

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

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 tiene como objetivo desarrollar y garantizar los derechos de las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, erradicando las situaciones de discriminación, para asegurar que en el Estado se pueda vivir la diversidad afectiva, sexual y familiar con plena libertad. El 9 de octubre de 2024 se publicó el Real Decreto que desarrolla el artículo 15 de la Ley 4/2023 y estipula el ámbito y las medidas que hay que trasladar a la negociación colectiva.

Tal y como se recoge en el Anexo II del Real Decreto 1026/2024 por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas, la estructura y contenido del protocolo se ajustará, como mínimo, a los siguientes apartados:

1. Declaración de principios.

- ❖ Con el fin de garantizar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos mencionados, LHH manifiestan su compromiso explícito y firme de no tolerar en el seno de LHH ningún tipo de práctica discriminatoria considerada como acoso por razón de orientación e identidad sexual y expresión de género, quedando prohibida expresamente cualquier conducta de esta naturaleza.
- ❖ El presente protocolo da cumplimiento al **artículo 8.4 del Real Decreto 1026/2024**, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.
- ❖ LHH cuentan con un procedimiento para dar cauce a las denuncias que pudieran surgir con motivo de una situación de acoso y violencia contra las personas LGTBI en el trabajo.
- ❖ El protocolo recoge cualquier situación que pueda producirse tanto por personal directo contratado por la compañía como cualquier otra persona que pueda prestar servicios en la misma.

2. Definiciones.

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. Asimismo, este comportamiento será considerado como una conducta discriminatoria.

A estos efectos, se presenta, a continuación, la definición de los siguientes conceptos:

- 1) **Acoso discriminatorio**; Cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación previstas en la Ley 4/2023(orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género), con el objeto o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en el que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- 2) **Discriminación directa**: Situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- 4) **Discriminación indirecta**: Se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras por razón de orientación sexual, e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- 5) **Discriminación múltiple e interseccional**: Se produce discriminación múltiple cuando una persona es discriminada, de manera simultánea o consecutiva, por dos o más causas de las previstas en la Ley 4/2023, y/o por otra causa o causas de discriminación previstas en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- 7) **Discriminación por asociación y discriminación por error**: Existe discriminación por asociación cuando una persona o grupo en que se integra, debido a su relación con otra sobre la que concurra alguna de las causas de discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales, es objeto de un trato discriminatorio. La discriminación por error es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona o personas discriminadas.
- 8) **Medidas de acción positiva**: Diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social. Tales medidas serán aplicables en tanto subsistan las situaciones de discriminación o las desventajas que las justifican y habrán de ser razonables y proporcionadas en relación con los medios para su desarrollo y los objetivos que persigan.
- 9) **Intersexualidad**: La condición de aquellas personas nacidas con unas características biológicas, anatómicas o fisiológicas, una anatomía sexual, unos órganos reproductivos o un patrón cromosómico que no se corresponden con las nociones socialmente establecidas de los cuerpos masculinos o femeninos.
- 10) **Orientación sexual**: Atracción física, sexual o afectiva hacia una persona. La orientación sexual puede ser heterosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas de distinto sexo; homosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas del mismo sexo; o bisexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva hacia personas de diferentes sexos, no necesariamente al mismo tiempo, de la misma manera, en el mismo grado ni con la misma

intensidad. Las personas homosexuales pueden ser gais, si son hombres, o lesbianas, si son mujeres.

11) **Identidad sexual:** Vivencia interna e individual del sexo tal y como cada persona la siente y autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.

12) **Expresión de género:** Manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.

13) **Persona trans:** Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.

14) **Familia LGTBI:** Aquella en la que uno o más de sus integrantes son personas LGTBI, englobándose dentro de ellas las familias homoparentales, es decir, las compuestas por personas lesbianas, gais o bisexuales con descendientes menores de edad que se encuentran de forma estable bajo guardia, tutela o patria potestad, o con descendientes mayores de edad con discapacidad a cargo.

