

# AUDITORÍA INTERNA

## PROTOCOLO PARA EL TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR VIOLENCIA DE GENERO

### LINEA CONTRERAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN FORMA DIRECTA POR RRHH

Auditoría Interna  
Protocolo para la investigación de denuncias por violencia de género recibidas por  
la Línea Contreras y en forma directa por área Recursos Humanos

## A. INTRODUCCIÓN

### a. OBJETIVO

El objetivo del presente protocolo consiste en asegurar la integridad física y psíquica de la/s persona/s afectada/s garantizando las medidas paliativas, precautorias y respetando los principios de confidencialidad y de imparcialidad, brindando a todas las partes involucradas el debido derecho de defensa, propendiendo a que la situación de acoso y/o violencia no se repita e informando sobre las medidas contra represalias. Asimismo, el fin de definir el procedimiento a seguir al momento de recibir denuncias, así como su investigación, tratamiento y resolución; siendo una herramienta para estandarizar los procedimientos de cadena de custodia para quienes tienen la responsabilidad de dirigir, ejecutar y controlar la investigación, mediante el manejo adecuado de los indicios o evidencias, dentro de la investigación de una denuncia relevante.

Además, busca dejar en claro la postura de Contreras, y las medidas disciplinarias que esta podría llegar a tomar en casos de violencia de género, como así concientizar a todos los empleados de la gravedad del asunto.

### b. ALCANCE

El **alcance** de este protocolo aplica a todas las personas, sin importar su género, que se encuentren alcanzadas por el *Código de Conducta de Contreras*, así como a cualquier persona integrante de organización proveedora de servicios o productos, agente, intermediario/a o consultor/a, socio o cliente; integrantes / existentes en proyectos que participe Contreras. 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 en comisión, viajes "in itinere", etc.*) y/o cualquier otro espacio (*eventos sociales dentro o fuera de la empresa, etc.*) donde se demuestre que el vínculo entre las personas involucradas se origina en una relación laboral.

### c. DEFINICIONES

La violencia de género es una problemática muy presente en todo ámbito de la sociedad, la cual muchas veces no es tomada con la seriedad que conlleva, ya sea por falta de conocimiento o porque las víctimas sienten que van a salir perjudicadas laboralmente.

Debido a esto, nos vimos en la necesidad de concientizar sobre la misma. así como de regularizar las intervenciones frente a los casos de violencia por motivos de género en el ámbito laboral, con el fin de proteger y defender a nuestras personas trabajadoras.

Cuando hablamos de violencia de género, es fundamental saber a qué nos estamos refiriendo específicamente.

### *¿Qué es la violencia de género?*

La ley define la violencia contra las mujeres y personas LGBTTTIQ+ como toda conducta, acción u omisión que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal.

Se considera importante aclarar que, también existe la violencia contra el hombre heterosexual, pudiendo ser un ejemplo de esta la **xenofobia**, la cual tampoco será tolerada bajo ningún punto de vista.

Se considera *violencia de tipo indirecta* a toda acción, conducta, omisión o práctica de tipo discriminatoria la cual ponga en desventaja a la mujer o persona LGBTTTIQ+ con respecto al hombre.

La violencia en el ámbito laboral abarca todo tipo de acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, pudiendo provenir de niveles *jerárquicos superiores*, del mismo rango o inferiores.

Además de la de tipo físico, existen otros tipos de violencia en el ámbito laboral:

- **Violencia Física:** Incluye a todos los actos que inflijan de manera directa o indirecta, un daño físico hacia la persona.
- **Violencia por acoso sexual y/o por razón de sexo:** Se considera a todo tipo de conducta o comentario reiterado de índole sexual sobre la persona, sin consentimiento de esta.
- **Violencia psicológica:** Es aquella situación en la que se ejerza un maltrato modal o verbal continuo, recurrente y sostenido en un plazo de tiempo, sobre una persona, con el fin de desestabilizarla, aislarla, dañar su reputación, humillarla y dañar su autoestima, disminuyendo así sus habilidades laborales.
- **Ciberacoso:** Abarca el hostigamiento de tipo virtual, mediante el uso de tecnologías digitales, como correos electrónicos, redes sociales, medios de mensajería, entre otros, con el fin de atemorizar, enfadar o humillar a la o las personas trabajadoras.
- **Violencia económica:** Hace referencia a la reducción de recursos económicos, con el fin de manipular al trabajador. Usualmente está relacionada con abuso de poder.

