

**PROTOCOLO DE
ACTUACIÓN ANTE
DENUNCIAS DE
VIOLENCIA
LABORAL**



**SINDICATO DEL
SEGURO**

Subsecretaría de Igualdad
de Género y Oportunidades

OBJETO

El presente protocolo es realizado con el objeto de delinear las competencias y responsabilidades de las diversas áreas intervinientes frente a la existencia y/o denuncia de un hecho de violencia o acoso laboral por parte de todos los trabajadores y trabajadoras con relación de dependencia laboral en la actividad aseguradora en todo el territorio de la República Argentina.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Constituyen principios rectores a los que se deberá ajustar la labor de las personas que integran la Comisión Interdisciplinaria, el Comité de Evaluación, así como las personas "Responsable de la recepción de denuncias", los siguientes:

- **Celeridad.**
- **Confidencialidad.**
- **Contención.**
- **Escucha activa.**
- **No re victimización.**
- **Accesibilidad.**
- **Imparcialidad.**
- **Perspectiva de género.**

EQUIPOS DE INTERVENCIÓN

A los fines de la aplicación del presente protocolo se crean los siguientes equipos de intervención:

- A.** Responsable de la Recepción de Denuncia: será aquella persona integrante de la Subsecretaría designada para recepcionar las denuncias realizadas por las personas indicadas en el punto 1.3
- B.** Comisión Interdisciplinaria: se conformará con la presencia de un integrante de la Subsecretaria de Igualdad de Género y Oportunidades, dos abogadas o abogados con experiencia y conocimiento en derecho del trabajo, violencia laboral y perspectiva de género, y por un/una psicólogo/a con conocimiento en violencia laboral y perspectiva de género.
- C.** Comité de Intervención: Lo integran una persona de la Subsecretaria de Igualdad de Género y Oportunidades, una persona integrante de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, una persona de la Secretaria Gremial y una persona de la Secretaria de Interior. El Comité de Intervención determinará en cada caso la conveniencia de incluir en sus reuniones a representantes gremiales y/o delegados cuyo ámbito de representación resulte determinado por el lugar de los hechos objeto de la denuncia.

ÁMBITO DE APLICACIÓN MATERIAL DEL PROTOCOLO

El ámbito material de aplicación del presente protocolo se encuentra determinado por la denuncia de hechos de violencia laboral. A dichos fines se adoptan los conceptos determinados en el artículo 1 del Convenio OIT N° 190 sobre Violencia y Acoso en el Mundo del Trabajo, y los artículos 4, 5, y 6 de la Ley 26.485, de Protección Integral a las Mujeres.

LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN

El sindicato no puede actuar sin la conformidad expresa de la persona denunciante

1) RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

1.1. El protocolo de actuación se activa con la llegada de una denuncia mediante alguna de las modalidades del canal de recepción formal de denuncias que posee la Subsecretaría de Igualdad de Género y Oportunidades.

1.2. Constituyen canales de denuncia a los fines de la aplicación del presente protocolo:

A. La denuncia realizada en forma presencial ante la Subsecretaría de Igualdad de Género y Oportunidades o las que se radiquen en las seccionales y delegaciones del interior del país que deberán ser elevadas en el plazo de 24 horas a la Subsecretaría.

B. La denuncia podrá ser realizada por medios electrónicos ante la entidad sindical, al correo: violencialaboral@ssra.org.ar

C. Por WHATSAPP al Nro 1161652222.

1.3. La denuncia podrá ser realizada por la persona afectada. En el supuesto que la denuncia sea efectuada por terceras personas que hubieren presenciado un hecho de violencia o por las/los dirigentes y/o delegados/as se dará intervención inmediata a la Secretaría Gremial para su tramitación.

1.4. La Subsecretaría de Igualdad de Género y Oportunidades, pondrá a disposición de las personas que realicen la denuncia un formulario ad hoc.

1.5. Se crea a fines de procesar la recepción de denuncias la figura de la persona: "Responsable de Recepción de Denuncias", cuya tarea principal será la atención de los canales de denuncias. La persona "Responsable de Recepción de Denuncias" deberá actuar conforme los principios rectores de actuación: celeridad, confidencialidad, contención, escucha activa, no re victimización, accesibilidad, imparcialidad y perspectiva de género.

1.6. Recibida una denuncia la persona "Responsable de Recepción de Denuncias" que tendrá a su cargo la evaluación inicial de la misma, debiendo verificar si cumple con los requisitos establecidos en los puntos 1.1 a 1.4, en el caso de haber omitido la persona denunciante suministrar datos esenciales se le solicitará que los complete. En dicha oportunidad se determinará si el carácter del trámite es "normal" o "urgente", así como si

los hechos denunciados constituyen a prima facie de competencia de la Comisión Interdisciplinaria. Para dicho cometido se deberá brindar intervención al equipo Jurídico de la Comisión Interdisciplinaria.

1.7. Se entiende por trámite urgente, aquellos casos en los cuales la persona denunciante perciba un riesgo inminente a su persona.

1.8. Cada una de las denuncias recibidas deberá ser numeradas correlativamente debiendo llevar un registro de las mismas de carácter confidencial. La persona responsable de la recepción de denuncias deberá informar al denunciante: la confirmación de la recepción de la denuncia, la aceptación o el rechazo de la misma y los procesos que se imprimirán a la denuncia.

En caso que la denuncia sea rechazada por no encuadrar en la competencia de la Subsecretaría de Igualdad de Género y Oportunidades propondrá dar intervención a las áreas que correspondan del Sindicato del Seguro, si fuere pertinente.

2) CONFECCIÓN DEL LEGAJO

2.1. La persona "Responsable de Recepción de Denuncias" confeccionará un legajo de **documentación** en formato digital y papel.

Dicho legajo contendrá lo siguiente:

- A.** La denuncia
- B.** Los datos de la persona afectada, respetando su identidad de género (nombre, apellido, contacto, empresa donde desempeña sus funciones, etc.).
- C.** Los datos de la persona denunciada (nombre, apellido, gerencia/sector donde desempeña sus funciones, cargo jerárquico, etc.)
- D.** La empresa y establecimiento en la cual la persona denunciante preste servicios y demás información que resultara relevante, y/o hubiere sido acompañada por la persona denunciante.

2.2. El Legajo de Documentación de la denuncia será caratulado y/o identificado únicamente con un número de expediente o caso, las siglas del nombre de la persona presuntamente afectada resguardando la confidencialidad y cualquier posibilidad de identificación de la persona afectada. La persona "Responsable de Recepción de Denuncias" es la que deberá resguardar bajo reserva el expediente y los únicos que tendrán acceso al mismo son la persona "*Responsable de Recepción de Denuncias*" y la "*Comisión Interdisciplinaria*"

En caso de intervención de otras personas o áreas del Sindicato se deberá dejar sentados los datos de la persona interviniente a quien se le extenderá la obligación de confidencialidad del proceso y sus partes.

2.3. Una vez confeccionado el Legajo de Documentación, la persona responsable del canal de recepción formal informará a la persona afectada el procedimiento a seguir de acuerdo a lo establecido en el presente protocolo, y ambas procederán a la firma del consentimiento informado y compromiso de confidencialidad.

2.4. En el caso de brindar la persona denunciante el consentimiento detallado en el punto 2.3 la "Responsable de Recepción de Denuncias" dará intervención al Comité Interdisciplinario para su evaluación, enviándole el legajo correspondiente a todas sus integrantes vía correo electrónico, en un plazo no mayor a las 48 horas hábiles de firma de la denuncia por el trabajador/ra, cuando el trámite de la denuncia sea "normal" y de 24 horas hábiles en el caso de que el trámite sea "urgente"

2.5. El Legajo de Documentación deberá ir actualizándose en cada instancia del proceso, registrando las intervenciones del Comité Interdisciplinario, así como del Sindicato del Seguro de la República Argentina.

3) INTERVENCIÓN DE LA COMISIÓN INTERDISCIPLINARIA

3.1. La etapa de evaluación la llevará adelante la Comisión Interdisciplinaria, compuesta por un integrante de la Subsecretaria de Igualdad de Género y Oportunidades, profesionales con formación en psicología y jurídica especializados en acoso y violencia en el trabajo y con perspectiva de género.

3.2. El equipo de abordaje interdisciplinario recibirá el Legajo de Documentación en los plazos señalados en el punto 2, y coordinará con la persona "Responsable de Recepción de Denuncias" la fecha de entrevista, que en ningún caso dicha coordinación podrá superar el plazo de 48 horas hábiles cuando el trámite sea "normal" y de 24 horas hábiles cuando sea "urgente". Los profesionales deberán notificar las fechas de las entrevistas al Responsable de Recepción de denuncias.

3.3. Se efectuarán dos entrevistas bajo la modalidad virtual, presencial o telefónico. Una con la licenciada en psicología y otra con el equipo legal. Las/los profesionales elaborarán un informe en un plazo no mayor a 5 días hábiles desde realizada la entrevista, que deberá contener la firma de la persona interviniente.

3.4. El informe técnico jurídico deberá contener en su aspecto mínimo; fecha de emisión, la identificación de la persona denunciante y denunciada, los antecedentes que sirvan de fundamento al contexto en que se denuncia el hecho de violencia, el análisis jurídico en el cual se deberá consignar el tipo y modalidad de violencia en la que encuadran los hechos denunciados y las posibles medidas a adoptar por Sindicato del Seguro de la República Argentina.

3.5. El informe psicológico deberá contener en su aspecto mínimo la identificación de la persona denunciante y denunciada. El informe diagnóstico psicológico, tiene dos funcio-

nes, por un lado, la contención inmediata emocional y por otro la evaluación del riesgo que evalúa tal efecto de lo denunciado.

El informe psicológico deberá tener una estructura que contextualice temporalmente la exploración. Esto quiere decir: explicitar las fuentes de información utilizadas, (teniendo en cuenta la narración de la denunciante) y enumerar los instrumentos y técnicas de evaluación aplicadas.

Esto nos permitirá la posibilidad de dos puntos importantes uno, realizar un diagnóstico presuntivo de la persona denunciante, tomando la nomenclatura del DSM-IV, el cual como manual recurrente en el marco legal y medico da un parámetro de la posición del sujeto frente a la realidad. Y por el otro lado poder desde aquí tener un pronóstico más acertado teniendo ciertos parámetros métricos técnicos acompañando el discurso de la denunciante. Dando un marco mayor de abordaje a la entrevista psicológica de contención y diagnostica, pudiendo así inferir más acertadamente en el impacto en su persona de lo ocurrido. Se deberá puntualizar en el informe respecto del ambiente de trabajo en base al relato del denunciante y el impacto personal conforme a las características de la personalidad

3.6. Los informes serán remitidos a la persona responsable de la recepción de denuncias quién los incorporará al legajo indicado en el punto 2.

4. COMITÉ DE INTERVENCIÓN

Se constituirá un Comité de Intervención que deberá ser integrado con la designación de una persona integrante de la Subsecretaría de Género y Oportunidades, una persona integrante de la Gerencia de Asuntos Jurídicos y una persona integrante de la Secretaria de Gremiales, incorporándose un miembro de la Secretaria de Interior cuando el /la afectada o la empresa denunciada sean de las zonas externas de la zona de CABA y GBA.

El Comité tendrá a su cargo:

4.1. La evaluación del legajo y de los informes producidos por la Comisión Interdisciplinaria.

4.2. La decisión de las medidas que deban adoptarse, pudiendo de considerarlo necesario solicitar una nueva intervención del Comité Interdisciplinario, así como requerir la asistencia a dicha reunión.

4.3. Las medidas a adoptarse deberán respetar las competencias asignadas en el marco de la estructura del Sindicato del Seguro de la República Argentina, previo consentimiento de la persona denunciante.

La actuación del Comité en ningún caso podrá realizarse sin el consentimiento de la persona denunciante.

4) SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE INTERVENCIONES, ACCIONES Y CIERRE DEL CASO.

Se realizará el seguimiento de cada caso a los 3 meses, otro a los 6 meses y un último a los 12 meses, culminándose el proceso si se detecta el cese o reparación de la situación denunciada.

Para que esto ocurra la Subsecretaría de Igualdad de Género y Oportunidades solicitará a las áreas intervinientes reportes periódicos que den cuenta de la aplicación de las intervenciones y acciones sugeridas, registrándose dichos reportes en el Legajo de Documentación correspondiente.

5) REGISTRO/OBSERVATORIO DE DENUNCIAS.

La Subsecretaría de Género e Igualdad de Oportunidades, deberá confeccionar y actualizar el registro de cantidad de denuncias con el fin de generar un observatorio de indicadores de violencia y acoso laboral y así monitorear el ambiente laboral y planificar acciones preventivas.

6) INFORMES ESTADÍSTICOS:

Como mínimo una vez al año se realizarán informes estadísticos respecto de las consultas y denuncias tramitadas, empresas denunciadas, motivo de las denuncias y resultado de las gestiones.



**Subsecretaría
de Igualdad
de Género
y Oportunidades**