15) **LGTBIfobia:** Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas LGTBI por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

16) **Homofobia:** Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas homosexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

17) **Bifobia:** Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas bisexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.18) **Inducción, orden o instrucción de discriminar:** Es discriminatoria toda inducción, orden o instrucción de discriminar por cualquiera de las causas establecidas en esta ley. La inducción ha de ser concreta, directa y eficaz para hacer surgir en otra persona una actuación discriminatoria.

3. **Ámbito de aplicación y vigencia.**

- ❖ El protocolo será de aplicación directa a las personas que trabajan en LHH, independientemente del vínculo jurídico que les una a este, siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo de LHH.
- ❖ También se aplicará a quienes solicitan un puesto de trabajo, al personal de puesta a disposición, personal en servicio, proveedores, clientes y visitas, asimismo, a las personas becarias o con vinculación en prácticas con la misma.
- ❖ El protocolo será de aplicación cuando se produzcan situaciones de discriminación y acoso por razón de orientación sexual; identidad de género; expresión de género; características sexuales y diversidad familiar durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este, en el marco de sus comunicaciones y, también, en las

que se realicen a través de las tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso). Incluirá, asimismo, los sucesos que se produzcan en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo; en el alojamiento proporcionado por la entidad empleadora en casos de desplazamientos de la persona trabajadora relacionados con su puesto de trabajo y responsabilidades.

- ❖ Este protocolo tendrá una vigencia máxima de cuatro años a partir de la firma y deberá renovarse pasado este tiempo o cuando surjan novedades y/o situaciones por las que pudiera verse afectado. Se seguirá aplicando hasta que no haya uno nuevo que lo sustituya.
- ❖ El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante cualquier órgano que estime oportuno.

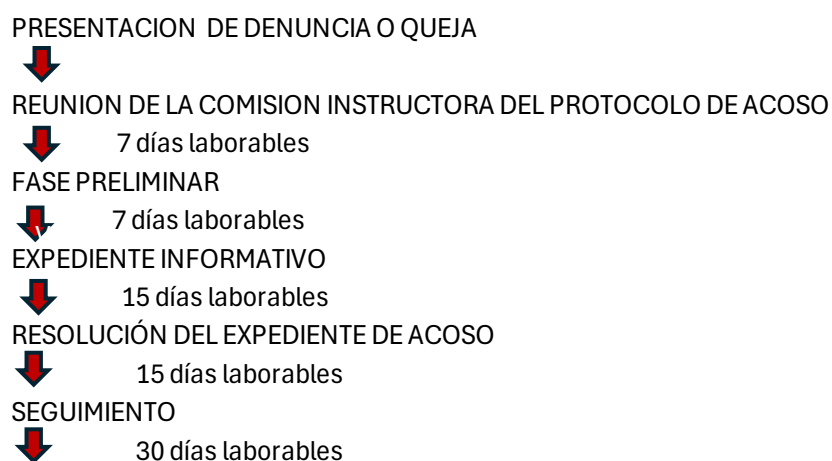
4. Principios rectores y garantías de procedimiento.

- **Agilidad, diligencia y rapidez en la investigación** y resolución de la conducta denunciada que deben ser realizadas sin demoras indebidas, respetando los plazos que se determinen para cada parte del proceso y que constarán en el protocolo.
- **Respeto y protección de la intimidad y dignidad** a las personas afectadas ofreciendo un tratamiento justo a todas las implicadas.
- **Confidencialidad:** las personas que intervienen en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, no transmitirán ni divulgarán información sobre el contenido de las denuncias presentadas, en proceso de investigación, o resueltas.
- **Protección suficiente de la víctima ante posibles represalias**, atendiendo al cuidado de su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación y considerando especialmente las circunstancias laborales que rodeen a la persona agredida.
- **Contradicción a fin de garantizar una audiencia imparcial** y un trato justo para todas las personas afectadas.
- **Restitución de las víctimas:** si el acoso realizado se hubiera concretado en una modificación de las condiciones laborales de la víctima la empresa debe restituirla en sus condiciones anteriores, si así lo solicitara.
- **Prohibición de represalias:** queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación de denuncia

por los medios habilitados para ello, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

5. Procedimiento de actuación

De manera esquemática las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes:



6. Determinación de la comisión instructora para los Casos de acoso.

Se constituye una comisión instructora y de seguimiento para Casos de ACOSO y VIOLENCIA contra las personas LGTBI que está formada por:

- El /la directora de RRHH o en quien delegue
- Persona técnica en materia de igualdad designada por la empresa.
- Un representante de la parte social, en su caso.

Las personas indicadas que forman esta comisión instructora cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que en casos de concurrir 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 casos de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona o personas de la comisión.

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

Esta comisión se reunirá en el plazo máximo de 7 días laborables desde la fecha de recepción de una queja denuncia o conocimiento de un comportamiento inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.

En el seno de la comisión se investigará, minuciosamente, cualquier denuncia, comunicación, queja o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso por razón de orientación e identidad sexual y expresión de género. Las quejas, denuncias e investigaciones se tratarán de manera absolutamente confidencial, de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

7. Inicio del expediente de investigación

Para iniciar este Protocolo, la persona denunciante deberá presentar escrito de denuncia ante la Comisión contra el Acoso y violencia hacia el colectivo LGTBI a través de la siguiente dirección:

- comisionlgtbiLHH@lhh.com

La comunicación por escrito deberá hacerse por alguno de los siguientes canales:

- Informando por correo electrónico a la CAL: comisionlgtbiLHH@lhh.com
- En el caso de no ser factible utilizar correo electrónico, también podrá realizar la comunicación por medio de correo ordinario a la sede de la Empresa, ubicada en el Camino del Cerro de los Gamos nº3, Pozuelo de Alarcón (CP 28224 Madrid), dirigida a la atención de la Comisión de Acoso LGTB, con la finalidad de que sea redireccionado a la CAL correspondiente, donde se le facilitará información sobre el desarrollo del procedimiento.
- Cualquier queja, denuncia e investigación vinculada con hechos potencialmente constitutivos de acoso o violencia LGBTI que se ponga en conocimiento de LHH o de la CAL por cualquier otro medio o canal de comunicación distinto será reconducida a la tramitación regulada en el presente Protocolo.

Las personas trabajadoras de LHH deben saber que, salvo dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo de ACOSO, reservándose la empresa, en todo caso, el ejercicio de cuantas acciones resulte oportunas en los supuestos en los que se concluya la existencia de denuncia falsa.

La empresa garantizará la confidencialidad de las partes afectadas.

8. La fase preliminar o procedimiento informal.

Esta fase es potestativa para las partes y dependerá de la voluntad que exprese al respecto la víctima. La pretensión de esta fase preliminar es resolver la situación de acoso de forma urgente y eficaz para conseguir la interrupción de las situaciones de acoso y alcanzar una solución aceptada por las partes.

Recibida la queja o denuncia, la comisión instructora entrevistará a la persona afectada y a la denunciante si fuesen distintas; pudiendo también entrevistar al presunto agresor/a o a ambas partes, solicitar la intervención de personal experto, etc.

Este procedimiento informal o fase preliminar tendrá una duración máxima de siete días laborables a contar desde la recepción de la queja o denuncia por parte de la comisión instructora. En ese plazo, la comisión instructora dará por finalizada esta fase preliminar, valorando la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del procedimiento y, en su caso, proponiendo las actuaciones que estime convenientes, incluida la apertura del expediente informativo. Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo la dignidad y la intimidad de las personas afectadas; solo pudiendo tener acceso al expediente la citada comisión.

No obstante, lo anterior, la comisión instructora, dada la complejidad del caso, podrá obviar esta fase preliminar y pasar directamente a la tramitación del expediente informativo, lo que comunicará a las partes. Asimismo, se pasará a tramitar el expediente informativo (que se explica en el apartado 9 siguiente) si la persona acosada no queda satisfecha con la solución propuesta por la comisión instructora.