- **Violencia patrimonial:** Se toma como violencia patrimonial a la usurpación o destrucción de objetos, bienes y propiedades de la persona con el objetivo de producir daño psicológico para poder dominar y manipular a la misma.

## **B. MARCO LEGAL**

CONTRERAS garantiza un ambiente de trabajo libre de discriminación y violencia, además promueve el respeto de todas las orientaciones sexuales e identidades de género conforme la ley 26.485 de Protección Integral a las Mujeres y la ley 26.743 que establece el Derecho a la Identidad de Género de las Personas.

La empresa incorpora y promueve la *Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)*; la *Declaración Universal de Derechos Humanos*; la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*, entre otros.

Nos encontramos comprometidos con promover tanto la equidad de género como el compromiso con la problemática, para disponer así de acciones específicas para lograr erradicar este tipo de actos, los cuales incumplen, además, nuestro "*Código de Conducta Contreras*". Es así como, estamos logrando un encuadre legal con las distintas convenciones internacionales y leyes nacionales detalladas anteriormente.

## **C. RECEPCIÓN DE DENUNCIA**

Este documento abarca la recepción y tratamiento de denuncias y/o consultas por violencia de género y/o acoso recibidas por las distintas vías de comunicación:

-*Entrevista Presencial:* Avenida Leandro N. Alem 855, Piso 18 CP 1001, CABA, Buenos Aires, Argentina

-*Teléfono:* +54 (11) 15 5486-2534

-*WhatsApp:* +54 (11) 15 5486-2534

-*Correo electrónico:* [lineacontreras@contreras.com.ar](mailto:lineacontreras@contreras.com.ar)

Para todas las denuncias y/o consultas recibidas se asegura su análisis independiente y confidencial en un plazo mínimo de 10 días o el tiempo que se requiera, de acuerdo con las circunstancias del proceso, garantizando la integridad tanto personal como laboral de la persona denunciante.

El comité de auditoría y el departamento de auditoría interna serán los encargados de recibir y gestionar los reportes de denuncias y/o consultas, tanto recibidas por los canales de denuncia como las recibidas de forma directa, así como también de llevar a cabo los procedimientos de relevamiento, detallados en el documento presente, y de acompañar a la persona durante todo el proceso.

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 Conducta*) puede informar tal situación por los canales habilitados para ello. 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.

Si la denuncia es realizada por un tercero, 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. En caso de recepción de una denuncia anónima, AI realizará una investigación preliminar pertinente y luego presentará un informe preliminar al “Equipo Especializado”, quien evaluará elementos existentes y decidirá si se deberá iniciar una investigación o si se desestima el caso. Dicho “Equipo Especializado” se encuentra conformado por trabajadores/as de las áreas de Recursos Humanos y Auditoría Interna.

Aquellas denuncias que se realicen de manera personal, deben de ser canalizadas por la línea Contreras, o ser dirigidas a personal de RRHH quien se contactará con Auditoría Interna para su investigación, en un marco de confidencialidad y protección de la información y del denunciante que opere de buena fe, a los efectos de evitar cualquier medida discriminatoria, producto de la denuncia, y de una posible divulgación de información confidencial y sensible que pueda viciar el proceso de investigación.

## **D. REGISTRO Y TRATAMIENTO DE DENUNCIAS RECIBIDAS**

### **a. RECEPCIÓN**

Una vez recibida la consulta y/o denuncia, el Equipo Especializado, compuesto por miembros de AI y RRHH, se pondrá en contacto con la persona denunciante/consultante para coordinar una entrevista personal, poniendo en su conocimiento la confidencialidad de esta etapa del proceso, como así el otorgamiento de una licencia de 10 días hábiles, sin requerir mínimo de antigüedad, a partir de la comunicación que realice la persona, para investigar el caso. Dicho plazo será prorrogable de acuerdo con la evolución de la investigación.

Sí el caso es resuelto dentro del periodo de investigación, se incorporará al puesto de trabajo de forma inmediata. Por otro lado, si el Equipo Especializado considera que la situación de riesgo no hubiera cesado en el contexto de trabajo original, se instrumentaran otras soluciones alternativas s/factibilidad del caso (rotación de área, traslado del proyecto, etc.).

En el caso de que la persona presentará una consulta previa, el Equipo Especializado trabajará en el asesoramiento y la contención de la persona. En el caso de que la persona decida luego de la consulta no instar a la siguiente etapa de denuncia, el equipo especializado igualmente realizará un informe el cual deberá consignar las circunstancias del caso de la consulta, así como recomendaciones específicas a la Gcia de Gestión Corporativa para que se adopten medidas sobre el área laboral de la persona afectada (de corresponder). Se recomienda asimismo la realización de un seguimiento posterior de su situación por intermedio de entrevista presencial o telefónica, caso de ser necesario.

## **b. TRATAMIENTO**

Todas las consultas recibidas serán numeradas de forma correlativa, y serán registradas en el formulario correspondiente con la información necesaria acerca de las personas involucradas, para contar así con un parámetro de la situación en el área específica.

En el caso de que la persona presentase una denuncia a través de los canales de comunicación o de forma directa con Auditoría Interna o con Recursos Humanos, se deberá contemplar que la misma sea formulada de manera clara y precisa, brindando la mayor cantidad de información sobre el hecho de violencia y las personas involucradas, especificando Nombre(s), Área, Locación, Situación detallada y Fecha.

Una vez realizada la denuncia, Auditoría Interna se pondrá en contacto con la persona denunciante para tener una *entrevista*, preferentemente de modo presencial, en la cual se la acompañara, escuchara, contendrá y asesorara para resguardar su seguridad.

En el caso de que la denuncia sea hecha por un tercero, se deberá corroborar la verosimilitud de la misma, mediante la presentación de pruebas. Luego, el Equipo Especializado, se pondrá en contacto con la persona afectada.

Esto se lleva a cabo con el fin de recaudar la mayor cantidad de información/datos posibles, evitando así la exposición de la persona denunciante a cualquier riesgo y logrando llegar a una rápida solución del conflicto. Se informará a la persona denunciante de los recursos que tiene a su disposición, como de las medidas que se pudieran llegar a tomar. Todo dentro de un círculo de confidencialidad.

## **c. RELEVAMIENTO**

El proceso para tratar las denuncias estará a cargo de Auditoría Interna, quien definirá alcance de procedimientos a realizar, etapas y pruebas, entrevistas al personal de la empresa a los efectos de obtener información o documentación relevante sobre los hechos investigados, información adicional requerida y determinación de recursos necesarios.

Se le indicará a la persona denunciante, con la que se mantendrá un contacto periódico por parte del Equipo Especializado, el trámite a seguir a partir de la recepción de la denuncia, como así una estimación de los tiempos de desarrollo, las sanciones previstas para el caso de que se compruebe que la denuncia fuera falsa o maliciosa, el otorgamiento si se quisiese, de una licencia por 10 días hábiles y la modalidad en que se realizará su acompañamiento y se le irá informando el seguimiento de la denuncia. En caso de ser necesario, se brindará apoyo psicológico posterior a la resolución de la denuncia.

Una vez reunida la evidencia y determinados los hechos, estos serán expuestos a las personas que presuntamente prestaron participación de los hechos investigados en una entrevista, en la cual se las invitará a expresar su descargo y a ejercer su derecho de defensa a través del aporte de medios de prueba.

Por cada una de las denuncias recibidas, Auditoría Interna (**AI**) confeccionará un informe de investigación preliminar (ver Anexo) de denuncia, el cual consignará la fecha, las tareas de auditoría realizadas según protocolo, el alcance de las mismas y sus conclusiones. Dicho informe podrá contener, en caso de corresponder, las sanciones disciplinarias y demás medidas remediales recomendadas (*suspensiones, despido con causa, reubicación del puesto en otra área, traslado o separación del cargo, etc.*). Finalizada la investigación, se procede con la presentación correspondiente de un informe final con recomendaciones al “Equipo especializado”, y luego a ser elevado a la Gerencia General y al CA.

El único órgano que tiene facultad tanto para recibir, tramitar, investigar, resolver y archivar las denuncias que se presenten, es el área de Auditoría Interna, mientras que el Equipo Especializado estará encargado de mantener comunicación periódica con la persona denunciante.

## **E. PROTOCOLO DE INVESTIGACION DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS**

Una vez recibida la denuncia, luego de coordinar una entrevista con la persona denunciante, se continúa la relevación de la información respetando las tareas detalladas a continuación y del modo que estas indican:

### **1-Confidencialidad:**

Las investigaciones deben realizarse bajo una absoluta confidencialidad, permitiéndose la divulgación solo de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que esta requiera. La confidencialidad se mantendrá durante todo el proceso de investigación y sus resultados también se entienden como confidenciales. La información previa y/o la que surja durante la investigación, debe ser manejada con suma discreción a los efectos de evitar que llegue a las personas denunciadas y así entorpecer la investigación. Toda información adicional que reciba cualquiera de las partes involucradas (Denunciante, Comité de Auditoría u otros) deberá ser remitida únicamente a los responsables del proceso de investigación (Auditoría Interna u externos que el Comité designe (de corresponder)). Idéntico tratamiento deben recibir las ampliaciones de denuncias.

### **2-Plazo de duración de la investigación/actuaciones:**

De existir elementos que justifiquen una investigación adicional se dará inicio a la mayor brevedad posible a las actuaciones e investigaciones que se consideren adecuadas y convenientes para el correcto esclarecimiento de los hechos. El plazo de duración de la investigación habrá de ser el más breve posible pero también el razonable y adecuado a la naturaleza de la denuncia. El Comité de Auditoría, o Auditoría Interna como delegada de éste, resolverá la denuncia en un plazo que, en principio, no debería exceder de dos (2) meses a contar desde que se inicie la investigación; En el supuesto de que la complejidad del contenido de la denuncia aconseje un plazo superior se solicitará autorización al Comité de Auditoría para ampliar el plazo en otros dos (2) meses más.

### **3- Desarrollo de la investigación – Operativos/Procedimientos dispuestos:**

El proceso de investigación estará a cargo del área de Auditoría Interna, quien decidirá los procedimientos/operativos dispuestos en el marco de la investigación y deberán ser implementados de una manera adecuada y eficaz a su solo arbitrio, con el objetivo de obtener la evidencia necesaria que permita formar una opinión razonable sobre la situación denunciada para poder emitir un reporte objetivo. Las demás partes involucradas deberán abstenerse de tomar cualquier tipo de acciones sobre el operativo decidido/en curso, para evitar interferencias en el proceso de investigación en desarrollo.

### **4- Desarrollo de la investigación – Cadena de Custodia:**

Este protocolo es una herramienta para estandarizar los procedimientos de Cadena de Custodia para quienes tienen la responsabilidad de dirigir, ejecutar y controlar la investigación, mediante el manejo adecuado de los indicios o evidencias, dentro de la investigación de una denuncia relevante. La Cadena de Custodia representa una serie de actividades “eslabonadas”, encaminadas a la correcta y adecuada preservación de los indicios/evidencia material/información desde su descubrimiento en lugar de hechos hasta la conclusión de la investigación, según se trate de investigación preliminar de denuncia, o investigación posterior de denuncia relevante; para ello, es imprescindible tener presente que esta serie de actividades secuenciales deben ser realizadas de acuerdo a un perfecto ordenamiento técnico-jurídico-formal que salvaguarde no sólo el actuar del personal involucrado, sino que también, garantice de manera absoluta el logro de un resultado exitoso.

La Cadena de Custodia se divide en 4 etapas:

1. *Protección y preservación del denunciante, como así también de la información sobre los hechos, del lugar de los hechos y/o del hallazgo (de corresponder);*
2. *Procesamiento de los Indicios o Evidencias;*
3. *Entrega de los indicios o evidencias a Auditoría Interna, e integración al archivo de investigación;*
4. *Manejo de la información, de los indicios o evidencias durante la investigación.*

### **5- Desarrollo de la investigación – Obtención de Evidencia “Clave”:**

Si durante el proceso de investigación en desarrollo, el área de Auditoría Interna determinara procedimientos/operativos dispuestos con el objeto de obtener evidencia que considera clave en el marco de la investigación, dichos procedimientos serán decididos únicamente por la misma y deberán ser implementados de una manera adecuada y eficaz a su solo arbitrio, con el objetivo de obtener la evidencia necesaria. Las demás partes involucradas deberán abstenerse de tomar cualquier tipo de acciones sobre el procedimiento decidido/en curso, para evitar interferencias en el proceso de investigación en desarrollo.



