

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO POR ORIENTACIÓN E IDENTIDAD SEXUAL Y EXPRESIÓN DE GÉNERO



ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| 1. | COMPROMISO DE PRISMA, S.L. | 3 |
| 2. | ÁMBITO DE APLICACIÓN | 5 |
| 3. | VIGENCIA..... | 6 |
| 4. | PRINCIPIOS RECTORES Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 7 |
| 5. | DETERMINACIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA | 9 |
| 6. | PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ | 11 |
| 6.1. | FASE 1: PRESENTACIÓN DE DENUNCIA O QUEJA..... | 12 |
| 6.2. | FASE 2: FASE PRELIMINAR..... | 13 |
| 6.3. | FASE 3: MEDIDAS CAUTELARES O PREVENTIVAS | 14 |
| 6.4. | FASE 4: EMISIÓN DEL INFORME VINCULANTE..... | 15 |
| 6.5. | FASE 5: RESOLUCIÓN..... | 17 |
| 6.6. | FASE 6: SEGUIMIENTO | 18 |
| 7. | GLOSARIO | 19 |
| 8. | ANEXOS | 24 |
| 8.1. | Anexo 1. Hoja de acuse de recibo de la información a las personas trabajadoras..... | 24 |
| 8.2. | Anexo 2. Solicitud de estudio de documentación anexa para resolución formal..... | 25 |
| 8.3. | Anexo 3. Documento de consentimiento informado para la investigación | 26 |
| 8.4. | Anexo 4. Formulario de denuncia interna | 27 |

1. COMPROMISO DE PRISMA, S.L.

PRISMA, S.L., en el marco de su compromiso con los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación, manifiesta de manera clara y contundente su oposición a cualquier forma de violencia, discriminación o acoso por razón de orientación sexual, identidad de género o expresión de género. En este sentido, se establece el compromiso inequívoco de crear y mantener un entorno laboral en el que todas las personas puedan sentirse seguras, respetadas y valoradas, independientemente de su orientación sexual o su identidad y expresión de género.

Bajo ningún concepto se tolerarán actitudes, comentarios, bromas o cualquier comportamiento que constituya una forma de discriminación o acoso hacia las personas LGTBI. Este tipo de prácticas no solo van en contra de los valores de la empresa, sino que también infringen la normativa vigente en materia de igualdad de trato y no discriminación. Por lo tanto, quedan expresamente prohibidas todas las conductas que, de manera directa o indirecta, puedan suponer una vulneración de la dignidad de las personas por motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género.

PRISMA, S.L. se compromete a asumir los siguientes compromisos firmes para garantizar la protección de las personas LGTBI frente a la violencia, el acoso y la discriminación:

- **Garantizar un entorno seguro y respetuoso para las personas LGTBI.** PRISMA, S.L. se compromete a crear un entorno laboral y social seguro y respetuoso para todas las personas LGTBI, donde se respeten sus derechos fundamentales. Esto implica garantizar que no se produzca ningún tipo de discriminación o acoso, y fomentar una cultura de respeto e inclusión para todas las identidades y orientaciones sexuales.
- **Prevención activa de la violencia y el acoso.** PRISMA, S.L. se compromete a implementar medidas de prevención activa, como la sensibilización y la formación, para evitar que se produzcan situaciones de violencia o acoso. Estas acciones incluyen el desarrollo de protocolos específicos para prevenir cualquier acto de discriminación, así como la promoción de comportamientos inclusivos y respetuosos en todos los ámbitos laborales y sociales.
- **Formación y sensibilización continua.** Toda la plantilla de la empresa recibirá formación continua en materia de diversidad sexual y de género. Esta formación tendrá como objetivo capacitar a los trabajadores y responsables para identificar y gestionar de manera

eficaz situaciones de violencia o acoso LGTBIfóbicos, contribuyendo a la creación de un ambiente laboral respetuoso.

- **Atención integral a las víctimas.** PRISMA, S.L. se compromete a ofrecer una atención integral a las personas que sean víctimas de violencia o acoso por razón de su orientación sexual o identidad de género. Esta atención incluye el apoyo psicológico, legal y social necesario para garantizar el bienestar de la víctima y facilitar su recuperación y reintegración social.
- **Crear un canal de comunicación confidencial para denunciar casos de acoso o violencia.** Se habilitará un canal de comunicación seguro y confidencial para que las víctimas de acoso o violencia LGTBIfóbica puedan denunciar cualquier situación sin temor a represalias. Este canal garantizará la protección de la identidad de las personas afectadas y la confidencialidad de las denuncias.
- **Acción inmediata ante situaciones de violencia y acoso.** Ante cualquier situación de violencia o acoso, PRISMA, S.L. actuará con rapidez, adoptando medidas inmediatas para proteger a las víctimas e investigar los hechos. Se garantizará una respuesta eficaz y la sanción correspondiente en caso de confirmarse cualquier infracción.
- **Difundir este protocolo y garantizar su acceso a toda la plantilla que tenga vínculo con la empresa.** Este protocolo será accesible para toda la plantilla, incluidos aquellos trabajadores con vínculos temporales o externalizados. La información será difundida de manera clara y visible para que todos conozcan sus derechos y el procedimiento para denunciar cualquier tipo de violencia o acoso.

