

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN
DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBIQ+**

Título:

Protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBIQ+.

Tipo de documento: Protocolo.

Versión: 1.0

Descripción:

Establecer en el seno de la Sociedad Anónima Municipal Actuaciones Urbanas de València (AUMSA), un procedimiento de actuación para atender situaciones en las que una persona trabajadora detecte o considere que es objeto de acoso o violencia por motivos de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales. Mediante su aplicación, se pretende aclarar la existencia o no de un posible acoso y adoptar las medidas pertinentes de forma eficaz y garantista.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MARCO LEGAL.....	3
3.- COMPROMISO.....	4
4.- DETERMINACIÓN DE LAS PARTES NEGOCIADORAS.....	5
5.- ÁMBITO DE APLICACIÓN PERSONAL, TERRITORIAL Y TEMPORAL.....	6
6.- PRINCIPIOS.....	7
8.- ACCIÓN PREVENTIVA.....	10
9.- GARANTÍAS.....	10
10.- REVISIÓN.....	12
11.- DEFINICIONES.....	12
12.- MEDIDAS Y RECURSOS PARA ALCANZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS LGTBIQ+.....	13
13.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBIQ+.....	22
14.- MEDIDAS REACTIVAS Y MEDIDAS DE RESTITUCIÓN A LA VÍCTIMA.....	28
15.- SEGUIMIENTO.....	28
16.- VIGENCIA.....	29
ANEXO I. MODELO DE QUEJA/DENUNCIA.....	30

1.- INTRODUCCIÓN.

En todo el mundo, las personas LGTBIQ+ (siglas de los términos lesbiana, gay, trans, bisexual, intersexual y queer, a las que se añade el signo + para aludir al resto de diversidades sexuales y de género) se enfrentan a situaciones de acoso, violencia y discriminación por motivos de orientación sexual, identidad de género, expresión de género y características sexuales reales o percibidas. Los prejuicios y los malos tratos se encuentran en diversos ámbitos, y el lugar de trabajo no es inmune a ello.

Las personas trabajadoras LGTBIQ+ se enfrentan a discriminaciones durante todo el ciclo laboral, incluso por parte de sus compañeros y compañeras de trabajo, Responsables, clientela, etc. Las personas que no son LGTBIQ+ no son muchas veces conscientes de las dificultades a las que se enfrentan las personas de este colectivo en contextos laborales. No podemos permitir, ni colectiva ni individualmente, que estas situaciones discriminatorias se mantengan como algo usual y normalizado. La omnipresencia de la discriminación LGTBIQ+ confirma la necesidad vital de respuestas adaptadas para garantizar la igualdad de oportunidades y trato para las personas LGTBIQ+ en el trabajo.

Las empresas tienen la responsabilidad de respetar los estándares internacionales de derechos humanos, para asegurarse de que se respetan los de todas las personas, incluidos los derechos de las personas LGTBIQ+. Esto se debe aplicar independientemente del tamaño, la estructura, el sector o la ubicación de la empresa. Como empresa también tenemos una importante oportunidad para fomentar la diversidad y promover una cultura de respeto e igualdad tanto en el lugar de trabajo como en las comunidades donde operamos. Por tanto, si realmente queremos una empresa centrada en las personas y que no deje a nadie atrás, debemos incluir a las personas trabajadoras LGTBIQ+.

Con este protocolo, AUMSA asume su responsabilidad de garantizar un ambiente laboral respetuoso, inclusivo y seguro para todas las personas, reafirmando su compromiso con la dignidad, la igualdad y la no discriminación.

Este protocolo de prevención y actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBIQ+, tiene como objetivo crear un espacio laboral respetuoso con la diversidad de las personas y que fomente las relaciones igualitarias estableciendo mecanismos que prevengan y atiendan situaciones de acoso o violencia.

En este protocolo se definen procedimientos específicos para la prevención del acoso, a la vez que establece los itinerarios posibles para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que formulen las personas que hayan sido víctimas de este.

También se recogen en este documento un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBIQ+.

2.- MARCO LEGAL.

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, en su artículo 15, Igualdad y no discriminación LGTBI en las empresas, dispone lo siguiente:

"1. Las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras deberán contar, en el plazo de doce meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley, con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI. Para ello, las medidas serán pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras. El contenido y alcance de esas medidas se desarrollarán reglamentariamente.

2. A través del Consejo de Participación de las personas LGTBI se recopilarán y difundirán las buenas prácticas realizadas por las empresas en materia de inclusión de colectivos LGTBI y de promoción y garantía de igualdad y no discriminación por razón de las causas contenidas en esta ley".

El 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 contiene el desarrollo reglamentario del artículo 15.1 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero.

El capítulo III del mismo desarrolla el contenido de las medidas planificadas, destacando, en primer lugar, su necesario carácter transversal.

Su artículo 8.4 dispone que las medidas planificadas deberán incluir un protocolo frente al acoso y la violencia donde se identifiquen prácticas preventivas y mecanismos de detección y de actuación frente a estos. Su contenido se ajustará, como mínimo, a lo dispuesto en el anexo II.

De conformidad con el artículo 8.3, las medidas planificadas deberán desarrollar y asumir, al menos, los siguientes contenidos:

- Cláusulas de igualdad de trato y no discriminación.
- Acceso al empleo.
- Clasificación y promoción profesional.
- Formación, sensibilización y lenguaje.
- Entornos laborales diversos, seguros e inclusivos.
- Permisos y beneficios sociales.

3.- COMPROMISO.

Con el fin de asegurar que todas las personas empleadas disfruten de un entorno de trabajo en el que su dignidad, integridad moral y libertad sexual sean respetadas, y su salud no se vea afectada negativamente, AUMSA manifiesta su compromiso firme de impulsar una cultura organizativa que garantice un trato igual, respetuoso y digno a todo su personal, rechazando todo tipo de conducta de acoso u otra discriminación, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

AUMSA consciente de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de las personas y especialmente su dignidad en el ámbito laboral y, teniendo la convicción de que la cultura y valores de la empresa están orientados hacia el respeto de las personas que integran la organización, se compromete como parte firmante a prevenir y, en su caso, erradicar todos aquellos

comportamientos y factores organizativos que pongan de manifiesto conductas de acoso en este ámbito, conforme a los principios inspiradores de la normativa internacional, europea y nacional en materia de procedimientos de prevención y solución de conflictos.

Con el fin de garantizar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos mencionados de quienes integran AUMSA, la empresa se compromete a tratar con la máxima y debida diligencia cualquier situación de acoso que pudiera presentarse en el seno de la misma. En este caso, la empresa hará un uso pleno de sus poderes directivos y disciplinarios

AUMSA pretende con este protocolo mostrar el profundo rechazo a cualquier forma de discriminación. En el ámbito del mismo, bajo el principio de la prevención y actuación, se desarrollan un conjunto de medidas planificadas y protocolo de actuación, sin perjuicio de las adaptaciones que sean necesarias acometer, según el reglamento.

Este compromiso se traduce en la obligación de todos los órganos de dirección, de la RLPT, y del personal responsable de velar por el cumplimiento de este protocolo, aplicando medidas de prevención y actuando con la máxima diligencia ante cualquier denuncia o situación de acoso.

4.- DETERMINACIÓN DE LAS PARTES NEGOCIADORAS.

4.1 Composición de la Comisión negociadora:

Para la elaboración, seguimiento y actualización del presente Protocolo, se constituye una Comisión Negociadora paritaria integrada por:

A) Representantes de la empresa:

- Ignacio Calabuig Calvo.
- María Ángeles Fabregat Tarrazó.
- José Alabort Doménech.

B) Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT):

- Celia Pérez García (UGT).
- Silvia Iranzo González.
- Ana Isabel Bellón Gómez (UGT).

La parte social estará compuesta por tres personas, designadas conforme a la representación sindical en el Comité de Empresa.

La Comisión podrá contar con una persona experta externa en diversidad LGTBIQ+, designada por acuerdo entre las partes.

Una vez aprobado este protocolo, se constituirá el Órgano de Seguimiento del Protocolo formado por:

- Celia Pérez García (UGT).
- Silvia Iranzo González.

- Juan José Sanz Morillas (CC.OO.).

4.2 Funciones y procedimiento:

1. Negociación y consenso.

La Comisión actuará como órgano de negociación y seguimiento, garantizando que las medidas adoptadas respeten los principios de igualdad, no discriminación y protección efectiva recogidos en 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 el RD 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.

La Comisión es creada como un espacio de diálogo y comunicación fluida, de manera que todas las medidas que se adopten se lleven a cabo de acuerdo con los integrantes de este.

El Protocolo será suscrito por ambas partes (empresa y RLPT) tras su negociación.

Para la adopción de acuerdos, tanto parciales como totales, se requiere la mayoría de cada una de las partes.

2. Difusión.

Una vez firmado, el Protocolo se comunicará a toda la plantilla a través de las herramientas de comunicación interna de AUMSA, y se acompañará de formación obligatoria sobre diversidad LGTBIQ+.

5.- ÁMBITO DE APLICACIÓN PERSONAL, TERRITORIAL Y TEMPORAL.

El protocolo se aplica a todas las personas trabajadoras que presten su servicio en AUMSA sin exclusiones, ni distinción por su naturaleza o vinculación jurídica, siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo de la misma.

También se aplicará a quienes solicitan un puesto de trabajo, al personal de puesta a disposición, a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la empresa, tales como proveedores/as, personas en formación, las que realizan prácticas no laborales, clientela y visitas, personal de contratadas y subcontratadas y personas autónomas que prestan servicios para la empresa, en aplicación de los procedimientos de coordinación de actividades empresariales en materia preventiva, entre otros.

El ámbito de aplicación territorial de este protocolo se extiende a todos los centros de trabajo de AUMSA, incluyendo aquellos en los que se desarrollen actividades fuera de la sede principal.

En cuanto a su ámbito temporal, este protocolo tendrá vigencia indefinida desde su aprobación, sujeto a **revisiones periódicas cada dos años** para garantizar su actualización y efectividad.

El protocolo será de aplicación cuando se produzcan situaciones de acoso durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a) En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- b) En los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde esta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- c) En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- d) En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual, ciberacoso, acoso digital, etc.).
- e) En el alojamiento proporcionado por la persona empleadora.
- f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar del trabajo.

La aplicación del protocolo en el caso de que no exista una vinculación laboral con las personas implicadas o afectadas por la situación de acoso se orientará hacia la colaboración, comunicación y coordinación en la aplicación de medidas entre protocolos y empresas externas prestadoras de servicios con el objetivo de que cada una aplique y ejecute el respectivo procedimiento y tome las medidas preventivas y correctoras oportunas.

El protocolo tendrá la consideración de norma interna de obligado cumplimiento, por lo que las infracciones detectadas podrán dar lugar a la aplicación del régimen disciplinario previsto en el convenio colectivo.

6.- PRINCIPIOS.

El acoso, en todas sus manifestaciones, como expresiones de violencia que se pueden mostrar en el ámbito laboral, constituyen una violación flagrante de derechos fundamentales como la dignidad, la igualdad, la integridad física y moral, la libertad sexual y el derecho al trabajo y a la seguridad y salud en el trabajo. Por todo ello, son conductas que hay que prevenir, evitar y que, cuando se producen, hay que detener y, en su caso, sancionar para que no se produzcan consecuencias indeseadas para la salud de las víctimas.

AUMSA asume un compromiso firme de tolerancia cero ante cualquier forma de acoso o violencia hacia las personas LGTBI, garantizando los siguientes principios:

- **Igualdad de trato y no discriminación:** Se asegurará que todas las personas sean tratadas con respeto y equidad, sin importar su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, garantizando la aplicación justa y equitativa de las normas internas de la empresa.

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato digno, correcto, y respetuoso, respetando su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida, en ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Toda la plantilla tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, como los derivados de las conductas violentas y de acoso.
- Todo el personal tiene derecho a que su integridad física y moral, sea protegida en el desempeño de sus funciones, para lo cual todas las partes se comprometen a garantizar un entorno laboral saludable, donde se identifiquen, eliminen y controlen las conductas que puedan resultar dañinas para su salud, que dificulten el mantenimiento de su equilibrio psicológico y que, en definitiva, sean susceptibles de generar situaciones de acoso.
- Dada la condición del acoso como riesgo psicosocial en el ámbito laboral, la empresa se compromete a garantizar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- AUMSA velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en relación con el personal que presta sus servicios en la empresa, cualquiera que sea su forma de contratación laboral. También, resulta de aplicación a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la empresa. Así, la obligación de respetar lo dispuesto en el presente protocolo, se hará constar en los contratos suscritos con empresas colaboradoras, para que estas den a conocer el texto entre el personal destinatario que desempeñe tareas en las instalaciones.
- El personal que se considere objeto de conductas de acoso o violencia por motivos de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales, tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que pudiera tomar de forma individual, a plantear la apertura del procedimiento previsto a tal efecto, que detallamos más adelante.
- Confidencialidad y protección de la intimidad: Toda denuncia o proceso de investigación será tratado con el máximo nivel de discreción y confidencialidad, protegiendo la identidad de las personas involucradas y evitando su revictimización.
- Se garantiza a todo el personal el derecho a tramitar la solicitud de investigación de aquellas posibles situaciones que puedan considerarse constitutivas de acoso, sin temor a ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable, ni ser objeto de represalias.
- Se garantiza el derecho a la presunción de inocencia de todas las personas implicadas.

- Principio de colaboración: Todas las personas que tengan conocimiento de la existencia de algún tipo de conducta de acoso o violencia por motivos de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales, deben informar de su existencia a los órganos competentes. Todas las personas que sean citadas en el transcurso de la aplicación de este procedimiento tienen el deber de implicarse y de prestar su colaboración.
- Restitución y reparación del daño: En caso de comprobarse una situación de acoso o violencia, la empresa implementará medidas para restituir la situación de la víctima y reparar el daño sufrido, incluyendo el apoyo psicológico y la adaptación de sus condiciones laborales si fuera necesario.

En consecuencia, **queda expresamente prohibida cualquier conducta o actuación de acoso**, siendo esta considerada como falta laboral grave o muy grave y concluyendo con la aplicación del régimen disciplinario según se establece en el Convenio Colectivo.

7.- PROCEDIMIENTO PARA SOLVENTAR LAS POSIBLES DISCREPANCIAS QUE PUDIERAN SURGIR EN LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS MEDIDAS PLANIFICADAS ACORDADAS.

Se encomienda a la Comisión negociadora, la función de interpretación, control y seguimiento del desarrollo de este Protocolo, articulando las medidas necesarias para su cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

En paralelo con la ejecución y seguimiento de las medidas se procederá también a su revisión con el objetivo de añadir, reorientar, mejorar, corregir, intensificar, atenuar o, incluso, dejar de aplicar alguna de ellas, si se apreciase que su ejecución no está produciendo los efectos esperados en relación con los objetivos propuestos.

Se someterán a esta Comisión las discrepancias para solventar de manera efectiva los desacuerdos que puedan surgir en la aplicación, seguimiento, evaluación o revisión del presente protocolo.

También queda establecido que, en caso de no llegar a un acuerdo común, la Comisión podrá acudir a los procedimientos y órganos de solución autónoma de conflictos, si así se acuerda.

El proceso de modificación en su caso, de los contenidos contemplados en el presente Protocolo se iniciará en el seno de la Comisión, convocando a las partes con la antelación suficiente a la celebración de las sesiones. A este respecto se adelantará la documentación o propuestas pertinentes con anterioridad a la convocatoria, al objeto del pleno conocimiento de las partes de los términos en los que se plantean las propuestas de revisión o modificación.

Los acuerdos alcanzados se reflejarán en el Acta de la reunión. En caso de desacuerdo, se hará constar en la misma las posiciones defendidas por cada representación.

Las Actas serán firmadas al final si se ha elaborado o al comienzo de la siguiente reunión por todas las personas asistentes.

8.- ACCIÓN PREVENTIVA.

Con la intención de prevenir las situaciones de acoso se fomentarán medidas para evitar que se produzcan, partiendo del principio de que todas las personas tienen derecho al respeto a su intimidad, a la debida consideración de su dignidad y a la no discriminación en las relaciones laborales. De entre ellas destacan:

- **Comunicación:** Promoviendo el conocimiento de este Protocolo por todas las personas integrantes de la empresa, en especial en cuanto al procedimiento a seguir para la denuncia de una posible situación de acoso.
- **Compromiso:** Todas las personas trabajadoras tendrán la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. Igualmente constituye una obligación esencial de cualquier mando o responsable de la empresa, velar por la consecución de un clima adecuado de trabajo y exento de conductas que pudieran ser constitutivas de acoso, según los términos contenidos en este Protocolo. Por ello, los y las responsables deberán tener encomendada la labor de garantizar y evitar que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito, tomando las medidas que considere necesarias para evitar conductas sensibles de constituir acoso.

9.- GARANTÍAS.

El presente protocolo se debe ajustar a las siguientes garantías:

- **Confidencialidad, sigilo y anonimato:** Todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales y sólo pueden ser conocidos, y según el papel que desarrollen, por las personas que intervienen directamente en el desarrollo de las diferentes fases de este protocolo. Todas las personas que intervengan en cualquiera de las fases del procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, por tanto, no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas, o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. A partir de la denuncia inicial, se asignarán códigos alfanuméricos a las partes afectadas, de forma que no aparezca ningún nombre para no identificar a las personas hasta el informe de conclusiones.
- **Protección de datos:** Los datos de carácter personal que se generen en la aplicación de este Protocolo se registrarán por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y por el Reglamento general de protección de datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/ CE.
- **Agilidad, diligencia y celeridad:** El procedimiento será ágil y rápido, ofrecerá credibilidad, transparencia y equidad. La investigación y la resolución sobre los hechos deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, respetando los plazos que se determinen para cada parte del proceso.

- **Respeto y protección a las personas:** Se adoptarán las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas afectadas, incluyendo a las personas presuntamente acosadas y acosadoras. Las personas implicadas podrán hacerse acompañar por alguien de su confianza o a ser asistidas legalmente a lo largo de todo el proceso, así como estar informadas de la evolución de la denuncia.
- **Imparcialidad:** El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- **Garantías frente a la victimización secundaria:** Se proporcionará la ayuda que se considere necesaria para la víctima, evitando su victimización secundaria o revictimización, y planteando las medidas de reparación que sean necesarias en el caso de constatarse que ha existido una situación de laboral.
- **Respeto a los derechos de las partes:** La investigación de la reclamación, queja o denuncia tiene que ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. El Protocolo ha de garantizar, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, y el derecho de la persona reclamante a su integridad física y moral, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se derivan de una situación de acoso. Se garantizará en todo caso la presunción de inocencia de las personas presuntamente acosadoras.
- **Prohibición de represalias y garantía de indemnidad:** Se garantizará que en el ámbito de la empresa no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, testifiquen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras personas y no sean objeto de intimidación, amenaza, violencia sobre su persona, su familia o sobre sus bienes, trato injusto o desfavorable, persecución, discriminación o represalia de ningún tipo.
- **Salvaguarda de derechos en el desarrollo de la actividad laboral:** Se protegerá a la persona reclamante desde el punto de vista de la seguridad y la salud laboral y se intervendrá para impedir que continúen las presuntas situaciones de acoso y para establecer las medidas cautelares que se consideren adecuadas, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación y atendiendo especialmente a las circunstancias laborales y retribuciones de la persona denunciante.
- **Tutela judicial efectiva:** La utilización de este Protocolo no impide que cualquier persona comprendida en el ámbito de aplicación del mismo, pueda acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva. En cuanto se tenga conocimiento de la existencia de cualquier proceso judicial sobre un caso se suspenderá la aplicación del presente Protocolo.
- **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.