## **6- Desarrollo de la investigación – Asesoramiento Legal - Involucramiento de Especialistas:**

En función del contenido de la denuncia, durante el proceso de investigación el Comité de Auditoría, podrá recabar el auxilio y asesoramiento de las personas y profesionales internos o externos que considere necesarias y/o convenientes para el correcto esclarecimiento y resolución del asunto. Asimismo, si el Comité de Auditoría entendiera que de los hechos denunciados se pueden derivar fundadamente responsabilidades legales de cualquier tipo contra CONTRERAS, contra alguno de los empleados del Grupo o contra terceros, lo pondrá en conocimiento de los Asesores Legales de la sociedad. En cualquier caso, se respetará la confidencialidad y objetividad en el tratamiento y resolución de la denuncia, evitando situaciones de conflicto de interés y/o filtraciones de información, y se garantizará siempre la absoluta confidencialidad al denunciante.

## **7- Protección del Denunciante:**

En cumplimiento con lo establecido por el Código de Conducta vigente, se debe preservar la identidad e integridad del o los denunciantes a los efectos de evitar interferencias en el proceso de investigación en desarrollo y/o cualquier tipo de acción o represalias contra los mismos.

## **8- Aspectos Logísticos de la investigación – Operativos/Procedimientos dispuestos:**

El proceso de investigación estará a cargo del área de Auditoría Interna, quien decidirá los procedimientos operativos dispuestos en el marco de la investigación, por lo cual la logística del operativo (pasajes, hoteles, etc.) deberá definirse y deberá ser implementados de una manera adecuada y eficaz a su solo arbitrio, sin la participación del personal involucrado/ relacionado (jerárquico y/o funcionalmente; de sede, filiales u Obras) para preservar la confidencialidad.

## **9- Protección a participantes del operativo relacionados (jerárquica y/o funcionalmente; de sede, filiales u Obras; únicamente de ser estrictamente necesario):**

En toda circunstancia se deberá evitar la participación del personal involucrado/ relacionado (jerárquico y/o funcionalmente; de sede, filiales u Obras) a fin de preservar la confidencialidad. Como excepción, en caso de ser estrictamente necesario, por motivos geográficos u otros, la participación del personal involucrado/relacionado, se coordinará con un administrativo o apoderado in situ, solo a último momento (1 hora antes), a fin de evitar filtraciones de información, y proteger al personal de relacionado/de obra.

## **10- Conclusión de la investigación – etapa previa al informe /comunicación de resultados:**

En toda circunstancia las partes involucradas deberán abstenerse de formular juicios de valor, conclusiones o tomar acciones, en forma previa a la comunicación de resultados/emisión del informe de auditoría interna, a fin de evitar interferencias en el proceso de investigación en curso.

## **11- Conclusión de la investigación – Informe /comunicación de resultados:**

Auditoría Interna comunicará por escrito (Informe) el resultado de la investigación, para que el Comité de Auditoría determine las acciones a adoptar con sus resultados. Asimismo, el Comité de Auditoría determinará la forma y los niveles de la Organización a los cuales se efectuará la comunicación de sus resultados.

Si el Comité de Auditoría entendiera que del informe y sus conclusiones acerca de la investigación realizada sobre los hechos denunciados se pueden derivar fundadamente responsabilidades legales de cualquier tipo contra CONTRERAS, contra alguno de los empleados del Grupo o contra terceros, lo pondrá en conocimiento de los órganos correspondientes, asegurando en todos los casos la confidencialidad de la denuncia. Luego de la comunicación del informe y sus resultados, se procederá a archivar el expediente y el informe de la investigación, con un detalle adjunto de las medidas adoptadas.

**ANEXO I: MODELO DE INFORME “INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DE DENUNCIA”**

LINEA CONTRERAS

MEMO DE AUDITORÍA INTERNA - INVESTIGACION PRELIMINAR DE DENUNCIA

#XX-XXXX - XXXXXXXXXXXXX

ABRIL 2023

**MEMO DE AUDITORIA INTERNA - *Investigación preliminar de denuncia:***

Nombre de la denunciante:

Área:

Fecha:

Código de la denuncia

XXXXXXXXXXXXXX

Fecha y hora:

.....

Locación afectada por la denuncia:

.....

Área/Función denunciada de la compañía:

.....

Nombre y Apellido y Cargo de la persona denunciada:

.....

Descripción de la irregularidad denunciada:

.....

Desde cuándo se vienen produciendo los hechos denunciados o se tiene conocimientos de estos:

.....

Tareas de Auditoría realizadas:

.....

Alcance:

.....



**CONFIDENCIAL**

**Conclusión de Auditoría:**

.....