Con este compromiso, PRISMA, S.L. reafirma su firme compromiso de crear un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo para todas las personas LGTBI, y de combatir cualquier forma de discriminación o violencia, actuando con determinación y eficacia ante cualquier situación de acoso.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será de aplicación directa a todas las personas que trabajen en la empresa, independientemente del vínculo jurídico que las una a esta, siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo de la empresa. Quedan bajo el régimen de protección de este protocolo aquellas personas que, no teniendo una relación laboral con la empresa, presten servicios o colaboren con la organización (personas que soliciten un puesto de trabajo, personal de puesta a disposición, proveedores, clientes, visitas, entre otros).

También es aplicable al personal de las empresas subcontratadas por PRISMA, S.L. que presten sus servicios bajo el marco de la cooperación entre empresas derivada del artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Así pues, el ámbito de aplicación de este protocolo incluye:

- Personas con relación contractual laboral con la entidad, independientemente del tipo de contrato.
- Personas colaboradoras internas o externas a la empresa.
- Cualquier persona que tenga una relación con la empresa, como, por ejemplo, clientes o proveedores, entre otros.

Este protocolo se aplicará a cualquier suceso en el que se presenten indicios de posible caso de acoso, violencia o discriminación contra el colectivo LGTBIQ+ por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, que involucre a personas pertenecientes a cualquiera de los mencionados anteriormente y que se produzca en cualquier lugar o momento en que las personas se encuentren por razones profesionales y laborales, incluyendo viajes, jornadas de formación o reuniones, entre otros. Asimismo, este protocolo se aplica tanto si los hechos se producen dentro de la jornada laboral habitual como fuera de ella, siempre que las personas implicadas se encuentren desarrollando la actividad por razones profesionales o laborales.

3. VIGENCIA

Este protocolo tendrá una vigencia indefinida, adquiriendo las partes firmantes el compromiso de revisar periódicamente su funcionamiento y desarrollo, así como:

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia para reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación.
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios.
- Cuando por circunstancias debidamente motivadas sea necesario.

Será negociado y acordado con los representantes de los trabajadores, en caso de que exista esta figura en la empresa.

4. PRINCIPIOS RECTORES Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento para gestionar situaciones de violencia y acoso contra las personas LGTBI se fundamenta en los siguientes principios rectores y garantías, con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de las víctimas y el respeto a la dignidad de todas las personas implicadas:

1. **Agilidad, diligencia y rapidez en la investigación y resolución.** Las investigaciones y la resolución de los casos denunciados se realizarán con agilidad y diligencia, sin demoras indebidas. Todas las fases del proceso respetarán los plazos establecidos en el protocolo para garantizar que las investigaciones sean eficientes y se resuelvan dentro de un plazo razonable. La rapidez de la acción será una prioridad para evitar que la víctima continúe expuesta a cualquier situación de acoso o violencia.
2. **Respeto y protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas.** Se garantizará un trato justo para todas las personas implicadas, respetando su intimidad y dignidad. Esto incluye el uso de medidas para proteger los datos personales y evitar que cualquier parte del proceso se convierta en una fuente de publicidad indebida o de humillación para las personas afectadas, tanto si son víctimas como acusadas.
3. **Confidencialidad.** Todas las personas que intervienen en el procedimiento (denunciantes, investigadores, testigos, etc.) tienen la obligación de mantener una estricta confidencialidad sobre los contenidos de la denuncia, el proceso de investigación y las resoluciones adoptadas. Esto incluye la no divulgación de información en ninguna circunstancia que pueda poner en peligro la privacidad o seguridad de las personas implicadas.
4. **Protección de la víctima frente a posibles represalias.** La protección de la víctima será una prioridad. Se adoptarán medidas específicas para protegerla frente a posibles represalias, teniendo en cuenta tanto las consecuencias físicas como psicológicas que pueden derivarse de la situación. Estas medidas incluyen el seguimiento de la seguridad y la salud de la víctima, así como la protección de su entorno laboral, evitando cualquier situación que pueda agravar su situación.
5. **Derecho de audiencia y contradicción.** Se garantizará el derecho a la contradicción, ofreciendo una audiencia imparcial a todas las partes implicadas. Tanto la persona denunciada como la víctima tendrán la oportunidad de presentar sus alegaciones y pruebas en todo momento

durante el proceso, de manera que se respete su derecho a un trato justo y a ser escuchadas antes de tomar cualquier decisión que les afecte.