10.- REVISIÓN.

El protocolo se revisará en todo caso, en los siguientes supuestos:

1. En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención e intervención frente al acoso o violencia por motivos de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
2. Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
3. En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de AUMSA, sus métodos de trabajo u organización.

11.- DEFINICIONES.

a) 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.

b) 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 gays, si son hombres, o lesbianas, si son mujeres.

c) 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.

d) Expresión de género:

Manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.

e) Persona trans:

Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.

f) Familia LGTBI:

Aquella en la que una 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

j) Transfobia:

Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas trans por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

k) Acoso discriminatorio LGTBI: Cualquier comportamiento no deseado relacionado con la orientación sexual, identidad de género o expresión de género que tenga el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

l) Violencia por razón de orientación o identidad de género: Agresiones físicas, verbales o psicológicas motivadas por la condición LGTBI de la persona afectada.

12.- MEDIDAS Y RECURSOS PARA ALCANZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS LGTBIQ+.

AUMSA, como parte de su compromiso con la igualdad y la no discriminación, establece las siguientes medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBIQ+ en el ámbito laboral, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, y su desarrollo reglamentario.

12.1 Medidas y recursos:

a) Cláusulas de igualdad de trato y no discriminación:

AUMSA se compromete a garantizar la igualdad de trato y oportunidades de todas las personas trabajadoras, sin discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales.

Para ello, se incorporan las siguientes medidas:

- Se incluirán las cláusulas específicas de igualdad y no discriminación en todos los acuerdos de empresa, haciendo referencia expresa a la diversidad sexual y de género, según establezcan las leyes.
- Se incorporarán cláusulas específicas de igualdad y no discriminación en todos los documentos corporativos internos (normas de régimen interno, políticas de personal, código de conducta, etc.) con referencia explícita a la orientación sexual, identidad de género y expresión de género.
- Se revisarán periódicamente dichas cláusulas para garantizar su adecuación a la normativa vigente y su efectividad práctica.
- Se establecerá un compromiso público y visible de la dirección de la empresa con la igualdad y la no discriminación, mediante la publicación en la intranet y en paneles de información interna, en caso de haber.
- Se creará un “decálogo” de buenas prácticas en materia de inclusión LGTBIQ+ de aplicación a toda la plantilla y a proveedores/as que trabajen en las instalaciones de AUMSA.
- Se incluirán criterios de igualdad en los procesos de licitación y contratación de servicios externos, de forma que las empresas proveedoras conozcan las políticas de igualdad y diversidad de AUMSA.
- Se implementarán mecanismos eficaces para la denuncia y resolución de casos de discriminación o acoso por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género, garantizando la confidencialidad y protección de la persona denunciante.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- % de documentos con cláusulas. Fórmula: $N.º \text{ documentos actualizados} / \text{Total documentos revisados} \times 100$.
- Auditorías a políticas internas: Número de revisiones realizadas.
- Decálogo distribuido: % plantilla que lo conoce (encuesta).

b) Acceso al empleo:

La empresa contribuirá a erradicar estereotipos en el acceso al empleo de las personas LGTBI, en especial a través de la formación adecuada de las personas que participan en los procesos de selección.

Medidas:

- Se establecerán criterios objetivos y no discriminatorios en los procesos de selección. A tal fin, se diseñará un procedimiento de selección inclusivo y se establecerán políticas claras que guíen las contrataciones dentro de la empresa.

Fecha de inicio: 6 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Procedimiento de selección inclusivo aprobado (sí/no).
- N.º de procesos de selección realizados con el procedimiento actualizado / N.º total de procesos de selección.
- Grado de cumplimiento de los criterios objetivos establecidos (mediante auditoría interna o checklist).
- Redactar ofertas de empleo sin sesgos y referencia expresa al compromiso de AUMSA con la diversidad.

Fecha de inicio: 6 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- N.º total de ofertas redactadas con lenguaje inclusivo y sin sesgos / N.º total de ofertas publicadas.
- Porcentaje de ofertas que incluyen la mención explícita al compromiso de la empresa con la diversidad LGTBI.
- Revisión anual del lenguaje inclusivo en las ofertas (sí/no).
- Se eliminarán estereotipos y sesgos discriminatorios en la contratación mediante formación específica para detectar y evitar sesgos inconscientes.

Fecha de inicio: Se introducirán módulos en el Plan de formación de la empresa y se calendarizarán las mismas.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- N.º de formaciones realizadas.
- N.º personas formadas en cada departamento / n.º integrantes de cada departamento, desagregadas por sexo.
- Se garantizará la confidencialidad de la identidad de género de las personas candidatas durante el proceso de selección.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Procedimiento de confidencialidad aprobado e implementado (sí/no).
- N.º de incidencias registradas por vulneración de la confidencialidad / N.º total de procesos de selección.

c) Clasificación y promoción profesional.

La empresa regulará los criterios para la clasificación profesional, promoción interna y ascensos, de forma que no se produzca discriminación directa o indirecta hacia las personas LGTBIQ+. Se asegurará que dichos procesos estén fundamentados en principios de igualdad, mérito, capacidad y objetividad, conforme a lo previsto en la normativa laboral aplicable y las particularidades de AUMSA como entidad del sector público. Todo ello con el objetivo de garantizar el desarrollo de la carrera profesional de todas las personas trabajadoras en condiciones de igualdad de trato y oportunidades.

Se adoptarán medidas para prevenir cualquier sesgo o estereotipo que pueda influir en las decisiones sobre clasificación profesional o promoción y para garantizar la transparencia y objetividad en todos los procesos.

