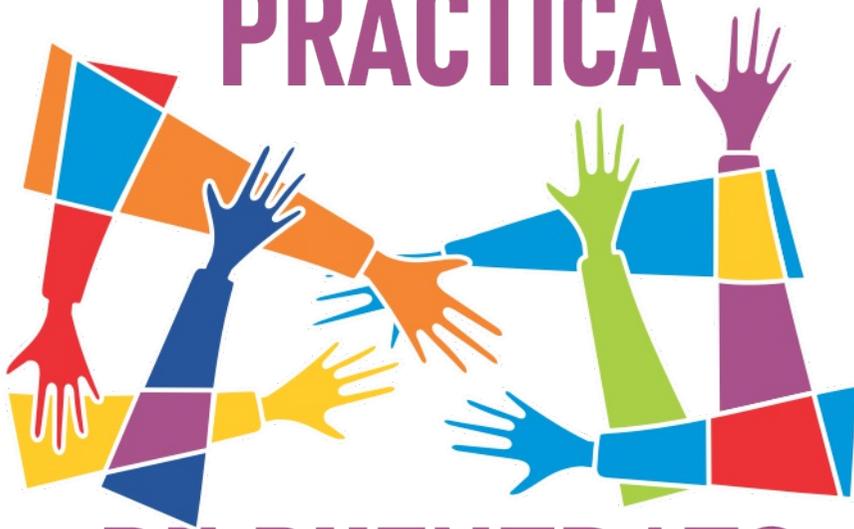


# GUÍA PRÁCTICA



# DE BUENTRATO

Aprobada por Resolución N° 01-2023  
del Consejo de Administración - 7 de febrero de 2023



PROGRAMA  
*Hagamos un  
buentrato*



Esta Guía fue elaborada en línea con el carácter preventivo del protocolo vigente en la CPE y las guías “Violencia y acoso en el trabajo”, de la Organización Internacional del Trabajo, y “Prevención de la Violencia laboral”, del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires. Su objetivo es la sensibilización y la adopción de buenas prácticas, mediante la formalización de una guía de conductas, que permitan concretar un buen trato laboral.

La CPE esta comprometida en lograr una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad de género, que garantice la no discriminación, acoso o maltrato de ningún tipo, que contemple la diversidad y promueva la democracia participativa.

La misma será de **cumplimiento obligatorio para todo el personal y miembros de la cooperativa**, y regirá frente a consultas o denuncias por las situaciones descritas en la Guía, que ocurran tanto dentro de las instalaciones de la CPE como en el/los ámbitos donde ésta preste sus servicios.

Se aplica a conductas y comportamientos que, en ocasión del trabajo o en representación de la Cooperativa, involucren a miembros del Consejo de Administración, del Cuerpo de Delegados/as, personal jerárquico, plantel laboral y terceros/as que presten servicios para la CPE, en las instalaciones edilicias de ésta o fuera de ella, en forma permanente o temporal, ya sea que lo hagan en representación de la CPE o no.

**Su inobservancia acarreará la aplicación de sanciones disciplinarias que consistirán en llamadas de atención y/o advertencias con constancia en el legajo, apercibimiento y suspensión. El órgano de aplicación de esta Guía será el Equipo de Aplicación del Protocolo (EAP).**

Cada una de las personas que integra la organización es responsable de construir un buen clima laboral que permita generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio de las responsabilidades individuales.

**Para esto la Guía recomienda que cada una/o de nosotras/os ...**

## Pongamos en práctica estas conductas:

---

- Tratarnos de manera cordial y respetuosa, a través de un trato amable, digno y no discriminatorio.
- Evitar el uso de lenguaje ofensivo, incluyendo las bromas, situaciones, insinuaciones o comentarios degradantes de contenido discriminatorio y/o sexual.
- Evitar dirigirse a otros/as en un tono de voz inapropiado y/o que pueda resultar humillante u hostil y/o intimide verbalmente a la otra persona.
- Actuar con rectitud y ética en cada una de nuestras acciones.
- Desarrollar la capacidad de escuchar y ponerse en el lugar del otro u otra, priorizando el diálogo como una forma de construir acuerdos.
- Tener apertura a los cambios y a analizar puntos de vista diferentes, entendiendo que las diferencias de opinión enriquecen y abren nuevas posibilidades.
- Trabajar activamente en colaboración, como parte de equipos, en pos de metas comunes.
- Comprometerse y cumplir con lo acordado y desempeñar las tareas con dedicación.
- Tener la humildad de reconocer errores y buscar enmendarlos.
- Mantener la calma y la paciencia ante situaciones de malestar; ser tolerantes y conciliadores/as ante los conflictos.
- Evitar actuar de manera impulsiva y tomarse el tiempo necesario para reflexionar previamente.
- Cuidar las herramientas de trabajo y hacer un uso eficiente de los recursos.
- Respetar y cumplir las normas organizacionales, como medio para una convivencia armónica y positiva para todos y todas.
- Promover activamente un ambiente de trabajo libre de acoso, maltrato o conductas abusivas (físicas, verbales o visuales).
- Comprometerse y ser partícipe activo en la construcción de un buen clima laboral.

- Evitar ser partícipe, por acción u omisión, de conductas que vayan en sentido contrario a la construcción de un buen clima laboral.
- Empatizar con la/s persona/s víctimas y colaborar activamente en la desactivación de situaciones que no contribuyen a un buen clima laboral.
- Respetar la diversidad religiosa, sexual, étnica, política y social de las personas.

## Glosario

---

La **violencia física** incluye agresiones, como empujar, agarrar, dar un empujón, poner una zancadilla, abofetear, morder, arañar, golpear, patear o lanzar un objeto.

La **violencia y el acoso psicológicos** incluyen: acoso, intimidación o conductas de acoso, como gritar, humillar, amenazar, excluir y causar daños psicológicos, insultar, utilizar comentarios hirientes, lenguaje ofensivo o cualquier forma de abuso verbal; burlarse de los subordinado/as o compañero/as de trabajo, jefes/jefas, lo que incluye burlarse de sus familias, su sexualidad, su identidad de género, su raza o cultura, su educación o su origen económico; hacer comentarios despectivos sobre la discapacidad de una persona o burlarse de ella, o practicar procedimientos acosadores de control del desempeño, microgestión y excesiva atribución de errores basados en estereotipos negativos sobre la competencia y la productividad de la persona con discapacidad.

La **violencia y el acoso sexual** incluyen: exposición indecente, acoso, comunicaciones obscenas y/o miradas lascivas; cualquier tipo de rito de iniciación; contacto físico no deseado, lo que incluye palmaditas, pellizcos, cosquillas, caricias, besos, abrazos, toqueteos, roces, arrinconamientos o tocamientos inapropiados; hacer preguntas/comentarios intrusivos/os sobre la vida privada o el cuerpo de un empleado/a; hacer comentarios insultantes o bromas sobre la identidad de género u orientación sexual de alguien; pedir una cita repetidamente a pesar de ser rechazado; pedir compartir imágenes, videos, protectores de pantalla o carteles sexualmente explícitos.