6. **Restitución de las víctimas.** Si el comportamiento del agresor ha modificado las condiciones laborales de la víctima, PRISMA, S.L. restaurará las condiciones laborales anteriores de la persona afectada, si así lo solicita. Esto incluye recuperar su posición, horarios, tareas u otros aspectos laborales que pudieran haber sido alterados como consecuencia del acoso.
7. **Prohibición de represalias.** Queda expresamente prohibido cualquier acto de represalia hacia las personas que hayan presentado una denuncia por acoso, que hayan comparecido como testigos o que hayan ayudado en una investigación. Esto incluye cualquier tipo de desprecio, amenaza, intimidación o alteración de las condiciones laborales como resultado de su participación en el procedimiento. Cualquier intento de represalia será declarado nulo y se adoptarán medidas disciplinarias severas.
8. **Proporcionalidad y justicia en las sanciones.** Las sanciones o medidas adoptadas serán proporcionales a la gravedad del incidente. Esto significa que se tendrá en cuenta la naturaleza del acoso o la violencia, las circunstancias concretas y el impacto sobre la víctima para determinar la respuesta más adecuada y justa. Esta proporcionalidad asegura que se respete el principio de equidad en todo momento.
9. **Acción inmediata y adaptada a cada caso.** Ante cualquier situación de acoso o violencia, se actuará de manera inmediata para proteger a la víctima y frenar la conducta inapropiada. Las medidas adoptadas serán específicas para cada caso, adaptándose a las particularidades de la situación, siempre en función de la gravedad y de las necesidades concretas de la persona afectada.
10. **Seguimiento y retroalimentación constante.** Una vez resuelta la denuncia, se hará un seguimiento continuado para asegurar que las medidas adoptadas están siendo eficaces y que la víctima ha sido restituida en sus derechos y condiciones laborales. Se proporcionará retroalimentación regular sobre el resultado de la investigación y las acciones tomadas, manteniendo la transparencia del proceso.

El procediment per gestionar situacions de violència i assetjament contra les persones LGTBI es fonamenta en els següents principis rectors i garanties, amb l'objectiu de garantir la protecció dels drets de les víctimes i el respecte a la dignitat de totes les persones implicades:

5. DETERMINACIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA

Se constituye una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género, la cual está formada por tres personas:

- **Daniel Conca Morales.** Dirección
- **Estefania Pajuelo Jurado.** Departamento de Calidad
- **Ana Lara Bordell.** RRHH

Para garantizar al máximo la confidencialidad de este procedimiento, las personas que sean miembros de esta comisión serán fijas. La comisión instructora tendrá una duración de cuatro años. Las personas indicadas que la forman deberán comprometerse a cumplir de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas. Por lo tanto, en caso de que exista algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberán abstenerse de actuar.

En caso de que, a pesar de estas circunstancias, no se produzca la abstención, se podrá solicitar, por cualquiera de las partes afectadas por el procedimiento, la recusación de esta persona o personas de la comisión.

Adicionalmente, esta comisión, ya sea por acuerdo propio o por solicitud de cualquiera de las personas afectadas, podrá solicitar la contratación de una persona experta externa que podrá acompañarlos en la instrucción del procedimiento.

La comisión se reunirá en el plazo máximo de 3 días laborables desde la fecha de recepción de una denuncia, reclamación o conocimiento de un comportamiento inapropiado, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.

Las funciones de la comisión instructora serán las siguientes:

- **Recepción de denuncias:** La comisión será responsable de recibir cualquier denuncia relacionada con acoso o violencia, así como de garantizar la confidencialidad y la protección de la persona denunciante.
- **Investigación y evaluación:** La comisión deberá proceder a la investigación imparcial y exhaustiva de las denuncias recibidas,

recopilando toda la información pertinente y evaluando los hechos conforme a la normativa establecida.

- **Asesoramiento y apoyo:** Las personas de referencia o la comisión instructora ofrecerán asesoramiento y apoyo a las personas implicadas, tanto a la persona denunciante como a la persona denunciada, para garantizar un trato justo y equitativo durante todo el proceso.
- **Aplicación de medidas correctoras:** En caso de que la denuncia sea aceptada, la comisión será responsable de proponer las medidas correctoras o sancionadoras correspondientes, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.
- **Formación continua:** Las personas responsables de esta comisión deberán recibir formación continua sobre las normativas relacionadas con la diversidad, la igualdad y la no discriminación LGTBI, así como las técnicas de gestión de conflictos y el acoso laboral.
- **Seguimiento y evaluación:** La comisión será también responsable de hacer un seguimiento de los casos resueltos y de evaluar la eficacia de las medidas aplicadas, con el fin de garantizar que el protocolo se esté aplicando correctamente y que los entornos laborales sigan siendo seguros e inclusivos.

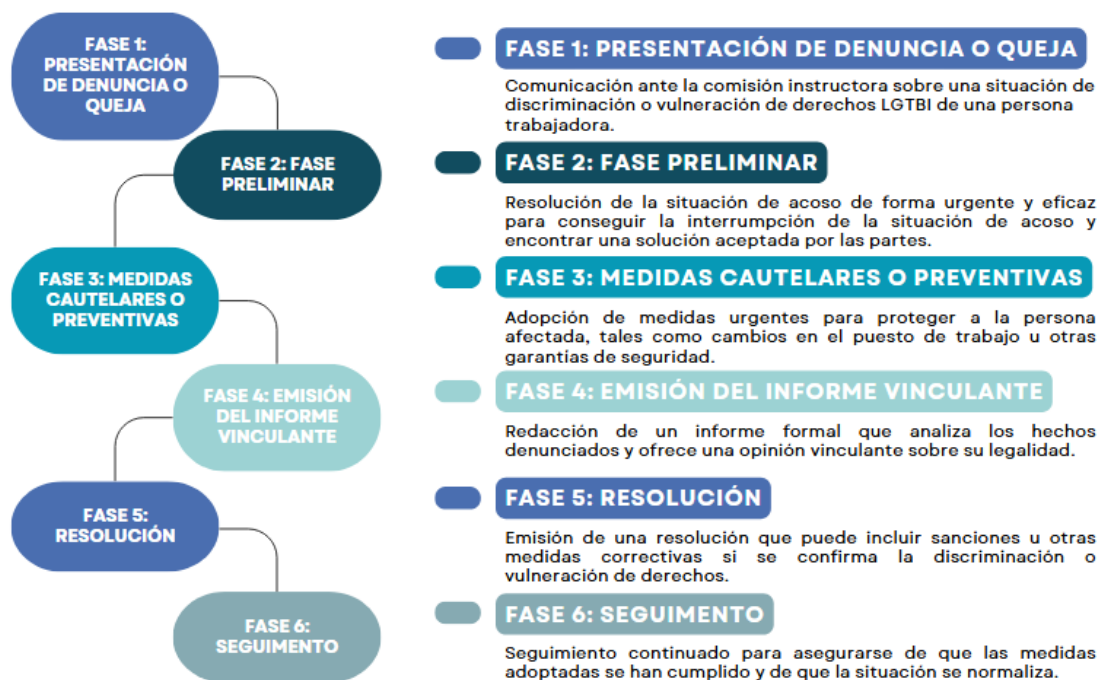
6. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