Medidas:

- Definir criterios claros y objetivos para la promoción: Elaborar y publicar un marco de competencias profesionales que determine los requisitos específicos de acceso a cada categoría o grupo profesional, basado en criterios de cualificación, la experiencia y el desempeño. Este documento será revisado de manera periódica con la participación del comité de empresa y se difundirá a toda la plantilla a través de los canales internos y externos de comunicación.

Fecha de inicio: 7 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Elaboración y publicación del marco de competencias.
 - Porcentaje de procesos de promoción que aplican el marco de competencias.
 - Número de alegaciones o reclamaciones por falta de objetividad antes/después de su implantación.
- Canales de comunicación y participación: Establecer un canal interno de consultas y sugerencias para que las personas trabajadoras puedan plantear sus dudas o comentarios sobre los procesos de clasificación profesional, garantizando la confidencialidad y el seguimiento adecuado de las aportaciones.

Fecha de inicio: 6 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Verificar la constitución del canal de comunicación.
- N.º de consultas recibidas / trimestre.
- Tiempo medio de respuesta.
- Análisis temático de las consultas.

d) Formación, sensibilización y lenguaje:

AUMSA integrará en su plan de formación módulos específicos sobre los derechos de las personas LGTBI en el ámbito laboral, con especial incidencia en la igualdad de trato y oportunidades y en la no discriminación.

El Órgano de Seguimiento acordará las campañas de sensibilización que se realicen, así como su frecuencia, periodicidad, evaluación y planificación, comunicando a la plantilla el Plan Anual con la debida antelación.

Medidas:

- Formación obligatoria para toda la plantilla sobre diversidad sexual y de género, con especial énfasis en los mandos directivos y el personal de Recursos Humanos: Impartir diferentes tipos de formaciones para toda la plantilla, según el departamento y nivel de responsabilidad de las personas, para eliminar prejuicios y comportamientos inadecuados hacia este colectivo.

Fecha de inicio: Se introducirán módulos en el Plan de formación de la empresa y se calendarizarán las mismas.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- N.º de formaciones realizadas.
- N.º personas formadas en cada departamento / n.º integrantes de cada departamento, desagregadas por sexo.
- Incorporar una evaluación post formación (cuestionario anónimo) que mida el incremento de conocimientos y la percepción de utilidad.

- Difusión entre la plantilla de las medidas para la igualdad de las personas LGTBIQ+ y protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBIQ+.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- N.º de comunicaciones en las que se informa sobre el protocolo.
- Porcentaje de personas que declaran conocer el protocolo (encuesta anual).
- Número de consultas recibidas tras cada acción de difusión, como termómetro de interés y comprensión.
- Auditoría semestral que verifique que las versiones vigentes del protocolo están accesibles y actualizadas en todos los canales (intranet, tablones, etc.).

- Toda la información que tenga que ver con nuevas políticas, protocolos, ayudas y acciones sobre el tema LGTBQ+ deben ser comunicadas a través de los diferentes canales de comunicación internos de la empresa.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo (permanente).

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Distribución porcentual por canal (intranet, newsletter, reuniones presenciales, cartelera) para garantizar accesibilidad.
- Indicador de engagement: reacciones, comentarios o preguntas generadas / nº de personas destinatarias.
- Seguimiento de tiempo medio transcurrido entre la aprobación de una nueva medida y su comunicación (< 15 días) a través de los cauces establecidos.

- Uso del nombre y pronombres elegidos en documentos internos: Fomentar el uso de pronombres y nombres elegidos por las personas trans y no binarias. Se garantizará el uso del nombre y pronombres elegidos por las personas trans y no binarias en todos los documentos internos, tarjetas identificativas, comunicaciones y registros de la empresa.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo (permanente).

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Número de solicitudes recibidas para cambio de nombre/pronombres (desglosado por año).
- Porcentaje de solicitudes atendidas.
- Tiempo medio de respuesta desde la solicitud hasta la actualización completa (< 5 días hábiles).
- Encuesta breve de satisfacción tras cierre del proceso.
- Auditoría anual del 100 % de los sistemas de información (nóminas, correo, base de datos del personal, tarjetas, etc.) para verificar la consistencia del nombre elegido.
- Registro de incidencias o reclamaciones relativas a uso incorrecto de nombre o pronombres (objetivo: 0).

- Se facilitarán cambios administrativos internos (nombre, género en bases de datos, correos electrónicos, etc.) para las personas trans sin necesidad de aportar documentación oficial.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo (permanente).

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Número de procesos modificados.
- % de sistemas actualizados.
- Tiempo medio de actualización por sistema (< 10 días naturales).

- Campañas de concienciación periódicas que promuevan el respeto a la diversidad y la visibilización de la realidad LGTBI en el entorno laboral.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo. En todas las ocasiones posibles y fechas señaladas del colectivo LGTBI+, por ejemplo: 28 de junio Día internacional del Orgullo LGTBIQ+; 31 de marzo día de la Visibilidad trans (Travesti, transgénero, Transexual), etc.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Número de campañas realizadas.
- Número de acciones llevadas a cabo en redes sociales y medios de comunicación tradicionales.
- Participación interna: asistencia a eventos, interacciones en la intranet, aportaciones en foros.
- Evaluación de impacto a través de encuesta post campaña (por ejemplo: ¿Ha mejorado tu percepción del compromiso de la empresa con la diversidad?, meta $\geq 4/5$).

e) Entornos laborales diversos, seguros e inclusivos.

Se promoverá la heterogeneidad de las plantillas para lograr entornos laborales diversos, inclusivos y seguros. Para ello se garantizará la protección contra comportamientos LGTBIfóbicos, especialmente, a través de los protocolos frente al acoso y la violencia en el trabajo.

Medidas:

- Creación de un comité de diversidad, equidad e inclusión formado por personas trabajadoras que decidan voluntariamente reunirse, debatir y trabajar, para eliminar las discriminaciones y mejorar la inclusión. Es recomendable que el Comité esté integrado por profesionales de diferentes áreas y funciones que representen a las distintas áreas de diversidad que trabajan en la empresa.

Fecha de inicio: 6 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Fecha de constitución del Grupo de trabajo.
- Número inicial de personas integrantes.
- Número de nuevas personas inscritas en el grupo de trabajo.
- Número de reuniones celebradas anualmente y asistencia media.
- Número y tipo de propuestas presentadas por el Comité a la Dirección (con indicación de cuántas han sido implementadas).
- Asegurar que las instalaciones de la empresa sean inclusivas: Se habilitarán vestuarios, baños y espacios inclusivos, permitiendo a cada persona trabajadora utilizar las instalaciones según su identidad de género.

