

# PROTOCOLO DE CONVIVENCIA LABORAL

Resolución 8820/16 - Subsecretaría de Trabajo y Empleo

**Razón Social:** .....

CUIT: .....

Nombre de Fantasía: .....

Rubro / Actividad: .....

Domicilio principal: .....

Domicilios especiales (sucursales- agregar cantidad total):

1. ....

2. ....

3. ....

## Referente para denuncias por violencia laboral

Nombre y apellido: .....

Cargo: .....

Contacto: Teléfono fijo: .....

Teléfono celular: .....

Correo electrónico: .....



**MENDOZA GOBIERNO**

Subsecretaría de Trabajo y Empleo  
Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

El presente Protocolo constituye una guía para la atención y resolución de conflictos que puedan generarse al interior de cualquier empresa u organización, y contiene las pautas de convivencia, medidas y acciones definidas para abordar situaciones violentas o conflictivas.

La confección de un Protocolo de Convivencia Laboral es obligatoria para todas las empresas u organizaciones que tengan personal en relación de dependencia.

Su contenido debe adecuarse a la estructura y necesidades de cada organización y ajustarse a lo establecido por Resolución 8820/16 de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo, teniendo en cuenta el concepto de violencia laboral allí expresado.

El presente es un modelo que tiene contenido obligatorio definido por la Oficina de Prevención y Abordaje de la Violencia Laboral de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo y contenido editable en relación con las necesidades y estructura de cada organización.

## **OBJETIVO GENERAL**

Resolver situaciones de conflicto interpersonal o de violencia laboral en forma pacífica preservando la continuidad del vínculo laboral.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Prevenir posibles riesgos psicosociales en el ámbito laboral;
2. Implementar medidas que provean a garantizar la salud integral de los trabajadores en el ámbito laboral, garantizando una organización saludable;
3. Definir un plan de acción, que contemple a los empleados de todos los niveles, para el caso en que se manifestare en la empresa un conflicto basado en situaciones socioambientales en el ámbito laboral.

## **¿QUÉ ES LA VIOLENCIA LABORAL?**

Entendemos por Violencia Laboral todas las acciones y omisiones de personas o grupo de personas que, en ocasión del ámbito o relación laboral, en forma sistemática y recurrente, atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social de un trabajador/a, mediante acoso sexual, abusos, abuso de poder, ataques, amenazas, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, trato discriminatorio, maltrato físico, psicológico y/o social.

Se considerará que la violencia laboral reviste especial gravedad cuando la víctima se encuentre en una situación de particular vulnerabilidad, por razón de su edad, estado de salud, inferioridad jerárquica, u otra condición análoga.



## NORMAS DE CONVIVENCIA <sup>1</sup>

En consonancia con los derechos y deberes establecidos por la Ley de Contrato de Trabajo N° 20744 y tratados internacionales sobre el trabajo, las pautas básicas de convivencia que debe sostener y promover la organización respecto a sus empleados son las siguientes:

1. No discriminación por ninguna razón: raza, sexo, religión, ideas políticas ni edad o incapacidad.
2. Igualdad de derechos, oportunidades y trato.
3. Respeto a la dignidad, la libertad de creencias y de pensamiento, la intimidad y la confidencialidad.
4. Derecho de igual remuneración por igual tarea o función.
5. Derecho de los trabajadores a trabajar en un ambiente sin violencia y sin condiciones ambientales violentas.
6. Derecho de los trabajadores a ser oídos personalmente por las autoridades de la organización, garantizando la confidencialidad de las actuaciones; a participar en el procedimiento recibiendo información sobre el estado de la causa; a recibir un trato humanizado, evitando la revictimización; a la amplitud probatoria para acreditar hechos denunciados.

Para ello el empleador o los responsables de las relaciones humanas dentro de la empresa, deberán implementar las medidas necesarias para:

1. Facilitar el acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, no exigiendo requisitos sobre raza, sexo, apariencia física, estado civil, maternidad, religión, ideas políticas, ni edad o incapacidad.
2. Evitar cualquier forma de maltrato o agresión que afecte la integridad física del trabajador, daño emocional, disminución de la autoestima o que perjudique o perturbe el normal y pleno desarrollo personal, o que implique degradar o controlar acciones, comportamientos, creencias, mediante amenazas, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación, aislamiento, vigilancia constante, exigencia de sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, chantaje, ridiculización, explotación o cualquier otro medio que cause perjuicio a la salud psicológica.

---

<sup>1</sup>Contenido obligatorio del Protocolo, no editable



3. Promover valores de igualdad y deslegitimación de la violencia.
4. Generar condiciones aptas para prevenir, sancionar y erradicar la discriminación y la violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
5. Garantizar el derecho a la confidencialidad y a la intimidad, prohibiéndose la reproducción o difusión pública de información, sin autorización de quien la padece.
6. Definir y establecer un procedimiento adecuado para brindar a los empleados la posibilidad de denunciar situaciones violentas o conflictivas y obtener respuesta oportuna y efectiva.
7. Crear espacios de diálogo y privacidad para mejorar la convivencia laboral.