Este protocolo define y articula dos vías de resolución: procedimiento formal e informal o fase preliminar. Utilizar una vía de resolución en ningún caso excluye la posibilidad de utilizar también la otra.

En los casos de denuncias de acoso y/o violencia contra el colectivo LGTBIQ+, hasta la finalización del procedimiento, ya sea en la modalidad informal o formal, y siempre que haya suficientes indicios de la existencia de acoso, la Comisión debe solicitar cautelarmente la separación de la víctima y la presunta persona acosadora, así como otras medidas cautelares (reordenación del tiempo de trabajo, cambio de oficina, movilidad funcional...) que estime oportunas y proporcionadas a las circunstancias del caso. Estas medidas, en ningún caso, pueden suponer un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo de la víctima, ni una modificación sustancial de las mismas, incluidas las condiciones salariales.

En los casos en los que la medida cautelar sea separar a la víctima del agresor mediante un cambio de puesto de trabajo, es la víctima quien decide si lo hace ella o la persona agresora, y la empresa debe facilitar en todo momento que el traslado de una u otra persona se haga de la manera más rápida posible.

Las fases del procedimiento de actuación serán las siguientes:



6.1. FASE 1: PRESENTACIÓN DE DENUNCIA O QUEJA

La Fase 1 del protocolo se refiere al momento inicial en que una persona que se sienta víctima de discriminación, agresión o cualquier acto que vulnere los derechos de las personas LGTBI presenta una denuncia o queja. El objetivo de esta fase es establecer una correcta gestión de las quejas o denuncias que se comuniquen a la Comisión de Investigación.

La denuncia puede ser presentada por la persona afectada o por quien esta autorice, mediante el procedimiento acordado para este fin y ante la persona que se determine de la comisión encargada del proceso de investigación.

En caso de que la denuncia no sea presentada directamente por la persona afectada, deberá incluir su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones del protocolo.

La persona denunciante deberá dirigirse a la Comisión de Investigación de la entidad, a través de los canales habilitados por la empresa: mediante un escrito o un correo electrónico. Asimismo, podrán dirigirse a cualquiera de los miembros de la Comisión para informar de la situación objeto de denuncia, y estos le facilitarán un modelo de comunicación para que se realice por escrito.

En el escrito deberán indicarse los datos de la persona denunciante, la o las personas denunciadas y una descripción de la situación de acoso. Las denuncias podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de las partes afectadas.

Se informará a las personas trabajadoras de la entidad que, salvo en caso de dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo.

Una vez recibida una denuncia en cualquiera de las modalidades mencionadas, la persona encargada de tramitar la queja la pondrá inmediatamente en conocimiento de la dirección de la empresa y de las demás personas que integran la comisión instructora. Asimismo, la Comisión de Investigación comunicará a las partes, en un **plazo máximo de 3 días** laborables desde la recepción de la comunicación, la activación del Protocolo.

Las denuncias y quejas podrán enviarse a través del siguiente correo electrónico:

 canalLGTBI@prismasl.com

6.2. FASE 2: FASE PRELIMINAR

Si la persona denunciante lo considera oportuno, se puede intentar resolver el problema de manera informal en un primer momento. Incluso es posible que sea suficiente con que explique a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bienvenida, que es ofensiva o incómoda, o que interfiere en el trabajo y que debe cesar.

Entre las funciones de la comisión instructora en esta primera fase se encuentra informar y asesorar a la persona denunciante sobre sus derechos y sobre todas las opciones y acciones que pueda emprender, así como proponer a la dirección de la empresa la conveniencia o no de adoptar medidas cautelares, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen. En cualquier caso, tanto la persona que presuntamente está sufriendo acoso/violencia como la persona denunciada pueden ser asistidas por la representación legal de la plantilla en todas las fases del procedimiento.

Una vez ratificada la denuncia/queja, las personas de referencia procederán a entrevistarse con la persona afectada y, posteriormente, con la persona denunciada.

El objetivo de este procedimiento es lograr la interrupción de las actuaciones constitutivas de acoso/violencia y llegar a una solución para ambas partes.