Fecha de inicio: 10 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Inventario de instalaciones adaptadas: número de baños y vestuarios inclusivos respecto al total de centros o edificios.
- Nivel de accesibilidad y neutralidad de los espacios: disponibilidad de baños "de uso libre", cartelería inclusiva y ausencia de simbología segregadora.
- Ofrecer asesoramiento psicológico para personas trabajadoras LGTBI que lo necesiten.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Número de asesoramientos psicológicos realizados.
- Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de atención (<72 horas).
- Encuesta de satisfacción anónima tras la atención, con puntuación sobre la utilidad, confianza en la persona profesional y efecto percibido.
- Acciones de comunicación interna para visibilizar la disponibilidad del servicio, como indicador indirecto del fomento del uso.
- Realizar encuestas anónimas y periódicas para medir el clima laboral y la percepción de inclusión entre las personas trabajadoras, con un enfoque específico en la comunidad LGTBI.

Fecha de inicio: 12 meses tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo, con carácter anual.

Indicadores:

- Fecha de realización de la encuesta, y resultados obtenidos.
- Tasa de participación en la encuesta (>70 %, idealmente), para garantizar representatividad.
- Comparativa anual de evolución: incremento o descenso en percepciones clave (por ejemplo: "me siento seguro/a al expresar mi identidad").

f) Permisos y beneficios sociales.

La empresa atenderá a la realidad de las familias diversas, cónyuges y parejas de hecho LGTBI, garantizando el acceso a los permisos, beneficios sociales y derechos sin discriminación por razón de orientación e identidad sexual y expresión de género.

En este sentido se garantizará a todas las personas trabajadoras el disfrute en condiciones de igualdad de los permisos que, en su caso, establezcan los convenios o acuerdos colectivos para la asistencia a consultas médicas o trámites legales, con especial atención a las personas trans.

Medidas:

- Equiparación de derechos en permisos laborales: Se garantizará que todas las personas trabajadoras, independientemente de su orientación sexual, identidad de género

o estado civil, tengan acceso a los permisos establecidos en la legislación y en los convenios colectivos en igualdad de condiciones. Esto incluye permisos por enfermedad de la pareja, nacimiento o adopción de hijas e hijos, y otros beneficios sociales.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- N.º permisos solicitados y adaptaciones realizadas.
- Porcentaje de solicitudes aprobadas sobre el total registradas, con desglose por tipología de permiso.
- Tiempo medio de tramitación a fin de demostrar que no existe dilación discriminatoria. Tiempo medio de tramitación = Fecha de resolución – Fecha de solicitud.
- Tasa de reclamaciones o quejas vinculadas a la denegación de permisos que, por definición normativa, deberían haberse autorizado. Fórmula:
Tasa de reclamaciones por denegación indebida = $(N.º \text{ de reclamaciones o quejas por denegación indebida} / N.º \text{ total de permisos solicitados susceptibles de reclamación}) \times 100$.
- Permisos específicos para personas Trans en procesos de transición: La empresa otorgará permisos específicos para la asistencia a consultas médicas, tratamientos hormonales y cirugías relacionadas con el proceso de transición de las personas trans, garantizando la confidencialidad y evitando cualquier trato discriminatorio.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- Número de solicitudes anuales: Número total de solicitudes de permisos específicos vinculados a procesos de transición registradas en un año natural.
- % de solicitudes resueltas favorablemente: $(Nº \text{ de solicitudes concedidas} / \text{número total de solicitudes presentadas}) \times 100$.
- Tiempo promedio de aprobación.
- Clasificación del motivo de la solicitud (consultas médicas, tratamientos hormonales, intervenciones quirúrgicas, procesos psicológicos, etc.).
- Confidencialidad en la gestión de permisos: Se garantizará la máxima confidencialidad en la gestión de permisos relacionados con la identidad de género, orientación sexual o situación familiar de las personas trabajadoras, asegurando que esta información solo sea accesible para el personal autorizado.

Fecha de inicio: Tras la aprobación del Protocolo.

Fecha fin: Continuo.

Indicadores:

- % de permisos gestionados bajo protocolo confidencial. Fórmula/Método de Medición: $(N.º \text{ permisos con acceso restringido} / \text{Total permisos sensibles}) \times 100$.

- Porcentaje de personas solicitantes que manifiestan haber percibido confidencialidad durante la tramitación del permiso: encuesta anónima de satisfacción post tramitación.
$$\frac{\text{N.º respuestas afirmativas}}{\text{Total encuestas respondidas}} \times 100.$$

12.2 Seguimiento.

Elaboración de un informe anual de seguimiento de las medidas implantadas y de los indicadores de éxito definidos (formaciones realizadas, número de denuncias, mejoras implantadas, etc.).

Evaluación periódica de la efectividad de las medidas y, en su caso, propuesta de revisión o actualización.

12.3. Órganos y personas encargadas de impulsar las medidas.

Dirección de la empresa, Recursos Humanos, Comisión negociadora, representación legal de las personas trabajadoras.

13.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBIQ+.

13.1. DETERMINACIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA PARA LOS CASOS DE ACOSO.

El tratamiento de las denuncias por acoso o violencia contra personas LGTBIQ+ será gestionado por una empresa externa especializada, que actuará como órgano instructor de todos los procedimientos que se sustancien conforme a lo establecido en el presente protocolo.

Esta empresa deberá contar con experiencia en derecho laboral, enfoque en diversidad, formación jurídica y experiencia en investigación de acoso, entre otros requisitos.

Esta externalización tiene por objeto garantizar la imparcialidad, la confidencialidad y la cualificación técnica en la instrucción de los casos.

La empresa externa actuará como órgano instructor y, en particular, será responsable de:

- Admitir a trámite o inadmitir las denuncias presentadas.
- Investigar los hechos mediante las diligencias que considere oportunas (entrevistas, solicitud de documentación, etc.).
- Proponer, en su caso, medidas cautelares para proteger a las personas afectadas durante la investigación.
- Emitir un Informe motivado con sus conclusiones y recomendaciones dentro del plazo previsto en este Protocolo.

- Velar por el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, así como por la confidencialidad y los derechos fundamentales de todas las personas implicadas.

Con el fin de coordinar y supervisar la correcta aplicación del Protocolo, se constituirá una Comisión de Seguimiento integrada por representantes de la empresa y de la representación social. La designación, revocación o sustitución de estas personas corresponde, respectivamente, a la Dirección de la empresa y a la RLPT.