En el caso de no pasar a la tramitación del expediente informativo, se levantará acta de la solución adoptada en esta fase preliminar y se informará a la dirección de la Empresa.

9. Expediente informativo.

En el caso de no activarse la fase preliminar, o cuando el procedimiento no pueda resolverse no obstante haberse activado, se dará paso al expediente informativo.

La comisión instructora realizará una investigación, en la que se resolverá a propósito de la concurrencia o no del acoso denunciado tras oír a las personas afectadas, la denunciante si no fuesen la misma persona, y los testigos que se propongan; celebrando reuniones o requiriendo cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la comisión instructora, la dirección de LHH adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes a evitar situaciones de riesgo mientras se comprueban los hechos, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la dirección de la empresa podrá separar a la presunta persona acosadora de la presunta víctima.

En el desarrollo del procedimiento, se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas o no, por la representación legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso, mediante compromiso por escrito.

- i. Si la persona denunciante o la víctima (si no fuesen coincidentes) y la denunciada se encuentran bajo la dirección y control de LHH, se activará este protocolo por parte del equipo de investigación asignado.
- ii. Si la persona denunciante o la víctima (si no fuesen coincidentes) o denunciada es trabajadora de LHH se activará este protocolo y se informará a la Empresa afectada para que active el procedimiento de actuación en materia de acoso que, en su caso, tenga establecido. Se coordinarán las actuaciones necesarias entre LHH y la empresa usuaria, con la posibilidad de acordar procedimiento de investigación en conjunto en todo caso las partes firmarán un compromiso de confidencialidad

La comisión de instrucción podrá, si lo estima pertinente, solicitar asesoramiento externo en materia de acoso y no discriminación durante la instrucción del procedimiento. Esta persona experta externa está obligada a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución del conflicto en cuestión, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de instrucción.

Finalizada la investigación, la comisión levantará un acta en la que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no de acoso.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del acta, la comisión instructora instará a la empresa a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser un comportamiento muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, la comisión hará constar en el acta que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso.

Si, aun no existiendo acoso, se encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de violencia susceptible de ser sancionada, la comisión instructora de acoso instará igualmente a la dirección de la empresa a adoptar medidas que al respecto se consideren pertinentes.

Si se entendiese acreditada la concurrencia de un supuesto de denuncia falsa, LHH se reservan el ejercicio de cuantas acciones resulten oportunas para la sanción de tal conducta.

En el seno de la comisión instructora de acoso, las decisiones se tomarán de forma consensuada, siempre que fuera posible y, en su defecto, por mayoría.

El procedimiento será ágil, eficaz, y se protegerá, en todo caso, la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al/la denunciante y/o a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como al denunciado/a, cuya prueba de culpabilidad requiere la concurrencia de indicios en los términos previstos en la normativa laboral en caso de vulneración de derechos fundamentales.

Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de actuar con estricta confidencialidad y de guardar sigilo y secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

Esta fase de desarrollo formal deberá realizarse en un plazo no superior a quince días laborables. De concurrir razones que exijan, por su complejidad, mayor plazo, el equipo de investigación asignado podrá establecer la ampliación de este plazo, dejando constancia de ello en el informe/acta final del expediente de cada caso concreto y razonando los motivos específicos que amparan tal extensión del plazo.

10.La resolución del expediente de acoso

La dirección de la empresa una vez recibidas las conclusiones de la comisión instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 15 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la comisión instructora, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

En estas comunicaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

En función de esos resultados anteriores, la dirección de la empresa procederá a:

- a)** archivar las actuaciones
- b)** adoptar cuantas medidas se estimen oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento de acoso. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:
 - i.* separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
 - ii.* sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora

aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación o, en su caso, en el artículo 54 ET.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación
2. la suspensión de empleo y sueldo
3. la limitación temporal para ascender
4. el despido disciplinario

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de empresa mantendrá un deber activo de vigilancia respecto a esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo, en caso de un cambio de ubicación. Pero, siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La dirección de la empresa adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso hacia el colectivo LGTBI.