Se debe dar por finalizado el procedimiento mediante la redacción de un acta con las conclusiones alcanzadas en este procedimiento:

- **Acuerdo entre las partes:** fin del proceso y, si procede, adopción de las medidas que se determinen.
- **Sin acuerdo:** el procedimiento informal se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

Se entregarán copias del acta a la persona denunciante, a la persona afectada, a la persona denunciada, a la dirección de la empresa y a la Comisión.

6.3. FASE 3: MEDIDAS CAUTELARES O PREVENTIVAS

Tras la recepción de la queja o denuncia y, una vez constatada la situación de acoso, se adoptarán medidas cautelares o preventivas para proteger a la persona afectada. Estas medidas tienen como objetivo separar a la víctima del agresor mientras se lleva a cabo el procedimiento de investigación y hasta la resolución del caso. Algunas de las medidas que se pueden adoptar son:

- **Cambio de puesto de trabajo o función:** Si la persona afectada se encuentra en un ambiente laboral hostil, se pueden realizar cambios temporales de función o traslados a otro departamento o lugar de trabajo.
- **Protección física y/o psicológica:** Se pueden proporcionar servicios de apoyo psicológico o, si es necesario, medidas de seguridad física (como acompañamiento o vigilancia) para garantizar la integridad de la persona afectada.
- **Prohibición de acercamiento o contacto:** Si la situación lo requiere, se puede establecer una orden de protección o restricción para evitar que la persona acusada de discriminación o agresión tenga contacto con la persona afectada.
- **Suspensión de contratos o acuerdos:** En casos laborales o comerciales, se pueden suspender temporalmente los acuerdos laborales o contractuales hasta que se resuelva la situación.

Estas medidas serán temporales y se adoptarán con el objetivo de preservar los derechos de la persona afectada hasta que se esclarezca la situación y se tomen las decisiones finales sobre el caso.

6.4. FASE 4: EMISIÓN DEL INFORME VINCULANTE

Si no se activa la fase preliminar o, a pesar de haberse activado, no se puede resolver el procedimiento, se procederá a realizar una investigación de los hechos denunciados.

La comisión instructora iniciará una investigación formal para determinar si existen indicios de acoso u otras conductas inapropiadas. Esta investigación incluirá la audiencia de las personas afectadas y de los testigos propuestos, así como la recopilación de cualquier documentación relevante. Todo esto se realizará conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales y con el máximo respeto a la confidencialidad de la información.

Las personas implicadas en el proceso, tanto la persona denunciada como la víctima, deben actuar con diligencia y colaborar en el procedimiento. Se ofrecerá audiencia previa a la persona afectada y, posteriormente, a la persona denunciada, evitando que ambas partes coincidan en la fase de audiencia. Ambas partes tendrán derecho a ser asistidas por una persona de confianza, ya sea un representante legal, sindical u otro, que deberá garantizar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso.

De conformidad con lo establecido en el artículo 96.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social, en aquellos procesos en los que de las alegaciones de la parte actora se deduzca la existencia de indicios fundamentados de discriminación por razón de sexo, orientación o identidad sexual, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, acoso y en cualquier otro supuesto de vulneración de un derecho fundamental o libertad pública, corresponderá a la parte demandada aportar una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad, procediendo a la inversión de la carga de la prueba.

La comisión podrá, si lo considera necesario, solicitar asesoramiento externo especializado en materia de discriminación, acoso o igualdad para evaluar mejor la situación. Los expertos externos estarán sujetos a las mismas responsabilidades de confidencialidad y abstención que los miembros de la comisión.

Una vez finalizada la investigación, la Comisión de Investigación deberá emitir un informe vinculante en uno de los siguientes sentidos:

- Constatando indicios de acoso objeto del protocolo y, si corresponde, proponiendo la apertura del expediente sancionador.
- No apreciando indicios de acoso objeto del protocolo.

El informe deberá incluir, como mínimo, la descripción de los hechos, la metodología empleada, la evaluación del caso, los resultados de la investigación y las medidas cautelares o preventivas, si procede. Si se concluye que hay indicios de acoso o comportamientos que vulneren estos derechos, la comisión instará a la entidad a adoptar las medidas correctivas correspondientes, que podrían incluir sanciones o incluso el despido disciplinario de la persona responsable.

Si no se detectan indicios de acoso u otras conductas inapropiadas, la comisión lo reflejará en el acta y se cerrará el procedimiento. No obstante, si se detectan otros tipos de comportamiento inaceptable que no constituyen acoso, pero que pueden ser objeto de sanción, se propondrán las medidas pertinentes.

Las decisiones serán tomadas por la comisión de manera consensuada siempre que sea posible y, en caso contrario, por mayoría.

El procedimiento será eficaz, garantizando la confidencialidad y dignidad de todas las personas implicadas, tanto la víctima como la persona denunciada. Además, se mantendrá una estricta confidencialidad durante todo el proceso, y las investigaciones se gestionarán con el máximo respeto y sensibilidad.

Todas las personas implicadas deberán respetar la confidencialidad absoluta y el secreto profesional sobre toda la información a la que tengan acceso durante el procedimiento.

Esta fase deberá completarse en un **plazo máximo de 10 días laborables**. Si el caso requiere más tiempo debido a su complejidad, la comisión podrá **ampliar este plazo hasta 3 días laborables adicionales**, respetando siempre los límites establecidos.

6.5. FASE 5: RESOLUCIÓN

Una vez emitido el informe vinculante por la comisión instructora, se llegará a una resolución final del procedimiento, basada en las evidencias, recomendaciones y propuestas de intervención del informe emitido por la comisión.

Esta fase tiene como objetivo establecer una decisión definitiva sobre el caso y, si corresponde, aplicar las medidas necesarias para garantizar la protección de la persona afectada y la corrección de la conducta inapropiada. La resolución puede incluir:

- **Aplicación de medidas disciplinarias:** Si se constatan indicios de acoso o de una conducta contraria a los derechos de la víctima, la resolución establecerá las medidas sancionadoras a adoptar, que pueden incluir desde sanciones laborales hasta el despido disciplinario de la persona responsable, según la gravedad de los hechos.
- **Archivo del caso:** Si no se detectan indicios de acoso o conductas inapropiadas, la resolución puede determinar el archivo del caso, dejando constancia de que no se pueden establecer responsabilidades por las conductas denunciadas.
- **Medidas correctivas:** En los casos en que se detecten conductas inapropiadas que no constituyan acoso, la resolución puede proponer medidas correctivas para mejorar el clima laboral o social, como formación en materia de igualdad, sensibilización sobre el respeto a la diversidad u otras acciones educativas.
- **Protección de la persona afectada:** Si no se adoptan medidas sancionadoras contra la persona agresora, pero la persona afectada sigue en situación de vulnerabilidad, se podrán implementar medidas de protección para garantizar su bienestar y seguridad en el entorno laboral o social.

La resolución deberá comunicarse a las personas implicadas en el procedimiento en un plazo máximo de 10 días laborables desde la recepción del informe vinculante. En caso de que se adopten medidas disciplinarias, estas deberán aplicarse de manera proporcional y conforme a la legislación laboral o aplicable.

Se garantizará en todo momento la confidencialidad y la dignidad de todas las partes implicadas, así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia de derechos laborales e igualdad

6.6. FASE 6: SEGUIMIENTO

La Comisión mencionada anteriormente llevará a cabo una reunión anual con el siguiente propósito:

- **Revisar las denuncias de acoso y/o violencia contra el colectivo LGTBIQ+** y elaborar un informe conjunto de sus actuaciones, el cual deberá entregarse a la dirección de la empresa y, en su caso, a la Comisión de Igualdad y a la Representación Legal de los Trabajadores (RLT). Este informe será publicado para toda la plantilla, respetando en todo momento el derecho a la intimidad y la confidencialidad de las personas implicadas.
- **Elaborar un informe anual** para garantizar la eficacia y confidencialidad del protocolo, además de adaptarlo si se considera oportuno.

7. GLOSARIO

Cualquier comportamiento basado en orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género de una persona que tenga la finalidad o provoque el efecto de atentar contra su dignidad o su integridad física o psíquica o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto será considerado como acoso por razón de orientación sexual, identidad de género o de expresión de género. Esto será considerado como una conducta discriminatoria.

- **Discriminación directa:** Situación en la que una persona es, ha sido o puede ser tratada, por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, de manera menos favorable que otra en una situación análoga.
- **Discriminación indirecta:** Situación en la que una disposición, un criterio, una interpretación o una práctica aparentemente neutrales pueden ocasionar en lesbianas, gays, bisexuales, transexuales o intersexuales una desventaja particular respecto a personas que no lo son.
- **Represalia discriminatoria:** Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona como consecuencia de la presentación de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso al que está sometida o ha estado sometida.
- **Intersexual:** Persona con caracteres sexuales de ambos sexos. Estas personas forman parte de la diversidad biológica humana.
- **Identidad de género (e identidad sexual):** Consideración de la propia persona como hombre, como mujer o ambos. Es el resultado global de todo el proceso de sexualización. El proceso de identificación puede ser dinámico y sufrir variaciones. Puede ocurrir que la identidad de la persona no coincida con la que otros le asignan.
- **Expresión de género:** Modo en que una persona comunica su identidad de género a otros a través de conductas, su forma de vestir, peinados, voz, características personales, intereses o afinidades.
- **Orientación sexual:** Se refiere al fin del deseo sexual.
- **Rol de género:** Construcción social de lo que implica ser hombre o mujer en la sociedad. Hay una transmisión cultural de la definición de comportamiento, actuación social, formas de vestirse, de relacionarse socialmente en público. Define la pertenencia de ser hombre o mujer,

sin dar espacio a otras visiones más amplias de la persona. Según esto, hay dos géneros, género masculino y género femenino. El género es una construcción social y, por tanto, varía según culturas y momentos históricos.