Esta comisión no participará en la instrucción ni valorará el fondo de las denuncias; sus funciones se limitarán a:

- Hacer seguimiento de los plazos y del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la empresa externa.
- Garantizar el respeto de los principios de confidencialidad, no represalia, imparcialidad e igualdad de trato durante la tramitación de los procedimientos.

Las personas integrantes de la Comisión de Seguimiento deberán observar estricta imparcialidad.

13.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

En AUMSA, el tratamiento de las denuncias por acoso o violencia contra personas LGTBIQ+ será gestionado por una entidad externa especializada, que actuará como órgano instructor de todos los procedimientos que se sustancien conforme a lo establecido en el presente protocolo.

Las personas trabajadoras de AUMSA deben saber que, salvo dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo. En caso de hacerlo, al interponer cualquier reclamación, esta tendrá presunción de veracidad y será gestionada por la persona a la que se acaba de hacer referencia.

Todo aquel que formule una denuncia deberá hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia del incumplimiento.

Las denuncias serán secretas y AUMSA garantizará la confidencialidad de las partes afectadas.

Comunicación de irregularidades.

La denuncia puede presentarse por la persona afectada o por quien esta autorice. En caso de que la denuncia no sea presentada directamente por la persona afectada, se debe incluir su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones del protocolo.

El canal de denuncias constituye el cauce preferente a través del cual efectuar estas comunicaciones, que la empresa se compromete a poner en marcha de forma breve.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 5.2 y 7 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, las comunicaciones podrán presentarse por escrito o verbalmente, o de ambos modos.

La información se podrá realizar bien por escrito, a través de correo postal o a través de cualquier medio electrónico habilitado al efecto, o verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz. A solicitud de la persona informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días.

En su caso, se advertirá a la persona informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Recepción de las denuncias:

El canal de denuncias será gestionado directamente por la empresa externa especializada, contratada para la instrucción de los procedimientos, garantizando en todo momento la independencia, confidencialidad, protección de datos personales y ausencia de represalias conforme a la normativa vigente.

Una vez recibida una denuncia a través del canal habilitado, la empresa externa remitirá a la persona informante un acuse de recibo de la comunicación en el plazo máximo de siete días naturales desde su recepción.

Durante la fase de análisis preliminar e instrucción, la empresa externa podrá mantener la comunicación con la persona informante y si fuera necesario se le podrá solicitar información adicional que pueda ser de utilidad para la tramitación de la denuncia, siempre en un entorno de seguridad y confidencialidad.

La empresa instructora será responsable de valorar, en una primera fase, si los hechos expuestos en la denuncia constituyen una posible situación de acoso o violencia por motivos relacionados con la orientación sexual, identidad o expresión de género, y determinará los recursos y procedimientos más adecuados para su investigación, en función de la naturaleza y gravedad de los hechos denunciados.

Cuando de la denuncia planteada apreciase indicios de conducta delictiva propondrá a la dirección de AUMSA la adopción inmediata de las correspondientes medidas cautelares o preventivas que aparten a la víctima de la persona acosadora mientras se desarrolla el procedimiento de actuación hasta su resolución, al margen de otras medidas cautelares que pudieran establecerse.

Con el fin de proteger la confidencialidad del procedimiento, la persona o personas encargada de tramitar la denuncia o reclamación dará un código numérico a cada una de las partes afectadas.

Se pone a disposición de las personas trabajadoras de la empresa el modelo que figura en este protocolo para la formalización de la denuncia o reclamación.

En cualquier caso, las denuncias contendrán todos los datos que permitan analizar los hechos y en la medida de lo posible la siguiente información:

- Exposición clara y detallada de los hechos.
- Identificación del lugar en los que hayan tenido lugar.
- Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado o con conocimiento del mismo.
- Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho.
- Aportar, si se considera necesario, documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia.

Al hacer la comunicación, la persona informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.

Cuando la persona que realice la denuncia no sea la persona afectada o víctima de forma directa, la primera acción será comunicárselo a la misma por escrito y solicitar su ratificación.

Tanto la víctima del acoso o violencia contra las personas LGTBIQ+ como la persona denunciada tendrán derecho a ser acompañadas y/o representadas siempre por la representación legal/sindical o por la persona que estimen conveniente a lo largo de todo el procedimiento.

Fase I. 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.

Tras la recepción de la denuncia, la empresa instructora entrevistará a la persona afectada, pudiendo también entrevistar a la presunta persona agresora o a ambas partes, solicitar la intervención de personal experto, adaptando de forma urgente las medidas cautelares oportunas tales como el teletrabajo, el cambio de ubicación del lugar de trabajo o la modificación del horario, entre otras. Cualquier medida de protección que se adopte no supondrá un perjuicio profesional, económico o funcional para la víctima y deberá contar con el consentimiento previo por escrito de la víctima.

Este procedimiento informal o fase preliminar tendrá una **duración máxima de siete días laborables** a contar desde la recepción de la denuncia o reclamación por parte de la empresa instructora. En ese plazo, el órgano instructor 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. El expediente será confidencial y sólo podrá tener acceso a él la citada comisión.

No obstante, lo anterior, el órgano instructor, si las partes lo manifiestan expresamente, 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 si la

persona denunciante no queda satisfecha con la solución propuesta por la empresa instructora en la fase de procedimiento informal.

Si no hay evidencias de la existencia de una situación de acoso se procederá a archivar la denuncia.

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 y al órgano de Seguimiento del Protocolo.

Fase II. 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.

El órgano instructor realizará una investigación en la que se resolverá a propósito de la concurrencia o no del acoso o conducta denunciada tras oír a las personas afectadas y testigos que se propongan, celebrar reuniones o requerir cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

Si no hay evidencias de la existencia de una situación de acoso se procederá a archivar la denuncia.

La fase de investigación se iniciará con una entrevista personal con la persona denunciante, cuya finalidad será obtener una exposición detallada de los hechos y, en su caso, recabar documentación o indicios. De esta entrevista se tomará registro escrito, del que quedará constancia en el expediente, respetando en todo momento los principios de confidencialidad y protección de datos.

Se citará a la persona denunciante en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la finalización de la valoración preliminar que permita establecer si la denuncia reúne los requisitos mínimos para su admisión.

Si la persona denunciante no coincide con la presunta víctima, tras la declaración de la persona denunciante, en un plazo máximo de 48 horas laborables se citará a la presunta víctima para tomar también su declaración y conocer su versión de los hechos de primera mano y, por tanto, ratifique los hechos denunciados.

Tras la/s entrevista/s con la persona denunciante y la víctima, se notificará el inicio del procedimiento de investigación a la persona denunciada y será citada para su audiencia.

Para proteger a la presunta víctima y evitar el contacto con la presunta persona acosadora y las interferencias durante el proceso de investigación, el Órgano instructor podrá proponer MEDIDAS CAUTELARES mientras dure la investigación y hasta su resolución. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni ninguna modificación sustancial de las mismas.

En esta fase, el objetivo principal es conocer en qué situación se encuentra la persona afectada e investigar los hechos denunciados. Para ello, el Órgano instructor podrá llevar a cabo

entrevistas u otras actuaciones de investigación con cualquiera de las personas implicadas, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil, para poder concluir si es un caso de acoso o violencia contra las personas LGTBIQ+. De las actuaciones practicadas y documentos revisados, la empresa instructora dejará constancia en las actas que formarán parte del expediente de investigación.

Como criterio general, la duración máxima estimada de esta fase de investigación será de **10 días hábiles** (esto es, sábados, domingos y festivos excluidos) desde la presentación de la denuncia, siempre y cuando no existan circunstancias que requieran la ampliación de dicha duración estimada, práctica de diligencias adicionales de investigación, necesaria realización de desplazamientos para su práctica, declaración tardía de la presunta víctima por su propia petición, coincidencia con período vacacional o situaciones de incapacidad temporal notificada. De concurrir razones que exijan, por su complejidad, mayor plazo, la Comisión instructora podrá acordar la ampliación de este plazo sin superar en ningún caso otros tres días laborables más.

La empresa instructora tratará cada caso de manera individualizada y velará por que la víctima sea escuchada y apoyada en todo momento.

Se creará un expediente con la documentación de todas las actuaciones practicadas, que será custodiado por la persona instructora.

Durante todo el proceso de investigación, se respetará el derecho a la intimidad de las personas implicadas, así como el deber de confidencialidad. Por dicho motivo, la identidad de las personas entrevistadas será preservada.

Fase III. Resolución.

El órgano instructor deberá emitir un informe que presentará a la Dirección para su valoración. El plazo para la emisión de dicho informe no podrá exceder de los **10 días hábiles** (esto es, sábados, domingos y festivos excluidos), computados desde la finalización de la fase de investigación. El informe incluirá la siguiente información:

- Una exposición de los hechos relatados junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro.
- La metodología empleada.
- La valoración del caso.
- Los resultados de la investigación.
- Medidas cautelares o preventivas, en su caso adoptadas, con carácter temporal y durante el curso de la investigación.
- Diligencias de investigación practicadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
- Conclusiones y propuesta de acciones.

El órgano instructor elevará el informe de conclusiones junto con sus recomendaciones, de forma fundamentada a la Dirección. Si hay evidencias de la existencia de una situación de acoso por razón de orientación e identidad sexual o expresión de género, se instará la incoación de un expediente sancionador por una situación probada de acoso, se pedirá la adopción de medidas correctoras, y, si procede, se continuarán aplicando las medidas de protección a la víctima.

Las conductas de acoso y violencia podrán ser sancionadas según lo establecido en el régimen disciplinario de la empresa, pudiendo dar lugar a amonestaciones, suspensiones o despido, en función de la gravedad de los hechos.

La duración total del procedimiento no debe superar los 27 días hábiles.

14.- MEDIDAS REACTIVAS Y MEDIDAS DE RESTITUCIÓN A LA VÍCTIMA.

La Dirección, una vez recibidas las conclusiones de la empresa instructora y analizadas junto con el Órgano de Seguimiento, adoptará las decisiones que considere oportunas de manera inmediata en el plazo máximo de 48 horas laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y al órgano instructor, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

En el caso de la persona acosadora, si con motivo del resultado de la investigación se decide adoptar medidas disciplinarias, las mismas le serán debidamente notificadas por la Dirección, conforme al Convenio Colectivo y normativa de aplicación.

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 de la salud para proteger a la víctima.

Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.

Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección e intervención frente al acoso, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

15.- SEGUIMIENTO.

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, el órgano instructor vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas. Del resultado de este seguimiento se levantará la oportuna acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas. El acta se remitirá a la dirección de la empresa, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

El seguimiento se realizará igualmente en aquellas situaciones en las que, por entender que las conductas pudiesen ser consideradas constitutivas de delito, la empresa haya adoptado medidas cautelares y haya dado traslado al Ministerio Fiscal.

16.- VIGENCIA.

El presente protocolo entrará en vigor en la fecha de su firma y mantendrá su vigencia mientras las partes firmantes no consideren necesaria su modificación o la normativa legal o convencional no obligue a ello. En cualquier caso, la adecuación deberá derivar de un proceso de negociación entre la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras.

En València a 9 de Julio de 2025.

Fdo. Ignacio Calabuig Calvo

Fdo. Mª Ángeles Fabregat Tarrazó

Fdo. José Alabort Doménech

Fdo. Celia Pérez García

Fdo. Silvia Iranzo González

Fdo. Ana Isabel Bellón Gómez

ANEXO I. MODELO DE QUEJA/DENUNCIA.

PERSONA QUE INFORMA DE LOS HECHOS

Persona que ha sufrido el acoso:

Otras (especificar):

PRESUNTO TIPO DE ACOSO

- Acoso Moral
- Acoso Sexual
- Acoso por razón de sexo
- Acoso o violencia contra las personas LGTBIQ+.
- Sin especificar

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Puesto de trabajo: _____

Centro de trabajo: _____

Departamento: _____

Tipo de contrato/ vinculación laboral: _____

Dirección a efectos de notificaciones: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL/A PRESUNTO/A ACOSADOR/A

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Dirección: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Centro de trabajo: _____

Puesto de trabajo: _____

Departamento: _____

FUERON TESTIGOS DE LO OCURRIDO

(en caso de que los hubiese o deseen declarar)

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Dirección: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

(continúe en caso de necesitar más espacio al dorso)

SOLICITUD

Por todo lo expuesto SOLICITO se tenga por admitido el presente escrito, y se investiguen los hechos relatados, por entender que son constitutivos de Acoso, adoptándose las medidas pertinentes.

Fdo. _____

EL/LA DENUNCIANTE

En _____, a _____ de _____ de _____