Protocolo de Actuación para la Atención del Acoso o la Violencia contra las Personas LGTBI

CONTROL DE MODIFICACIONES		
Edición	**Fecha**	**Objeto de la Edición**
0	14-08-2026	Creación del documento

1 | Introducción

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 adelante, "Ley 4/2023") tiene como objetivo asegurar y promover el derecho a la igualdad real y efectiva de las personas lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersexuales (en adelante, LGTBI), así como de sus familias.

En el ámbito laboral, hablar de derechos LGTBI implica la necesidad de crear espacios seguros en los centros de trabajo donde la discriminación por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género no sea un factor de riesgo para las condiciones laborales de las personas trabajadoras del colectivo.

El Grupo **neo** trabaja de forma continua en la incorporación de medidas de igualdad de oportunidades y trato para las personas trabajadoras LGTBI, cumpliendo con lo establecido en la Ley 4/2023 y en su normativa de desarrollo, con la convicción de que la sensibilización, la prevención y la actuación son fundamentales para mantener un ambiente laboral libre de LGTBIfobia.

2 | Justificación

En el Grupo **neo** reconocemos la importancia de promover y garantizar la igualdad real y efectiva del colectivo LGTBI, así como de proteger los derechos de todas las personas trabajadoras en nuestro entorno laboral, en línea con la Ley 4/2023. Nuestro compromiso va más allá de la conformidad legal; aspiramos a integrar plenamente el espíritu de esta Ley en nuestra cultura corporativa.

Entendemos que la creación de espacios laborales seguros es esencial para el bienestar de nuestras personas trabajadoras. Por ello, estamos comprometidos a:

a. **Incorporar cláusulas de igualdad:** reforzar nuestras políticas laborales con cláusulas específicas que aseguren igualdad de oportunidades y trato, promoviendo activamente la inclusión de personas LGTBI.
b. **Fomentar la sensibilización y prevención:** educar y sensibilizar a nuestro equipo sobre la importancia de un entorno laboral inclusivo, libre de LGTBIfobia.

c. **Establecer mecanismos de apoyo y actuación:** desarrollar procedimientos claros para la denuncia y gestión de incidentes, asegurando respuestas rápidas y efectivas que protejan a las víctimas.
d. **Promover el diálogo y la participación:** incluir la voz de las personas LGTBI en la mejora continua de nuestras prácticas de diversidad.
e. **Evaluar y adaptar:** revisar periódicamente nuestras políticas y prácticas para garantizar su alineación con los más altos estándares de inclusión y respeto.

3 | Declaración de principios

El Grupo **neo** declara su compromiso explícito de tolerancia cero ante cualquier práctica discriminatoria, acoso o violencia por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales. Cualquier conducta de esta naturaleza será considerada una infracción grave de este Protocolo y del ***Código Ético*** del Grupo, y será tratada con la máxima diligencia, garantizando en todo momento la protección, la dignidad y la confidencialidad de las personas afectadas.

Esta declaración de principios constituye el fundamento sobre el que se asientan las medidas preventivas, el procedimiento de actuación y las garantías descritas en este Protocolo, conforme al contenido mínimo establecido en el anexo II del Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre.

4 | Ámbito de aplicación

Este Protocolo es aplicable a todas las personas trabajadoras del Grupo **neo**. Asimismo, será comunicado a todos los colaboradores del Grupo **neo**, independientemente del vínculo jurídico que tengan con este, siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo del Grupo.

Conforme a lo previsto en el Real Decreto 1026/2024, este Protocolo se aplica también a las personas trabajadoras cedidas por empresas de trabajo temporal durante el periodo de prestación de servicios en el Grupo **neo** (si se diera el caso).

5 | Definiciones

A los efectos de este Protocolo, y de conformidad con la Ley 4/2023, se entiende por:

a. **Discriminación directa:** situación en la que una persona o grupo es tratada de manera menos favorable que otras en circunstancias análogas o comparables por razón de su orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales.
b. **Discriminación indirecta:** ocurre cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra causa o puede causar a una o varias personas una desventaja particular respecto a otras por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales.
c. **Discriminación múltiple e interseccional:** discriminación múltiple ocurre cuando una persona es discriminada por más de un motivo de manera simultánea o consecutiva, según la legislación europea, nacional o autonómica.
d. **Acoso discriminatorio:** conducta dirigida a una persona o grupo basada en alguna de las causas de discriminación previstas en la Ley 4/2023, con el objetivo o efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
e. **Discriminación por asociación y por error:** la discriminación por asociación se da cuando una persona es discriminada debido a su relación con una persona, grupo o familia LGTBI; la discriminación por error ocurre cuando se basa en una apreciación incorrecta sobre las características de la persona o personas discriminadas.
f. **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.
g. **Intersexualidad:** condición de personas nacidas con características biológicas, anatómicas o fisiológicas que no se corresponden con las nociones establecidas de cuerpos masculinos o femeninos.
h. **Orientación sexual:** atracción física, sexual o afectiva hacia una persona, pudiendo ser heterosexual, homosexual o bisexual.
i. **Identidad sexual:** vivencia interna e individual del sexo tal como cada persona la siente y autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.
j. **Expresión de género:** manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.
k. **Persona trans:** persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.
l. **Familia LGTBI:** familias donde uno o más integrantes son personas LGTBI, incluyendo familias homoparentales.
m. **LGTBIfobia:** actitud, conducta o discurso de rechazo, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas LGTBI.
n. **Homofobia:** rechazo, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas homosexuales.
o. **Bifobia:** rechazo, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas bisexuales.

p. **Transfobia:** rechazo, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas trans.
q. **Inducción, orden o instrucción de discriminar:** toda inducción, orden o instrucción de discriminar por cualquiera de las causas establecidas en la Ley 4/2023.

6 | Normativa de aplicación

Este Protocolo se dicta en desarrollo del artículo 15.1 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, que establece la obligación de las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras de contar con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, incluyendo un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI, cuyas medidas deben ser pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras.

El contenido y alcance de estas medidas ha sido desarrollado reglamentariamente por 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, cuyo anexo II establece el contenido mínimo del presente Protocolo, y cuyo anexo I regula el contenido del conjunto más amplio de medidas planificadas del Grupo **neo** en esta materia (acceso al empleo, clasificación y promoción profesional, formación, sensibilización y lenguaje, entornos laborales diversos, permisos y beneficios sociales, y régimen disciplinario).

Este Protocolo se enmarca, asimismo, en el conjunto de políticas corporativas del Grupo **neo**, en particular en la ***Política de Igualdad, Diversidad e Inclusión*** y en el ***Código Ético***, con los que debe interpretarse de forma coherente y coordinada.

7 | Medidas preventivas

Para promover un entorno laboral inclusivo y seguro para las personas LGTBI y prevenir el acoso y la violencia, el Grupo **neo** implementa las siguientes medidas preventivas:

a. **Formación y sensibilización continua:** formar a todo el personal sobre diversidad, inclusión y derechos LGTBI, incluyendo el conocimiento de las definiciones y conceptos básicos de la Ley 4/2023, el contenido de este Protocolo y, cuando exista, del ***Protocolo de Acompañamiento a Personas Trans en el Empleo*** del Grupo.
b. **Divulgación y comunicación del Protocolo:** utilizar los canales de información del Grupo para difundir este Protocolo y las políticas relacionadas a todas las personas trabajadoras.

c. **Mecanismos de denuncia y respuesta:** proporcionar canales seguros y confidenciales para la denuncia de incidentes, asegurando respuestas rápidas e imparciales.
d. **Creación de espacios de apoyo:** ofrecer espacios seguros para que las personas LGTBI puedan expresarse y encontrar apoyo.
e. **Lenguaje respetuoso con la diversidad:** fomentar el uso de un lenguaje inclusivo y respetuoso con la diversidad sexual, familiar y de género en toda comunicación corporativa.
f. **Revisión y mejora continua:** implementar un proceso de revisión periódica de las medidas de inclusión y prevención para asegurar su efectividad y actualización.
g. **Liderazgo comprometido:** asegurar que las personas responsables del Grupo demuestren un compromiso activo con la inclusión y la prevención del acoso.

8 | Comisión de Seguimiento del Protocolo LGTBI

Para garantizar un entorno laboral seguro e inclusivo, se crea una Comisión de Seguimiento del Protocolo LGTBI (en adelante, la "Comisión"), que desempeñará un papel fundamental en la prevención, detección y gestión de situaciones de acoso, discriminación y violencia en el ámbito laboral.

Composición

La Comisión será equilibrada en cuanto al sexo de las personas trabajadoras, buscando la mayor paridad posible dentro de sus recursos. Está formada por los siguientes cargos:

a. Dirección de RRHH.
b. Responsable Laboral
c. Responsable de Proyectos y Servicios.
d. Técnico de Procesos.

Objetivos de la Comisión

a. **Prevención del acoso:** desarrollar e implementar políticas y programas de formación para prevenir el acoso y la discriminación.
b. **Atención y apoyo:** ofrecer un canal seguro y confidencial para que las víctimas de acoso puedan denunciar los incidentes y recibir el apoyo necesario.
c. **Investigación de denuncias:** llevar a cabo investigaciones imparciales y efectivas de las denuncias recibidas.
d. **Acciones correctivas:** recomendar y aplicar medidas correctivas para abordar situaciones de acoso.
e. **Seguimiento:** realizar seguimiento de los casos y de las medidas implementadas para garantizar su eficacia.

Formación

Para formar parte de la Comisión, es indispensable contar con formación en igualdad, específicamente en tratamiento, prevención y actuación frente al acoso por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, con un mínimo de diez horas formativas, impartidas en horario laboral.

Incompatibilidad

No podrán formar parte de la Comisión personas con parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna de las personas afectadas, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas o interés directo o indirecto en el proceso. La incompatibilidad puede ser declarada por cualquier integrante de la Comisión o por la persona afectada.

Plazo

La Comisión se reunirá en un plazo máximo de 7 días naturales desde la recepción de una queja, denuncia o conocimiento de un comportamiento inadecuado, conforme al procedimiento establecido en este Protocolo.

9 | Principios rectores y garantías de procedimiento

Principios rectores

a. **Confidencialidad:** garantizar la privacidad de las personas involucradas en todo el proceso, protegiendo su información personal y los detalles de las denuncias.
b. **Imparcialidad:** asegurar que todas las denuncias sean tratadas de manera justa y neutral, con una evaluación objetiva de los hechos.
c. **Respeto:** mantener un trato digno y respetuoso hacia todas las personas involucradas, reconociendo y validando sus experiencias y emociones.
d. **Transparencia:** comunicar claramente el proceso, procedimiento y posibles resultados a las personas que presentan denuncias, dentro de los límites de la confidencialidad.
e. **Accesibilidad:** facilitar el acceso a los mecanismos de denuncia y apoyo, asegurando que sean comprensibles y alcanzables para todo el personal, independientemente de su posición o departamento.
f. **Responsabilidad:** comprometerse a implementar acciones concretas y efectivas en respuesta a las denuncias, así como a rendir cuentas por las decisiones y medidas adoptadas.

Garantías de procedimiento

a. **Derecho a la denuncia:** asegurar que todas las personas trabajadoras puedan presentar denuncias sin temor a represalias o consecuencias negativas para su empleo o bienestar en el trabajo.
b. **Investigación adecuada:** realizar las averiguaciones oportunas, de manera exhaustiva y profesional, utilizando procedimientos estandarizados para recopilar y evaluar los hechos.
c. **Participación equitativa:** permitir que tanto la persona denunciante como la persona denunciada tengan la oportunidad de ofrecer su versión de los hechos, aportando pruebas y, si lo desean, ser asistidas o representadas durante el procedimiento.
d. **Medidas provisionales:** implementar, cuando sea necesario, medidas provisionales para proteger a las personas involucradas mientras se resuelve la denuncia.
e. **Derecho a la defensa:** garantizar que la persona denunciada tenga el derecho a conocer los detalles de la denuncia y a defenderse adecuadamente.
f. **Resolución y sanciones:** tomar decisiones basadas en la evidencia recogida, aplicando sanciones proporcionales y justas cuando se confirme el acoso, y ofreciendo recursos de apoyo y reparación a las víctimas.
g. **Revisión de las medidas:** establecer mecanismos para la revisión de las medidas adoptadas con el objetivo de velar por su cumplimiento y evaluar su impacto.

10 | Personas intervinientes

Las personas intervinientes son aquellas que participan directa o indirectamente en la implementación, supervisión y gestión de las acciones y procedimientos establecidos en este Protocolo:

a. La víctima, que sufre o ha sufrido una situación de acoso.
b. La persona denunciada que presuntamente ha cometido el acoso.
c. Testigos, personas que han presenciado los hechos.
d. La Comisión de Seguimiento del Protocolo LGTBI, que podrá acordar la participación de una asesoría externa.

11 | Procedimiento de actuación

Se pone a disposición de la persona trabajadora afectada por acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género dos tipos de procedimientos que puede

seguir, sin perjuicio del uso por parte de la víctima de las vías administrativas, judiciales o cualesquiera otras que estime oportunas.

11.1 | Procedimiento preliminar

Esta fase es opcional y dependerá de la voluntad que exprese al respecto la persona afectada. Su objetivo es resolver la situación de acoso de forma urgente y eficaz, consiguiendo la interrupción de la situación y alcanzando una solución aceptada por las partes, siempre que la persona denunciante así lo estime oportuno.

La persona denunciante puede presentar la queja o denuncia de forma verbal o escrita ante la Comisión. Recibida la queja o denuncia, la Comisión entrevistará primeramente a la persona afectada y posteriormente a la persona denunciada.

Este procedimiento preliminar tendrá una duración máxima de 10 días laborables desde la recepción de la queja o denuncia. En ese plazo, la Comisión 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. La resolución de este procedimiento preliminar concluirá con un acta que podrá ser:

a. **Con acuerdo entre las partes:** supondrá el final del proceso y, en su caso, la adopción de las medidas que se determinen.
b. **Sin acuerdo entre las partes:** el procedimiento preliminar se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

Se informará a la representación legal de las personas trabajadoras, a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la Comisión, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

11.2 |Procedimiento de expediente informativo

Este procedimiento se iniciará cuando la persona afectada formule la denuncia a través de un escrito dirigido a la Comisión. La presentación de la denuncia supone la aceptación por parte de la persona afectada de colaborar en todas las actuaciones necesarias para investigar el caso.

Recibida la denuncia, la Comisión dispondrá de 7 días naturales para iniciar las investigaciones y tendrá en cuenta las siguientes pautas:

a. Valorar la adopción de medidas cautelares, por ejemplo, separar a las partes implicadas durante el desarrollo de la investigación.
b. Obtener toda la información necesaria para esclarecer los hechos denunciados.
c. Realizar entrevistas a las personas implicadas de forma separada, con el consentimiento expreso y por escrito de las personas entrevistadas para acceder a la información necesaria para la investigación.
d. Informar a las partes implicadas sobre el carácter confidencial y reservado de la investigación.
e. Sistematizar todas las actas de las reuniones y entrevistas que se celebren durante la investigación.
f. Redactar un informe sobre la conducta investigada en el que se indicarán las conclusiones alcanzadas.

A la vista del informe, se instará a la Empresa a que adopte alguna de las siguientes medidas:

a. **Medidas disciplinarias:** contra la persona acosadora, con indicación de la infracción, sanción y graduación.
b. **Cierre del expediente:** si se considera que los hechos no son constitutivos de alguno de los tipos de acoso regulados en este Protocolo.

La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima y a la persona denunciada, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

Si de la investigación practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, la Empresa podrá adoptar otras medidas complementarias, tales como:

a. Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
b. Evaluación de los riesgos psicosociales en la Empresa.
c. Adopción de medidas en el ámbito laboral que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.

El expediente informativo deberá resolverse en un plazo máximo de 15 días laborables, incluyendo la redacción de la resolución del expediente.

12 | Seguimiento

Una vez concluido el expediente, y en un plazo no superior a 30 días naturales, la Comisión deberá realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados y sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas.

Del resultado de este seguimiento se levantará 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 ha cumplido con las medidas preventivas y sancionadoras propuestas.

El acta se remitirá a la dirección de la empresa, a la representación legal y/o sindical de las personas trabajadoras, a la Dirección de RRHH y a la Comisión, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

13 | Vigencia

El presente Protocolo tendrá una duración de 4 años desde el momento de su publicación en el ***Área Personal*** y será revisado y adaptado a la luz de las disposiciones legales y/o reglamentarias que pudieran afectarle.

De conformidad con el artículo 15.1 de la Ley 4/2023 y con el Real Decreto 1026/2024, las medidas contenidas en este Protocolo se formularán con la vocación de ser pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras del Grupo **neo**, sin perjuicio de su aplicación inmediata como compromiso unilateral del Grupo en tanto dicho proceso de negociación se desarrolla.