- **Androcentrismo:** Es la forma de concebir el mundo desde un punto de vista masculino, dándole un valor hegemónico en lo relacionado con la masculinidad. Como constructo social, todo lo relativo a lo masculino está empoderado y sobrevalorado; en cambio, lo femenino está infravalorado o devaluado.
- **LGTBIQ:** Es el acrónimo utilizado para referirse colectivamente a las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales y Queer.
- **Homosexualidad:** La orientación sexual se presenta hacia personas del mismo sexo.
- **Heterosexualidad:** La orientación sexual se presenta hacia personas de sexo diferente.
- **Bisexualidad:** La bisexualidad es la orientación sexual de quienes sienten atracción sexual, emocional y/o romántica hacia personas de más de un género y/o sexo, no necesariamente al mismo tiempo, ni de la misma manera, ni al mismo nivel, ni con la misma intensidad. Actualmente se habla de pomosexualidad (o sexualidad postmoderna), pansexualidad y omnisexualidad para referirse a este concepto.
- **Pansexualidad:** La orientación sexual se presenta como una capacidad de sentirse atraído por las personas dejando a un lado la sexualidad de las mismas, y poniendo su atención, principalmente, en cómo son interiormente, es decir, en sus sentimientos, en su forma de ser, de comportarse o de relacionarse.
- **Gay:** Hombre homosexual.
- **Lesbiana:** Mujer homosexual.
- **Transexual:** Es aquella persona cuya identidad sexual no coincide con la que le marcan sus genitales, ni otras estructuras sexuales, ni con la identidad que otros presuponen. Para conseguir vivir de manera coherente con su sentimiento y para conseguir el aspecto del sexo que sienten como propio, pueden utilizar medicamentos, hormonas o someterse a intervenciones quirúrgicas. Esta identificación con un sexo u otro es independiente de la orientación sexual. Se debe usar el destino y no el origen para definir al transexual: es masculino si la

transformación es de mujer a hombre, o femenino si la transformación es de hombre a mujer.

- **Transgénero:** La identidad sexual de estas personas no coincide con la que marcan sus genitales, ni otras estructuras sexuales, ni con la identidad que otros presuponen. Estas personas no creen que deban pasar por un proceso de reasignación quirúrgico ni hormonal. Esta identificación con un sexo u otro es independiente de la orientación sexual.
- **Travesti:** Persona que siente satisfacción o le gusta sentirse como una persona del otro sexo. Esta conducta no supone ninguna orientación del deseo sexual determinada ni conflicto con su identidad sexual.
- **Transformista:** Persona que se viste como una persona del otro sexo, pero no por satisfacción ni porque le gusta, sino por motivos profesionales. Esta conducta no supone ninguna orientación del deseo sexual determinada ni conflicto con su identidad sexual.
- **Trans:** Término más global y general para abarcar todas las diferentes visiones sobre personas que no se sienten identificadas con un determinado género o sexo asignado en todas sus variantes.
- **Cissexual o cisgénero:** Es aquella persona cuya identidad sexual coincide con el género biológico al nacer. Se utiliza habitualmente como término opuesto a transexual.
- **Proceso de transición:** Proceso personal y único de autoafirmación de la propia identidad que persigue la adaptación progresiva a la identidad de género sentida. Corresponde a cada persona decidir en qué momento inicia este proceso. No es necesario utilizar el término "cambio de sexo".
- **Queer:** Originalmente era un insulto dirigido a personas homosexuales, ahora se utiliza como una autodefinición política/sexual de quien no encaja dentro de las expectativas sexuales mayoritarias.
- **Acoso laboral:** La exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima.
- **Discriminación por asociación:** Situación en la que una persona es objeto de discriminación por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género como consecuencia de su relación con una persona o un grupo LGBTI.

- **Discriminación por error:** Situación en la que una persona o un grupo de personas son objeto de discriminación por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género como consecuencia de una apreciación errónea.
- **Discriminación múltiple:** Situación en la que una persona lesbiana, gay, bisexual, transexual o intersexual, por pertenecer a otros grupos que también son objeto de discriminación, sufre formas agravadas y específicas de discriminación.
- **Victimización secundaria:** Maltrato adicional ejercido contra lesbianas, gays, bisexuales, transexuales o intersexuales que se encuentran en algún de los supuestos de discriminación, acoso o represalia como consecuencia directa o indirecta de los déficits de las intervenciones llevadas a cabo por los organismos responsables, y también por las actuaciones de otros agentes implicados.
- **LGTBIfobia cognitiva:** Es la creencia de que las personas LGTBI son antinaturales, amorales, pecaminosas y/o las hace inferiores o indeseables.
- **LGTBIfobia afectiva:** Son sentimientos de rechazo que afloran en determinadas personas al relacionarse (o imaginarse que se relacionan) con personas LGTBI. El rechazo suele ser al contacto físico, sentirse incómodos con personas LGTBI o con muestras de afecto entre personas LGTBI. Son las personas que dicen "sentir asco" o "repulsión" hacia las personas LGTBI.
- **LGTBIfobia liberal:** Se permite la expresión de la diversidad sexual en el ámbito privado, pero en ningún caso acepta que se haga en el espacio público.
- **LGTBIfobia conductual:** Está en conexión con los comportamientos hacia las personas LGTBI. Este comportamiento puede manifestarse de muchas maneras, desde el grado más leve del chiste fácil hasta el más grave de la agresión física.
- **Acoso de intercambio (o quid pro quo):** Se fuerza a la persona acosada a escoger entre someterse a los requerimientos o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo (incorpora el chantaje sexual). La negativa de la persona a una conducta de naturaleza discriminatoria se utiliza para negarle el acceso a la formación, al empleo, la promoción, el salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.
- **Acoso ambiental:** El comportamiento impropio o de un determinado comportamiento dirigido a una persona en cuestión del sexo que crea

un ambiente intimidatorio, hostil, ofensivo: comentarios de naturaleza sexual, bromas (normalmente requiere insistencia y repetición de las acciones, en función de la gravedad del comportamiento). Según el sujeto activo se pueden distinguir tres tipos de acoso:

- **Acoso descendente:** Aquel donde el autor o la autora tiene ascendencia jerárquica sobre la víctima (de jefe hacia subordinado).
- **Acoso ascendente:** Aquel donde el autor o la autora se encuentra subordinado jerárquicamente a la víctima (de subordinado/a hacia jefe o superior/a).
- **Acoso horizontal:** Aquel en el que tanto el autor o la autora como la víctima no tienen relación jerárquica (de compañero/a a compañero/a).

En otras palabras, el acoso es un tipo de violencia entre iguales que presenta las siguientes características:

1. Hay una situación de abuso de poder que impide que la persona acosada pueda salir de la situación por sí misma.
2. Hay intencionalidad por parte del agresor o los agresores de dañar, ya sea física o psicológicamente.
3. Quien lo padece se encuentra indefenso ante quien intimida, y esto tiene como consecuencia inseguridad y deterioro de la autoestima.
4. Se repite sistemáticamente durante un período de tiempo, y la agresión se repite de manera sostenida.
5. Estas agresiones intencionales, reiteradas y en las que se pone de manifiesto una situación de abuso de poder pueden ser físicas, verbales o de exclusión social u se pueden manifestar de manera directa o indirecta.
6. El acoso entre iguales se puede ejercer de manera directa o indirecta. En las formas directas, el agresor se muestra abiertamente, y la víctima es consciente de que alguien le está causando daño. Sin embargo, las formas indirectas pueden ser muy sutiles: la víctima percibe que algo no va bien, pero no llega a saber qué está pasando ni quién es responsable. El hecho de no identificar al agresor puede desestabilizar mucho; la víctima llega a dudar de sus propias percepciones y puede sufrir un gran estrés y ansiedad.

8. ANEXOS

8.1. Anexo 1. Hoja de acuse de recibo de la información a las personas trabajadoras

HOJA DE FIRMA DE RECIBO DE LA INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES/AS

Fecha: __ / __ / 202__

El/la trabajador/_____ con número de DNI/NIE _____ de la empresa _____ declara haber sido informada conforme la empresa dispone del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO O VIOLENCIA CONTRA EL COLECTIVO LGTBIQ+ y da cumplimiento de lo que se establece en el artículo 15 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Además, declara tener el documento a su disposición para poder consultarlo en cualquier momento que lo considere oportuno.

Asimismo, declara tener conocimiento de las personas responsables del Protocolo, a quien debe recurrir en caso de tener cualquier duda o querer consultar el documento.

| El/la trabajador/a | La empresa |
|---------------------------|-------------------|
| (FIRMA) | (FIRMA Y SELLO) |

8.2. Anexo 2. Solicitud de estudio de documentación anexa para resolución formal

SOLICITUD DE ESTUDIO DE DOCUMENTACIÓN ANEXA PARA RESOLUCIÓN VÍA FORMAL

Datos personales:

Nombre y apellidos:

NIF:

Teléfonos de contacto:

Mail:

Sol·licitud

- Solicito que se estudie la documentación que anexo en sobre cerrado al objeto de garantizar la confidencialidad de los datos que contiene (Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018, de protección de datos de carácter personal).

Localidad y fecha Firma de la persona interesada

8.3. Anexo 3. Documento de consentimiento informado para la investigación

| DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACIÓN | |
|---|-------|
| <p>Solicito el inicio del procedimiento formal del Protocolo frente al acoso o violencia contra el colectivo LGTBIQ+.</p> | |
| <p>Solicitante:</p> | |
| <p>Persona afectada:</p> | |
| <p>Descripción de los hechos:</p> | |
| <p>Pruebas (testifical, documental, etc.):</p> | |
| <p>Fecha:</p> | |
| <p>Firma de la persona solicitante:</p> | |
| <p>A/a Comisión:</p> | |
| <p>He sido informado/a que, en el informe técnico que resulte del estudio y el análisis de los datos que autorizo, constará que todas las personas destinatarias y/o depositarias de éste actuarán con la obligación de sigilo y reserva en defensa de la confidencialidad que las ampara, tal y como prevé la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y, en su caso por los datos médicos, la Ley 21/2000, sobre los derechos de información relativa a la salud y la autonomía del paciente y la documentación clínica; y la Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Conozco el contenido del Protocolo regulado por la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, y su contenido en relación con los derechos y deberes que se derivan y los efectos que su aplicación pueda ocasionar</p> | |
| Lugar y fecha | Firma |

Testimonios: Si hay testimonios de los hechos, es necesario identificarlos con nombre, apellidos y correo electrónico

- 1.
- 2.
- 3.

¿Se ha presentado comunicación previa por el mismo motivo que esta denuncia?

Sí No

En caso afirmativo, las recomendaciones de la/s persona/s de referencia han sido:

Existencia de evidencias de una situación de acoso

No existencia de evidencias de una situación de acoso

He recibido

Firma de la persona que recibe la denuncia Firma de la persona que denuncia

Nombre y apellidos

Datos de contacto: Lugar y fecha: