lo dispuesto en el párrafo precedente, las Partes se obligan a no divulgar, revelar o de cualquier otro modo dar a conocer todo o parte de la Información a terceros y cualquier otra persona que sea miembro o vinculada a las Partes, revelen o de cualquier otro modo den a conocer toda o parte de la información a terceros, así como también que las personas antes mencionadas realicen duplicaciones o reproducciones de la misma, salvo a los efectos de su uso exclusivo.
3. Conservar la INFORMACION CONFIDENCIAL que directa o indirectamente pudiera llegar a conocimiento de las PARTES, con carácter reservado hasta la expiración del plazo previsto en la Cláusula Cuarta del presente ACUERDO, absteniéndose de divulgarla o revelarla, salvo en cumplimiento de una obligación legal o mandato judicial.
4. Adoptar todas las medidas que razonablemente las PARTES se soliciten mutuamente a efectos de preservar el secreto sobre la INFORMACION CONFIDENCIAL.
5. Asegurar que la INFORMACION CONFIDENCIAL sólo será revelada a aquellos funcionarios, empleados, agentes o asesores de las PARTES en la medida en que necesiten conocerla durante la vigencia de la relación que las vincula, requiriendo de estos la misma obligación de confidencialidad que asumen las PARTES por el presente y asumiendo las PARTES la responsabilidad del cumplimiento de dicha obligación.

6. Las obligaciones que las PARTES asumen por la presente cláusula no serán aplicables a aquella información que: (i) sea o pase a ser de dominio público, salvo que ello ocurra por una revelación o divulgación prohibida de conformidad con las cláusulas de este ACUERDO; (ii) en caso de expresa autorización de las PARTES; o; (iii) en caso de requerimiento Judicial legalmente notificado.

**CLAUSULA CUARTA:**

Este Acuerdo Recíproco de Confidencialidad tendrá vigencia a partir de la fecha de su suscripción por las PARTES y mientras dure la relación que las vincula. Las previsiones de este Acuerdo serán aplicables retroactivamente a cualquier información Confidencial que hubiera sido revelada con anterioridad a la fecha de suscripción del mismo en el curso de las conversaciones y negociaciones mantenidas por las PARTES. Las obligaciones derivadas de este Acuerdo permanecerán con plena vigencia hasta CINCO (5) años después de la fecha en que se dé por concluida la relación que vincula a las PARTES.

**CLAUSULA QUINTA:**

Respecto de la obligación de destrucción de la información no aplicable al objeto de contratación determinado en el presente, las PARTES se obligan a destruir en forma inmediata, segura e irreversible, todas las reproducciones, duplicaciones, archivos, emails, CD's o pendrives en que se hubiera volcado la INFORMACION CONFIDENCIAL entregada por la otra Parte, en el supuesto caso que las conversaciones de las PARTES al respecto, se interrumpieren por cualquier causa.

**CLAUSULA SEXTA:**

Las PARTES dejan expresamente establecido que el intercambio de la INFORMACION CONFIDENCIAL se realiza con el único fin determinado por el marco de la investigación. En ese sentido, las PARTES declaran expresamente que no podrán utilizar dicha INFORMACION CONFIDENCIAL para otros fines distintos al aquí establecido y que la utilización de la misma en contravención a cualquiera de las cláusulas pactadas, hará responsable a la PARTE incumplidora de los daños y perjuicios directos e indirectos que se deriven del incumplimiento.

La firma de este ACUERDO no implica ni debe interpretarse de ningún modo como causa de otras obligaciones distintas de las asumidas a través del presente, salvo las que expresamente se indican, por lo cual no dará lugar a reclamos de ningún tipo, sea basados en daños y perjuicios, por lo que ambas partes renuncian expresamente a accionar por tales conceptos.

**CLAUSULA SEPTIMA:**

El presente ACUERDO será regido por las leyes de la República Argentina. Toda controversia que surja con motivo de la interpretación y/o cumplimiento de este ACUERDO y que no pueda ser resuelta amigablemente entre las PARTES será sometida a la jurisdicción de los Tribunales Nacionales Ordinarios en lo Laboral con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con renuncia a cualquier otra que pudiere corresponder.

**Gerencia de Gestión de Personas**

EN PRUEBA DE CONFORMIDAD, las PARTES suscriben dos (2) ejemplares del presente ACUERDO de un mismo tenor y a un solo efecto, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los ..... días del mes de .....de ..... 20.....•

Se deja constancia que cada PARTE hace retiro de su ejemplar.

Firmas: