Protocolo para la promoción de espacios libres de violencia en AFS Programas Interculturales.

GROW
Género y trabajo

Protocolo para la promoción de espacios libres de violencia en AFS Programas Interculturales.

1. Introducción 2
    1.1. Objetivo del protocolo 2
2. Definiciones 2
    2.1. Violencia laboral 2
    2.2. Tipos de violencias 3
    2.3. Relaciones de Poder 4
    2.4. Interseccionalidad. 6
3. Marco Normativo 6
    Marco normativo internacional 6
    Marco normativo nacional de Argentina y Uruguay 6
4. Principios 7
5. Alcance del protocolo 8
    5.1. Ámbito de Aplicación 8
    5.2. Consulta/Denuncia 8
        5.2.1. ¿Quiénes pueden consultar? 9
    5.3. ¿Quiénes analizan? 9
6. Procedimiento 10
    6.1. Sistema de registro 10
    6.2. Análisis inicial 11
        6.2.1. Agravantes 11
        6.2.2. Impactos de la violencia laboral 12
    6.3. Paso 1: Consulta/denuncia 13
    6.4. Paso 2: Entrevista a la persona afectada 14
    6.5. Paso 3: Evaluación de riesgo 14
    6.6. Paso 4: Análisis situacional 15
    6.7. Paso 5: Entrevista con la persona implicada 16
    6.8. Paso 6: Toma de decisiones 16
    6.9. Paso 7: Seguimiento 18
7. Acciones de capacitación y sensibilización 19
8. Acciones de cuidado de los equipos intervinientes 19
9. Revisión del Protocolo 20

1. Introducción

1.1. Objetivo del protocolo

El protocolo es una herramienta que estandariza procedimientos con el objetivo que quienes integran la organización conozcan a dónde recurrir y cómo la institución aborda una situación específica por la que se quiere realizar una consulta.

Para prevenir y erradicar la violencia se requiere una estrategia que aborde 3 dimensiones:

1. El compromiso de los/as líderes por construir espacios de trabajo inclusivos y seguros,
2. La transformación cultural de los equipos y
3. Un procedimiento de actuación ante consultas.

La finalidad es prevenir la violencia en el ámbito de las actividades de AFS, la cual incluye a todas las personas que forman parte de la organización, incluyendo pasantes y voluntarios/as. También, ofrecer instrumentales para la resolución y reparación e iniciar un camino de aprendizaje para desnaturalizar comportamientos violentos. Se prevé sanciones sólo como respuestas a situaciones graves con el objetivo de proteger a la persona afectada y de dar un **mensaje claro a toda la organización de que las conductas violentas no son toleradas.**

2. Definiciones

2.1. Violencia laboral

El Convenio 190 de la OIT protege a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, incluídos los voluntarios y define a la violencia laboral como al *"**conjunto de comportamientos** y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten **una sola vez o de manera repetida**, que tengan **por objeto, que causen o sean susceptibles de causar**, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso **por razón de género**".* Asimismo, determina que tales comportamientos pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos y que es un derecho humano trabajar en un espacio de trabajo libre de violencia.

Enfoque de género e inclusivo

La definición de violencia laboral del Convenio 190 OIT, si bien abarca a todas las personas, tiene en cuenta la violencia por razones de género y reconoce la existencia de desigualdades estructurales y de relaciones de poder que dejan en una situación de desventaja y de mayor exposición a ciertas personas o grupos. El **enfoque de género** permite visibilizar que las mujeres se encuentran más expuestas a este tipo de situaciones, en comparación con los varones. En particular, en la Recomendación 206 OIT (2019) también se incluye a las personas del colectivo LGBTIQ+, como un grupo especialmente vulnerable.

A su vez, para garantizar un enfoque inclusivo, como plantea el Convenio 190 OIT, el **enfoque interseccional** es clave ya que permite analizar cómo las desigualdades se profundizan cuando en las personas y/o distintos grupos poblacionales confluyen diversas categorías sociales (raza y/o etnia, clase social, lengua, nacionalidad, cultura, identidad de género, orientación sexual, procedencia, edad, discapacidad, carga de tareas de cuidado, etc.) que son menos valoradas en un determinado contexto político, social, económico y cultural.

2.2. Tipos de violencias

Hay distintos tipos de violencia que pueden existir en los ámbitos laborales, algunas son más visibles, como la agresión física, y otras pueden ser más difíciles de identificar o ser más sutiles, como la psicológica o la simbólica. Es importante tener en cuenta que muchas veces una situación de violencia puede involucrar varios tipos, ya que no son excluyentes sino todo lo contrario.

A continuación, se presentan los tipos de violencia:

- **Violencia física:** *"(...) toda conducta que directa o indirectamente está dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre las personas que trabajan en la organización."* [1]

- **Violencia psicológica:** toda conducta que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación o aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia y sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.[2]

- **Violencia económica y patrimonial**: *"(...) se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales a través de: a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales; (...) d) La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea dentro de un mismo lugar de trabajo*." [3] Dentro de esta forma se incluye también la **inequidad salarial,** que es el hecho de instaurar la disparidad salarial entre personas que ejercen, en el mismo establecimiento, funciones equivalentes.[4]

---

[1] Definición extraída de la Ley 13.168 de Violencia Laboral de la Provincia de Buenos Aires.
[2] Definición propia, elaborada en base a las definiciones de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) del Ministerio de Trabajo de la Nación y la definición de la Ley 13.168 de la Provincia de Buenos Aires.
[3] Ley 26.485, de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.
[4] Ley Provincial de Buenos Aires, N° 13.168.

- **Violencia simbólica:** *"la que, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando su subordinación en la sociedad."* [5]

- **Violencia sexual:** "*es toda conducta o comentario con connotación sexual no consentido por quien lo recibe."* [6]

- **Discriminación**: "La discriminación tiene lugar cuando una persona no puede disfrutar de sus derechos humanos o de otros derechos legales en condiciones de igualdad con otras personas debido a una distinción injustificada que se establece en la política, la ley o el trato aplicados."[7]

Los diferentes tipos de violencia pueden tomar diferentes formas y producirse en diferentes ámbitos de la vida de las personas.

- **Hostigamiento:** Es la acción persistente y reiterada de incomodar una persona dentro del ámbito de las actividades de la organización, manifestada en comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de la persona, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo, en razón de su sexo, opción sexual, edad, nacionalidad, origen étnico, color de piel religión, estado civil, capacidades diferentes, conformación física, preferencias artísticas, culturales, deportivas, situación familiar o posición jerárquica.[8]

- **Ciberacoso:** *"(...) es el hostigamiento a través de medios digitales contra una persona o grupo, que se lleva a cabo a través de medios tales como el correo electrónico, las redes sociales, los blogs, la mensajería instantánea, los mensajes de texto, los teléfonos móviles y los websites."* [9]

2.3. Relaciones de Poder

Se habla de relaciones de poder cuando en la relación entre dos o más personas existe una desigualdad o asimetría, ya sea regulada por normas explícitas, como por normas implícitas, constructos sociales, históricos, etc.

A continuación se detallan algunos factores determinantes de relaciones de poder:

---

[5] Ley 26.485, de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.
[6] Definición propia, elaborada en base a las definiciones de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) del Ministerio de Trabajo de la Nación y la definición de la Ley 13.168 de la Provincia de Buenos Aires.
[7] Amnistía Internacional
[8] Definición propia, elaborada en base a las definiciones de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) del Ministerio de Trabajo de la Nación y la definición de la Ley 13.168 de la Provincia de Buenos Aires.
[9] (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Septiembre 2016).

- **Características identitarias**: la *edad*, el *género o identidad de género,* la *orientación sexoafectiva*, la *nacionalidad*, la *etnia*, entre otras, poseen valores simbólicos diferentes en la sociedad, lo que genera relaciones asimétricas de poder.

- **Características personales y sociales**: los *niveles de estudios/ formación o tipo de carrera/ título universitario obtenido/ conocimientos específicos técnicos*, la *condición de migrante*, el *status y/o nivel socioeconómico*, los *contactos* con personas de jerarquía o que poseen cierto poder, el *acceso a información clave*, entre otros factores, hacen que las personas se puedan valorar de forma diferencial y generan relaciones diferenciales de poder.

- **Posición en la organización:** *la jerarquía/puesto* dentro de la organización, la *antigüedad*, la *locación*, entre otras; pueden generar una asimetría de poder con otros/as colaboradores/as de la organización.

2.4. Interseccionalidad.

Es un concepto que hace referencia a cómo las diferentes categorías sociales como género, clase, etnia, nacionalidad, etc. se encuentran y corporizan en las personas, configurando situaciones de privilegios y de desigualdades. Pensar la diversidad desde una perspectiva interseccional, permite analizar la manera en que estas categorías se van entrelazando y generando distintos niveles de desigualdad y relaciones de poder.

3. Marco Normativo

A continuación se presenta el marco normativo nacional e internacional a utilizar para el tratamiento de situaciones de violencia laboral:

Marco normativo internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948).
- Convenio N°100 (OIT): Convenio sobre igualdad de remuneración (1951).
- Convenio N° 105 (OIT): Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso (1957).
- Convenio N°111 (OIT): Convenio sobre la discriminación en el empleo y ocupación (1958).
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Naciones Unidas, 1963).
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (Naciones Unidas, 1965).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (Naciones Unidas, 1979)
- Convenio N° 156 (OIT): sobre trabajadoras y trabajadores con responsabilidades familiares (1981).
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas 1989)
- Convención Interamericana para Prevenir, Erradicar y Sancionar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), (Organización de los Estados Americanos, 1994).

- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (Naciones Unidas, 1998).
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (ONU, 2000).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2008).
- Convenio OIT N° 190 sobre la Violencia y el Acoso Laboral (2019).
- Recomendación N° 206 (OIT): sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (2019).

Marco normativo nacional de Argentina y Uruguay

Argentina

- Ley Nacional N° 27580 - Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. (2020)
- Ley Nacional Nº 26.485 - de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. (2009)
- Ley Nacional 26.061 - Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. (2005)
- Ley general N° 23.592 - *“Ninguna persona puede ser discriminada en su empleo u ocupación por motivos de raza, color, sexo, ideas políticas, creencias religiosas, condición social.” (1988)*

Uruguay

- Ley Nacional N° 19.849 - Derecho de toda persona a un mundo de trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y acoso en razón de género. Aprobatoria del Convenio 190 OIT (2019).
- Ley Nacional N° 19580 - Violencia hacia las mujeres basada en género (2017)
- Ley Nacional N° 18561 - Acoso sexual. Prevención y sanción en el ámbito laboral y su reglamentación (2009)
- Ley Nº 17.823 - Código de la niñez y la adolescencia (2004)

4. Principios

El Protocolo se guía por los siguientes principios:

Sobre el proceso:

- **Celeridad en las actuaciones.** Las consultas que se presenten se abordarán de forma rápida, para poder brindar respuestas oportunas en el menor tiempo posible.

- **Imparcialidad.** Se debe garantizar que quienes están a cargo del análisis y resolución del caso puedan mantener una postura imparcial sobre la situación a tratar.

- **Confidencialidad.** Ninguna persona que intervenga en el proceso de aplicación del protocolo puede comentar o compartir detalles sobre este proceso, a excepción de la persona afectada y de la necesidad de cumplimiento de un requerimiento legal. También debe garantizarse que la información sea adecuadamente archivada, comunicada y preservada.

- **Análisis basado en la consulta**. Garantizar que el análisis considerará solamente el hecho consultado, sin incluir aspectos que no se vinculan o son irrelevantes para determinar si hubo o no violencia.

- **Debido proceso.** Todas las personas involucradas en la situación contarán con un espacio acorde para ser escuchadas de manera respetuosa e imparcial.

- **Derecho a la información.** Las personas que realicen el seguimiento del caso deberán brindar información a la persona afectada e implicada sobre el avance, sin revelar detalles del proceso, nombres o situaciones que no fueran necesarios.

- **Integralidad de las acciones.** Se asegurará que el plan de acción que se acuerde como resultado del análisis de situación tenga una perspectiva integral en su forma de tratar, erradicar y prevenir las situaciones de violencia laboral.

Sobre las personas:

- **Interseccionalidad:** Si bien la violencia 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, etc. debe considerarse la vulnerabilidad adicional en la que se encuentran.

- **Respeto y autonomía**: Se debe respetar en todo momento la voluntad de la persona en cuanto a las acciones que decida realizar que la afecten directamente durante todo el proceso y análisis (participación, contacto con la persona implicada, participación en la resolución).

- **Consentimiento informado.** Se otorgará de manera clara, información vinculada al objetivo de la intervención, los deberes de confidencialidad y el eventual uso de la información recolectada y los procedimientos disponibles. Se recomienda crear un entorno de confianza para que todas las preguntas pertinentes puedan tener lugar.

- **No revictimización.** Se evitará la reiteración innecesaria del relato de los hechos. Para esto, 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 sean la misma persona).

- **No represalias.** Se prohíben expresamente represalias contra las personas que realicen una consulta o estén involucradas de alguna forma en el proceso de análisis.

5. Alcance del protocolo

5.1. Ámbito de Aplicación

El presente protocolo aplica a la violencia y el acoso en el espacio físico y digital de las actividades de AFS, en el contexto de viajes y desplazamientos relacionados con las actividades de AFS, en el marco de actividades institucionales y las comunicaciones relacionadas con las actividades de AFS. También incluye entrevistas y procesos de selección, ingreso y egreso de personal y voluntariado.

5.2. Consulta/Denuncia

Las actuaciones pueden iniciarse a través de una **consulta**, pudiendo convertirse la misma en una **denuncia** o directamente a partir de una denuncia. A continuación se encuentran las diferencias entre cada una de ellas:

- Consulta: instancia a través de la cual una persona manifiesta una inquietud, pregunta o duda respecto de una situación, hecho o comportamiento de violencia que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración a los principios y valores éticos de AFS.
- Denuncia: instancia a través de la cual una persona formule una acusación concreta en contra de una o más personas, sobre hechos y/o comportamientos claros y precisos, contrarios a los principios y valores éticos, que requieren desplegar acciones para su resolución.

5.2.1. ¿Quiénes pueden consultar?

El alcance de este protocolo incluye a todo el personal y participantes de AFS Programas Interculturales.

- **Quienes están atravesando la situación de violencia:** Cualquier persona que sea empleada, voluntaria o que participe en AFS Programas Interculturales, cualquiera sea su situación contractual, que atraviesan o creen haber atravesado una situación de violencia pueden consultar o denunciar.

- **Quienes son testigos de situaciones de violencia:** Cualquier persona que sea empleada, voluntaria o que participe en AFS Programas Interculturales cualquiera sea su situación contractual, que presenció o tiene conocimiento de una situación de violencia puede consultar.

- **Todas las personas con equipo a cargo** que presencian situaciones de violencia, tengan la sospecha de que existen, o reciban un informe refiriendo a dichos comportamientos, **deben informarlos** de inmediato.

5.3. ¿Quiénes analizan?

El contacto inicial con la persona que atraviesa la situación de violencia estará a cargo del Comité de Recepción. El mismo, llevará adelante una entrevista inicial, dónde deberá recolectar la mayor cantidad de información que esté a su alcance y evaluará la necesidad

de aplicación de medidas de resguardo/protección.

En el caso que la situación involucre a personal de Staff de la organización, será el Comité de Recepción quien realice el análisis y mantendrá informado al Director Nacional de AFS Programas Interculturales, quien en casos especiales, derivará la situación a un comité creado ad-hoc según el caso.

Mientras que en los casos que la situación involucre a un voluntario/a el Comité de recepción informará y sugerirá medidas a aplicar y líneas de intervención al Comité de Disciplina quien será el responsable del análisis.

En el análisis, quienes lleven adelante el proceso investigativo, le darán en cada caso el tratamiento que estime más oportuno. También, se actuará en cada intervención con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas y se garantizará, en todo momento, la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias y consultas que tramite.

Las personas que lleven a cabo el proceso deberán contar con las siguientes características:

- tener una actitud empática,
- representar distintos intereses, tiempo en la organización y perfiles.
- ser discretas y respetuosas de la confidencialidad,
- conscientes de sus sesgos,
- capaces de reconocer sus vínculos con quienes estén involucradas/os,
- capaces de brindar contención y
- estar formadas en la problemática de violencia laboral con perspectiva de género para recibir, analizar y acompañar.

Para **casos considerados especiales** por las características de las personas involucradas, conflicto de intereses, requerimiento profesional y/o si la situación es grave, también se podrá solicitar la asesoría de un/a profesional u organización especialista/ que esté vinculada con la temática, desde un enfoque de género e interseccional. Se considera grave una situación que involucre a un participante menor de edad, que sea de violencia sexual y/o física o que involucre a directivos de AFS Programas Interculturales. Asimismo, si algún miembro del Comité de Disciplina/ Comité de Recepción se encuentra involucrado en una consulta o denuncia, se excluirá al mismo en el tratamiento de ésta.
Cabe destacar que en los casos en que esté involucrado el Director Nacional de AFS Programas Interculturales se sumará al procedimiento el Presidente del Consejo Directivo.

6. Procedimiento

6.1. Sistema de registro

Se llevará a cabo el registro de la totalidad de las intervenciones realizadas, con objeto de garantizar la trazabilidad de las gestiones llevadas a cabo.

El sistema de registro permite, por un lado, dimensionar la aplicación y eficacia del protocolo y por otro, la posibilidad de disponer de información que pudiera sistematizarse. Al mismo

tiempo brinda insumos para avanzar en líneas de acción a considerar a la hora de planificar acciones de sensibilización y prevención.

El sistema de registro debe incluir:

- **Información confidencial,** accesible sólo para el Comité de Recepción/ Disciplina.
    - *Registro de la consulta y entrevistas.* Para ello, se puede contar con la grabación de la entrevista con consentimiento previo del/la entrevistado/a y sino realizar una toma escrita de apuntes también con consentimiento de quien trae la situación, aclarando que el registro tiene un fin analítico y que los que van a poder a acceder a esa información son quienes van a realizar el análisis de la consulta.
    - Informe de análisis de la situación.

- **Indicadores de la situación de violencia que luego se sistematizarán y serán relevados a las áreas claves.**
    - Cantidad de consultas recibidas por tipo de violencia
    - Cantidad de consultas recibidas por canal utilizado
    - Cantidad de consultas recibidas por la persona afectada o por un tercero.
    - Cantidad de consultas recibidas según tipo de persona afectada (personal,voluntariado, participantes, familias)
    - Cantidad de consultas recibidas según si son anónimas o no.
    - Cantidad de consultas que se resolvieron como conflicto laboral
    - Cantidad de consultas que se requirieron un análisis
    - Cantidad de consultas según tipo de resolución.
    - Cantidad de consultas que requirieron medidas preventivas
    - Cantidad de consultas según cargo, género y antigüedad de la persona que realiza la consulta y la implicada.
    - Cantidad de consultas por región geográfica
    - Cantidad de consultas por oficina

6.2. Análisis inicial

Al recibir una denuncia/consulta es fundamental que se consideren algunas cuestiones antes de empezar con el proceso de investigación para poder garantizar el cumplimiento de todos los principios citados en el punto **4**.

6.2.1. Agravantes

Es importante tener en cuenta que hay algunas situaciones o condiciones que funcionan como agravantes del comportamiento de violencia laboral que se analiza, como por ejemplo:

- Que la persona que sufre el maltrato **sea parte de un grupo en situación de vulnerabilidad**, producto de la desigualdad estructural. Cuando se menciona a personas o grupos vulnerables o en situación de vulnerabilidad, se hace referencia a aquellas personas o grupos que por alguna característica inherente a su identidad o condición, ya sea por acción u omisión, encuentran especiales dificultades para ejercitar sus derechos plenamente. En la definición de estos grupos se consideran las dimensiones jurídica, histórica, cultural y social, ya que se trata de personas o grupos que son o fueron históricamente objeto de discriminación o afectación de sus

derechos y que por lo tanto pueden requerir políticas o acciones concretas para garantizar los mismos.

- Que la persona que sufre la violencia sea un menor de edad participante de AFS Programas Interculturales.

- Que la persona que tiene el comportamiento violento:

    - Esté en una posición de poder, sea por jerarquía o antigüedad.
    - Tenga personas a cargo.
    - Sea el/la jefe/a directo/a de la persona que realiza la consulta.
    - Que cuente con antecedentes de ejercicio de violencia laboral.
    - No colabore con el proceso de análisis.
    - De confirmarse el hecho consultado, que la persona no comprenda porque el comportamiento denunciado es violento o lo justifique.

- Que el hecho sobre el que se realiza la consulta:

    - Sea físico y/o sexual.
    - Sea reiterado.
    - Se traslade por fuera del ámbito laboral.

- Si una vez sucedido y/o denunciado un hecho, la persona implicada, amenaza a la persona afectada para que no denuncie o retire la denuncia.

Si la presentación implica o refiere a conductas de personal directivo o autoridades de la organización, o la situación denunciada refiere a acoso sexual y/o agresión física, o que suceda sobre un menor de edad participante de los programas de AFS se catalogará la situación como grave.

6.2.2. Impactos de la violencia laboral

Como establece la definición de violencia laboral y acoso del Convenio 190, no es necesario que existan consecuencias visibles para que una conducta configure violencia o acoso. Sin embargo, el objetivo de trabajar sobre la violencia en el ámbito laboral, incluida aquella en razón del género, es evitar el impacto negativo y el sufrimiento que esta genera. La violencia y el acoso tienen consecuencias en quienes trabajan en la organización y también en los grupos, el ambiente de trabajo, en la organización y en la sociedad en su conjunto.

Algunas de estas situaciones funcionan como un síntoma al que la organización debe estar alerta para detectar que existe una situación de violencia laboral.

A nivel individual:

- El maltrato puede desestabilizar, aislar, destruir su reputación y disminuir la capacidad laboral de la persona afectada.
- Las situaciones de violencia afectan la salud psicofísica de la persona. Pueden producir pérdida de confianza, baja autoestima, situaciones de ansiedad, irritabilidad, insomnio, cansancio, temores, vergüenza, humillación. Puede escalar a patologías de salud mental como depresión, cuadros de estrés o enfermedades, dolores inespecíficos, trastornos digestivos, entre otros.

- Asimismo produce consecuencias negativas en las relaciones sociales en general y familiares en particular. Debe destacarse que la afectación de la violencia se traslada a todos los ámbitos donde se desenvuelve la persona afectada.

En los grupos de trabajo:

- Puede producir: malestar entre los trabajadores/as, disminución en la productividad e imposibilidad de trabajar de forma colaborativa, desaprovechamiento de capacidades, pérdidas económicas, desprestigio social.
- Afecta las relaciones interpersonales, el ambiente laboral y la organización del trabajo. Se presentan síntomas tales como: aumento de ausentismo, accidentes, enfermedades y bajo rendimiento.

En la organización:

- Implica el riesgo de sentencias o resoluciones judiciales adversas a la organización, que pueden implicar el pago de una indemnización por daños y perjuicios.
- Pérdida de talento, las personas dejan el espacio de trabajo porque no se sienten cómodas.
- Pérdida de reputación de la organización como marca empleadora.

6.3. Paso 1: Consulta/denuncia

En un primer momento de aproximación las consultas de las personas pueden ser canalizadas de diversas formas: a través de un Líder directo, un integrante del Comité de Recepción/ Disciplina, un responsable de evento, o alguno de los canales habilitados, de manera anónima o nominada, presenciales y virtuales. Ellos son:

- Formulario en la página Web : https://afs.org.ar/protocolo/
- E-mail: protocolo.violencias@afs
- Teléfono: 0 800 288 2237 Horario de atención: Lun – Vie de 9 a 13 y de 14 a 16 hs
- Carta: .
- Acercarse de manera personal: a quien esté designado en cada evento.

Cabe destacar que durante los eventos y jornadas se facilitará la colocación de Códigos QRs que brinden acceso directo al formulario web y se informará que las personas responsables de la organización serán designadas como canal de consulta/denuncia presencial.

En esta instancia, la persona busca despejar dudas, comprender si el hecho es denunciable o si existen otras alternativas para mejorar la situación. A partir de aquí, puede resultar en una denuncia o buscar otras alternativas de resolución. La consulta/ denuncia deberá:

- Ser considerada de carácter confidencial y con independencia jerárquica. También, debe ser consistente y basada en hechos reales.
- En el caso de la denuncia se pide proporcionar la mayor cantidad de datos que permitan avalar tal situación (fecha, horario, descripción exhaustiva, lugar, personas involucradas, si hubo testigos, entre otros) y sean de utilidad para la investigación.
- En caso de que no sea consistente o confusa, se podrá arbitrar los medios que considere necesarios para ampliar la información. Si en forma posterior a dichas acciones se concluye que no es posible identificar los hechos o personas implicadas,

se podrá decretar el archivo temporal o definitivo de la consulta/denuncia.

Cabe destacar que la respuesta a esta consulta se realizará de manera inmediata o en el menor tiempo posible, con un plazo máximo de 72 hs., esta primera respuesta el Comité de Recepción le indicará a la persona consultante que su consulta/denuncia ha sido recibida y que se procederá en la investigación.

6.4. Paso 2: Entrevista a la persona afectada

En caso de que la persona decida realizar la entrevista:

- La persona deberá ser 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, sin juzgarla o culpabilizarla. Se respetarán todos los principios del presente protocolo.
- En caso de ser posible, la misma será tomada por 2 personas de distinto género o se buscará que una de las dos personas sea del mismo género que la persona a entrevistar.
- La persona afectada puede asistir acompañada por una persona de su confianza.
- Las condiciones de la entrevista serán consensuadas con la persona afectada: horario, día, lugar, pudiendo darse tanto de manera presencial como virtual.
- Definir en una primera instancia si son necesarias medidas de protección o resguardo, a fin de garantizar la protección de la persona.
- Definir si es necesario involucrar a profesionales o especialistas externos.
- Se dejará constancia en un registro de los testimonios de la manera más detallada posible para evitar la revictimización, dicho registro debe ser firmado por la persona.

6.5. Paso 3: Evaluación de riesgo

Al momento de realizar la entrevista con la persona afectada es importante realizar una evaluación que permita identificar potenciales riesgos en términos de su integridad física y/o psicológica. Para ello, se presentan una serie de indicadores, los cuales no son exhaustivos y se deberá tomar en consideración el criterio de la persona o equipo que lleve a cabo la investigación. Asimismo, esta evaluación permitirá al Comité de Recepción/ Disciplina la adopción de medidas de protección o resguardo. Estas medidas son de carácter temporal y buscan evitar nuevos comportamientos violentos o que la persona afectada sienta que se encuentra nuevamente ante una situación de vulnerabilidad.

<u>Indicadores a tener en cuenta</u>:

- Situación emocional de la persona que denuncia.
- Cómo se configura la interseccionalidad en la persona (incluyendo las diferencias culturales entre participantes)
- Si la persona que denuncia y/o atraviesa la situación de violencia es menor de edad.

- Si el hecho denunciado implica situaciones de violencia física, particularmente si las acciones descriptas invaden el espacio personal y constituyen o pueden constituir un riesgo físico presente y/o potencial para la persona que consulta.
- Si el hecho denunciado implica situaciones de violencia sexual.
- Si la persona implicada es el/la jefe/a directo/a de la persona afectada.
- **La reiteración de las conductas** de hostigamiento, discriminación, abuso y acoso sexual, ya sea con la misma persona o con otras. La reiteración de hechos implica la instalación de un modus operandi, esto es una forma de obrar o de relacionarse inadecuada que no puede relacionarse con un mal entendido o un exabrupto.
- **Indicadores de salud psicofísica**: si la persona describe situaciones que pueden ser indicadores de alertas en relación a su estado anímico, emocional y/o riesgos en su salud psicofísica como por ejemplo; trastornos del sueño, trastornos de la conducta alimentaria, trastornos digestivos, ingesta de medicamentos como ansiolíticos o antidepresivos, entre otros, que aparecieron o se intensificaron con el comienzo y/o progreso de las situaciones de violencia.

Posibles medidas de protección o resguardo[10]

- Separación de espacios físicos entre las personas involucradas o cambios de horario en caso de ser posible, para evitar el contacto.
- Licencia para la persona afectada, justificación de inasistencias o flexibilización de horarios.[11]
- Home Office temporal.
- Modificación de tareas/responsabilidades de las personas involucradas (previo consenso con la persona afectada).
- Proponer acompañamiento constante de quien recibe violencia o seguimiento a quien la ejerce en las jornadas de eventos.

6.6. Paso 4: Análisis situacional

Al momento de analizar la situación, se deben tener en cuenta los agravantes ya mencionados en el punto **6.2.1**.

Si se requiere ampliar la recolección de pruebas, el Comité de Recepción/ Disciplina se encuentra facultado para diligenciar las medidas que considere pertinentes a los efectos de procurar la información adicional necesaria, incluyendo: **entrevistas a testigos**; **material documental** aportado por quien consulta o en poder de terceros que sea indicado por la persona afectada como relevante y/o conducente a los fines de llevar adelante la investigación; información que se pueda obtener de los **sistemas utilizados por la organización**; entre otros.

[10] La lista no es exhaustiva.

[11] El objetivo de esta medida es que pueda recuperarse de la situación vivida, o bien realizar los trámites correspondientes en el caso de que haya una denuncia penal. La licencia se puede otorgar de corrido o de forma discontinua. Se puede ofrecer a la persona afectada tomarse esta licencia en el momento en que realiza la denuncia o consulta. Asimismo, se debe aclarar que deberá estar disponible para continuar con el debido proceso de evaluación (llamados, entrevista, reuniones). Es decir, es esencial comunicar debidamente cuál es el fin de esta licencia.

El Comité de Recepción/Desciplina deberá registrar toda la información relevada y las acciones realizadas durante la evaluación.

6.7. Paso 5: Entrevista con la persona implicada

Con toda la información, en los casos que se evalúe pertinente, el Comité de Recepción/ Disciplina organiza una entrevista con la persona implicada a fin de notificar que existe un proceso de análisis/ evaluación por violencia laboral que la involucra. En dicha entrevista se buscará conocer los hechos tal como los describe la persona implicada y poder indagar en la percepción que tiene sobre los mismos.

Es importante que sea realizada una vez que estén definidas las medidas de protección o resguardo de la persona afectada, en caso de que sean necesarias, a fin de evitar nuevas situaciones de violencia o eventuales represalias sobre la misma.

Se debe tener en cuenta:

- Respeto de todos los principios del presente protocolo.
- No adentrarse en aspectos que resulten irrelevantes.
- Es recomendable que la entrevista esté a cargo de dos personas de distinto género.
- El objetivo de la entrevista debe ser escuchar a la persona y conocer el grado de reconocimiento de los hechos.

6.8. Paso 6: Toma de decisiones

Con toda la información relevada, se elabora un informe de la situación teniendo en cuenta el principio de interseccionalidad y los agravantes, buscando recomponer la situación.

En base a eso, el Comité de Recepción/ Disciplina define las medidas a adoptar. Estas decisiones deben responder al principio de la integralidad y puede incluir desde medidas reparatorias para la persona afectada y quienes integran la organización, hasta sanciones para la persona implicada. Además, se pueden incluir actividades y proyectos que permitan revertir comportamientos sistémicos orientadas a mejorar el trato y el clima de trabajo.

El plazo de resolución será el menor tiempo posible con un plazo máximo de 30 días hábiles/corridos. Según el contexto, el Comité de Recepción/ Disciplina podrá solicitar una prórroga de tiempo para aquellos casos en los que los hechos investigados sean complejos o que para su continuidad se requiera de conocimiento profesional especializado.

Como se indicó en el punto hay algunos indicadores que se constituyen como agravantes de la situación y es necesario tenerlos en cuenta al momento de evaluar las medidas a implementar.

A la hora de evaluar las resoluciones el Comité de Recepción/ Disciplina debe tener en cuenta cuál es el objetivo de la medida. A continuación, se presentan algunos ejemplos[12]:

Persona afectada: el objetivo es acompañar a la persona afectada y reparar el hecho. Los tipos de medidas posibles a definir según la situación son:

[12] Las listas no son exhaustivas.

- **Medidas de apoyo o acompañamiento:** Acompañar o seguir la evolución y mejora de la situación de violencia atravesada. facilitar a la persona afectada hacer frente a los efectos sufridos por la situación, tales como servicios de apoyo psicológico, médico, social y/o profesional.
- **Medidas de reparación o restitución**: medidas tendentes a devolver a la persona a la situación que se encontraba con anterioridad a los sucesos, tales como: si la persona afectada fue separada de su lugar reintegrarla, o si se la trasladó ofrecerle regresar al lugar donde estaba, o si fue mal calificada, generar una nueva calificación o nota en su legajo, etc.
- **Medidas de resguardo y/o protección:** otorgamiento de licencia; justificación de inasistencias; flexibilización de horarios; traslados y/o separación de espacios físicos entre las personas involucradas o cambios de horario en caso de ser posible, para evitar el contacto; home office temporal; modificación de tareas y/o responsabilidades.
- **Medidas de indemnización**: procurar la restitución íntegra de los daños causados por el hecho, por los sufrimientos, perjuicios y pérdidas tales como arreglar una suma de dinero, días de vacaciones, un bono o algún beneficio, etc., que eventualmente pueden ser solventados o replicarse contra la persona responsable.
- **Reparar la relación entre las personas afectadas:** Solo en los casos en que amerite, si el hecho no es grave y la persona afectada está de acuerdo y así lo desea.

En el caso que la persona afectada desee realizar una denuncia legal por fuera del proceso del presente, podrá contar con el acompañamiento por parte de AFS Programas Interculturales.

Persona implicada: el objetivo es que pueda comprender la gravedad del hecho para que no repita el comportamiento. Las medidas posibles a evaluar según la situación son:

- **Medidas de reaprendizaje:** Reunión con especialistas en violencia para identificar el nivel de entendimiento en relación a lo sucedido. Asistencia a espacios de reflexión y formación relacionados con la problemática presentada en el caso, debiendo acreditar presencia y/o verificarse su aprendizaje.
- **Medidas de seguimiento**: Seguimiento de la evolución con una persona especializada, para ayudar a la persona a cambiar sus comportamientos o Seguimiento personalizado por parte de una persona con mayor jerarquía que pueda acompañar y seguir el desempeño de quien ejerció el comportamiento observado.
- **Medida de señalamiento y/o sanción**: Advertencia, dejando constancia en el legajo; registro en su evaluación de desempeño, impactando en bonos, reconocimientos, eventos especiales y/o promociones; licencia forzada con goce de haberes; suspensión sin prestación de servicios ni goce de haberes; traslado, separación de espacio físico o cambio de horario para evitar contacto con la persona afectada y/o modificación de sus tareas/responsabilidades; desvinculación.

Grupo afectado: el objetivo es reflexionar sobre el trato y prevenir comportamientos violentos.

- **Medidas de prevención**: Generar espacios de intercambio y reflexión en los que se comunique y aborde el desarrollo de la situación sucedida y el impacto en el grupo de trabajo.
- **Medidas de sensibilización y capacitación**: Promover acciones formativas y de sensibilización en materia de violencia en el entorno laboral con el objetivo de

mejorar el trato y el clima de trabajo. Realizar campañas de comunicación, haciendo gran foco en el principio de no represalias.
- **Acompañamiento externo** sobre situaciones puntuales con especialistas asociados.

En los casos en que el grupo de trabajo se encuentre involucrado en el ejercicio de la violencia, se recomienda que a las medidas de sensibilización, se incorporen medidas de reaprendizaje, seguimiento, advertencia y sanción.

Para la Organización:

- **Medidas de revisión**: revisar, y en caso de ser necesario, realizar correcciones, modificaciones y/o ajustes en las políticas y/o procesos y/o en algún sector de la organización, de manera de prevenir situaciones futuras**.**

6.9. Paso 7: Seguimiento

Una vez tomada la decisión esta **se deberá informar a las partes** a la mayor brevedad posible.

La Oficina Central será quién dé seguimiento a las acciones definidas para cada caso. El seguimiento comienza una vez que se ha tomado la medida y se ha informado a todas las personas involucradas. El caso se da por cerrado cuando todas las medidas resueltas se dieron por cumplidas.

Seguimientos:

- **Seguimiento para la persona afectada:**
  - Entrevistas periódicas a pautar, según interés y necesidad, con el Equipo investigativo.
  - Ofrecer acompañamiento, licencia u otras medidas según corresponda.

- **Seguimiento para la persona implicada:**
  - Entrevistas periódicas a pautar, según interés y necesidad, con el Equipo investigativo.
  - En el caso de una suspensión, el día del retorno de la persona implicada, una de las personas del Comité de Recepción/ Disciplina o dirección del área pertinente se pondrá en contacto para ofrecer acompañamiento, coaching o las medidas que hayan planificado.
  - Ofrecer acompañamiento o coaching.

- **Seguimiento para el grupo:**
  - En relación a lo relevado, se puede requerir realizar un taller para trabajar sobre el clima laboral, las relaciones de poder, los tipos de liderazgos, con los/as líderes o los equipos.
  - En momentos de cambios de paradigmas como los actuales, se requiere generar espacios de conversaciones abiertas, para deconstruir determinadas creencias que ya no son válidas.

7. Acciones de capacitación y sensibilización

El diseño y la puesta en práctica del protocolo debe ser acompañado por la sensibilización y la capacitación en torno a la problemática de la violencia laboral.

- **Capacitación a equipos de abordaje:** el Comité de Disciplina/ Comité de Recepción y/o cualquier persona que pueda tener incidencia en la aplicación del protocolo, deben recibir una capacitación especializada sobre violencia laboral y violencia de género y cómo abordarlas. Dicha capacitación será obligatoria.

- **Capacitación a líderes/coordinadores/consejeros:** Es de suma importancia que los/as líderes de la organización estén capacitados sobre violencia laboral y conozcan el protocolo, ya que son quienes están en el día a día con los equipos y muchas veces el primer canal de consulta. La capacitación es clave para que puedan prevenir y detectar situaciones de violencia y saber cómo actuar al recibir, presenciar o detectar una situación o caso.

- **Sensibilización:** las campañas de sensibilización y difusión tienen por objetivo fomentar la toma de conciencia sobre la problemática de la violencia laboral. De esta manera las acciones de sensibilización continuas, entre ellas sobre la implementación del protocolo, son fundamentales para prevenir situaciones de violencia y saber a dónde recurrir, y para dar la confianza necesaria para la utilización del protocolo.

8. Acciones de cuidado de los equipos intervinientes

El trabajo en abordaje de casos de violencia y acoso laboral está asociado a situaciones complejas, con una transmisión permanente de historias de vida que tienen un impacto emocional en quienes las escuchan. Este protocolo promueve acciones de cuidado y autocuidado de los profesionales y equipos intervinientes a fin de proteger su salud mental y evitar efectos psicosociales. Dentro de estas acciones se pueden planificar espacios de supervisión de casos con profesionales especializados en la temática, espacios de capacitación y espacios de contención y trabajo grupal donde se puedan abordar las emociones y sentimientos que transitan los/as integrantes del equipo.

9. Revisión del Protocolo

A continuación se presenta el historial de modificaciones y revisiones del Protocolo desde su fecha de emisión:

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Nº de versión	**Fecha vigencia**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**
1		