**MENDOZA GOBIERNO**

Subsecretaría de Trabajo y Empleo  
Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

## REGLAS DE CONVIVENCIA<sup>2</sup>

En los espacios laborales deben convivir personas con distintas costumbres y con diversos conocimientos, y es posible que en ocasiones, debido al trato diario y a los avatares habituales de cualquier organización o incluso por las tensiones personales de la vida cotidiana se produzcan conflictos o roces entre los trabajadores.

Con el objeto de minimizar tales situaciones, y también para generar un ambiente de trabajo agradable, resulta importante tener en cuenta y poner de manifiesto reglas sencillas que aunque parezcan obvias, no siempre son llevadas a cabo y su simple ejecución puede favorecer en gran medida el ambiente laboral.

1. Saludar a los compañeros al momento de llegar.
2. Despedirse al momento de irse.
3. Mantener el orden del propio espacio y el de los demás.
4. Colaborar con quienes soliciten ayuda cuando no saben hacer cierta tarea.
5. Solicitar ayuda sin temor en caso de necesitarla.
6. Tratar a los compañeros como les gustaría ser tratado.
7. Ser agradable con todos/as los/as compañeros/as, aunque tengan diferencias de opinión u otras.
8. Considera a los compañeros como si fuesen familia.
9. Celebrar los cumpleaños.
10. Mantener con los y las compañeros/as un trato relativamente formal, evitando decir palabras altisonantes, menos aún en medio de una discusión.

Para colaborar con un ambiente saludable también se puede proponer a los empleados acciones tales como: evitar la música fuerte, almorzar con sus compañeros/as, al prender o apagar el aire acondicionado preguntar si están todos de acuerdo, etcétera.

---

<sup>2</sup>Contenido sugerido, editable por la empresa u organización.



## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RECLAMOS POR VIOLENCIA LABORAL <sup>3</sup>

En caso que un empleado/a sienta que es víctima de violencia laboral, en el ámbito de la empresa deberá dirigirse a (ÁREA Y NOMBRE DE LOS RESPONSABLES)<sup>4</sup> quien/es recepcionará/n los reclamos o denuncias referidos a la salud psicofísica de los trabajadores que se realicen por cualquier medio (telefónico, e mail, personal, por pariente, por compañero, por terceros ).

El recepcionante de toda inquietud, denuncia o información sobre conflictos deberá dar noticia a la asesoría legal, cuyos integrantes decidirán si es pertinente la sustanciación de un sumario para investigar las causas y si existen sujetos intervinientes en los hechos, a fin de concluir si es necesario formular correcciones en prevención de posibles y futuros riesgos psicosociales, para garantizar la salud integral de los dependientes en el ámbito laboral.

Se deberá dejar constancia escrita del reclamo o denuncia en un libro de actas, entregando copia al denunciante, así como de las medidas adoptadas para investigar y resolver la situación. Asimismo, recibirá los certificados médicos o cualquier documentación respaldatoria de la situación denunciada y entregará al denunciante una constancia de recepción de la misma.

En caso que el denunciante no sienta la confianza o contención necesarias para realizar el reclamo o para informar de cualquier situación de conflicto, podrá dirigirse a la Oficina de Prevención y Abordaje sobre Violencia Laboral de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de la Provincia, en forma personal en San Martín 601 de Ciudad, o telefónicamente al 148 Opción 8 Centro de Contacto Ciudadano o al 4610332.

---

<sup>3</sup> Completar el texto que está entre paréntesis en mayúsculas según las características y estructura de cada organización. El texto en cursiva es el procedimiento sugerido por la Subsecretaría de Trabajo y Empleo, sin embargo es posible de ser modificado en función de la estructura y organización de la empresa.

<sup>4</sup> Tener en cuenta el Organigrama de la Empresa.



## **PLAZOS PARA DAR RESPUESTAS O SOLUCIONES**

Los avisos o denuncias se recibirán sin exigir formalidades especiales por parte de los responsables mencionados en el punto anterior.

En forma inmediata darán curso de la denuncia al área de asesoría legal.

En el supuesto de que la cuestión planteada no requiera la sustanciación, la respuesta de los responsables deberá darse en un término máximo de 10 días.

Si la denuncia amerita la apertura de un sumario administrativo, la respuesta final se dará al trabajador después de sustanciado el mismo con toda la prueba que se aporte y se colecte. Se establece un plazo máximo de 30 días para su ofrecimiento, sustanciación y resolución del conflicto.

Si la empresa u organización tiene dificultades para resolver el caso en forma interna, la misma deberá solicitar la mediación de la Oficina de Prevención y Asesoramiento sobre Violencia Laboral de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo, que oportunamente citará a las partes para proveer a la resolución del conflicto.

**Para que este Protocolo tenga validez, debe ser aprobado por la Oficina de Prevención y Abordaje de la Violencia Laboral de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de la Provincia de Mendoza y firmado por todos los empleados de la empresa. El Protocolo aprobado debe quedar expuesto en forma permanente en el sector de Recursos Humanos y en las carteleras de áreas de usos múltiples y de descanso que utilizan los trabajadores diariamente.**



**MENDOZA GOBIERNO**

Subsecretaría de Trabajo y Empleo  
Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia