**CIRCULAR NÚM. 10/2024, DE 25 DE ABRIL, DE LA DIRECCIÓN DE PERSONAS TALENTO Y CULTURA INSTITUCIONAL**

**ASUNTO:** Procedimiento sobre acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI en el trabajo.

***Registro general número: 2024/0092770***

La ONCE es consciente de las graves consecuencias que las situaciones de acoso y violencia pueden tener tanto para la salud de su personal y de las personas que le rodean, como para el desarrollo de la actividad habitual de la Organización, y de la necesidad de disponer de medios de respuesta idóneos contra estas situaciones de acoso y violencia, de manera que cualquier trabajador o trabajadora pueda en todo momento saber cuándo está ante una situación de este tipo, así como el procedimiento de actuación establecido.

Se pretende con esta Circular establecer las estructuras y procedimientos en materia de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersexuales (en adelante, LGTBI) en el trabajo, dando asimismo cumplimiento a los compromisos adoptados entre la ONCE y la Parte Social durante la negociación del XVII Convenio Colectivo, que en su artículo 74 tipifica expresamente el acoso laboral como falta disciplinaria muy grave, dando lugar a las sanciones correspondientes, en su caso.

Los actos de acoso y/o violencia contra personas LGTBI en el entorno laboral constituyen expresiones que atentan contra diversos derechos fundamentales y tienen un efecto devastador sobre la integridad física, psíquica y moral de las personas. Son contrarios al principio de igualdad y constituyen una discriminación por diversidad sexual. Además, contaminan el entorno laboral y tienen importantes efectos sobre el clima laboral de la empresa o entidad en la que se producen.

El procedimiento para la prevención y actuación frente al acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI responde a la necesidad de prevenir, sensibilizar y, en su caso, atajar con todas las garantías estas formas de violencia y discriminación en el ámbito laboral, así como de cumplir con la legalidad vigente, especialmente con el artículo 15 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Este artículo establece que:

*“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...”*

A fin de que este procedimiento cuente con la máxima difusión entre todo el personal de la Organización, y conseguir un mejor conocimiento por parte de los trabajadores y trabajadoras de su existencia, de los criterios para definir las conductas constitutivas de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI, y de las pautas a seguir en estos supuestos, se opta por su publicación como Circular, procediendo después a impulsar diversas iniciativas de formación e información.

Asimismo, con el objetivo de sensibilizar, prevenir y evitar los comportamientos de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI en el trabajo, este Protocolo será difundido a través de los canales de comunicación que se estimen oportunos, de forma que todas las personas vinculadas laboralmente con la ONCE puedan acceder a él y conocer las pautas a seguir en estos casos. Se procederá también a facilitar el acceso al contenido del presente Protocolo a través de medios digitales a las personas que se incorporen laboralmente a la ONCE.

La ONCE y los representantes de los trabajadores proporcionarán información y asesoramiento a las personas trabajadoras que lo necesiten sobre las materias contenidas en este protocolo y las pautas de actuación previstas en él.

Este protocolo está relacionado y es coherente con el procedimiento ya existente en la ONCE sobre protección frente al acoso y ciberacoso sexual y/o por razón de sexo o diversidad sexual en el trabajo, cuya versión actual ha sido publicada mediante Circular 9/2024 de 24 de abril, o norma que la sustituya. Estos dos protocolos se complementan y las medidas que contienen deben interpretarse y aplicarse, llegado el caso, de manera conjunta y sistemática.

Por consiguiente, de acuerdo con las facultades conferidas al Director General de la ONCE en el artículo 6.3.d) del Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, en su redacción dada por el Real Decreto 1200/1999, de 9 de julio, así como en los vigentes Estatutos de la ONCE, dispongo la publicación de este Procedimiento sobre acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI en el trabajo.

1. **POSICIONAMIENTO DE LA ONCE CONTRA EL ACOSO, CIBERACOSO Y/O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI**

La política de la ONCE se rige por la tolerancia cero ante el acoso, la discriminación y la violencia.

La ONCE, en su empeño de salvaguardar la diversidad y dignidad de todos los trabajadores y trabajadoras, ratifica que no se tolerarán en su seno situaciones de acoso, ciberacoso, ni ningún tipo de violencia contra las personas LGTBI en el entorno laboral.

Todas las personas miembros de la organización, especialmente las personas responsables de la gestión y los representantes de los trabajadores y trabajadoras, tienen la obligación y responsabilidad de conseguir un entorno laboral libre de acoso, de asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de todas las personas que lo integran, y prevenir y garantizar, con los medios a su alcance, que no se produzcan situaciones de acoso y ciberacoso contra las personas LGTBI ni ningún tipo de violencia contra ellas en el trabajo.

El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, protección del derecho a la intimidad y confidencialidad de las personas afectadas, estableciéndose mecanismos y sistemas que lo garanticen.

La ONCE se compromete a formar a la plantilla, a facilitar ayuda a las personas que sufren acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI en el trabajo, a evitar con todos los medios posibles que la situación se repita, y a tratar las conductas de acoso y/o violencia como falta disciplinaria muy grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 del XVII Convenio Colectivo.

Las pautas de actuación y canales de reclamación y denuncia recogidos en este protocolo son una respuesta idónea ante situaciones de acoso y/o violencia contra las personas LGTBI en la ONCE, dando así cumplimiento efectivo a la exigencia prevista en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, que establece:

*“Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, en los términos previstos en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/ 2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de las mujeres y hombres, incluidos los cometidos en el ámbito digital.*

*Asimismo, deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital.”*

La regulación establecida en este Protocolo es compatible con las acciones que se puedan promover por las personas afectadas para exigir las responsabilidades de todo tipo que correspondan.

Las situaciones de acoso y/o violencia serán sancionadas atendiendo a sus circunstancias, pudiendo además ser constitutivas de delito conforme a lo previsto en el Código Penal.

1. **OBJETO Y ALCANCE**

El objeto de este procedimiento es establecer las pautas de actuación ante situaciones de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI en la ONCE, en el trabajo.

El procedimiento será de aplicación para todos los trabajadores y trabajadoras de la ONCE respecto de sus actuaciones en el lugar de la prestación de sus servicios o en el marco de la misma, cualquiera que sea la forma de contratación laboral, incluidas personas con contratos fijos discontinuos, con contratos de duración determinada y con contratos en prácticas.

También será de aplicación a las personas becarias y a las que colaboren con la ONCE mediante cualquier forma de colaboración voluntaria.

Asimismo, será aplicable a las personas que presten sus servicios en las dependencias de la ONCE a través de contratos de puesta a disposición. En estos casos, la ONCE pondrá los hechos en conocimiento de la empresa a la que pertenezcan las personas denunciada y denunciante, en su caso, para que dicha empresa adopte las medidas que pueda considerar oportunas.

No es preciso que quien ejerza el acoso tenga relación de superioridad jerárquica con la persona presuntamente acosada, pudiendo darse por lo tanto una situación de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI entre trabajadores y/o trabajadoras, sin que sea necesario que exista dependencia funcional o jerárquica entre ellos.

1. **CONCEPTO DE ACOSO, CIBERACOSO Y/O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI**

De acuerdo con 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 sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Circular constituye acoso contra las personas LGTBI cualquier comportamiento verbal o físico, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona en función de su orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales, en particular creándose un entorno intimidatorio, hostil, desagradable, humillante u ofensivo para la persona.

En este sentido, interesa recoger las definiciones que da la Ley 4/2023:

* 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.
* Orientación sexual: Atracción física, sexual o afectiva hacia una persona y 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, siendo gais si son hombres, o lesbianas si son mujeres.
	+ 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.
* 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.
* Expresión de género: Manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.
* Persona trans: Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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.

El acoso discriminatorio por motivos LGTBI no se limita a la persona trabajadora que forma parte de este colectivo, sino también respecto de aquellas personas trabajadoras de la ONCE que sean percibidas como tales y que por este motivo sean acosadas.

Por ello es importante recoger también las definiciones de las diferentes modalidades de discriminación:

1. Discriminación directa:

Situación en la que se encuentra una persona o grupo en el que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga o comparable por razón de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

1. 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.

1. Discriminación múltiple e interseccional:

Se produce discriminación múltiple cuando una persona es discriminada, de manera simultánea o consecutiva, por dos o más causas de discriminación previstas en la Ley 15/2022, de 22 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Se produce discriminación interseccional, cuando concurren o interactúan diversas causas, generando una forma específica de discriminación.

1. Acoso discriminatorio:

Cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación prevista en la Ley 15/2022, de 12 de julio, con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

1. 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.

1. Represalia discriminatoria:

Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona como consecuencia de la presentación de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso al que es sometida o ha sido sometida.

Según el sujeto activo, se pueden distinguir tres tipos de acoso:

* Acoso descendente: el autor o la autora tiene una posición jerárquica dominante sobre la víctima (de responsable hacia subordinado/a).
* Acoso ascendente: el autor o la autora tiene una posición subordinada jerárquicamente a la víctima (de subordinado/a hacia responsable).
* Acoso horizontal: aquel en el que tanto el autor o la autora como la víctima tienen una posición ni dominante ni subordinada en su relación (entre compañeros).

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI las conductas que se describen a continuación:

* Conductas verbales concretadas en:
* Realizar comentarios jocosos, utilizar expresiones ridiculizantes sobre su aspecto físico, modales, formas de vestir o de hablar.
* Utilizar humor fóbico en relación a pertenencia a colectivos LGTBI o en relación a la orientación sexual, identidad y/o expresión de género en el entorno laboral.
* Ridiculizar a la persona en relación a su orientación sexual, expresión y/o identidad de género.
* Negarse a nombrar a una persona como ella quiera o usar artículos o pronombres no correspondientes al género con el que se identifique.
* Realizar comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
* Realizar llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados, bromas o comentarios sobre su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.
* Conductas no verbales concretadas en:
* Tratar de forma desigual a personas basándose en su orientación sexual (pertenencia a cualquier orientación LGTBI) en el entorno laboral.
* Menospreciar el trabajo realizado, las habilidades profesionales o el potencial intelectual de la persona en relación a su orientación sexual, identidad y/o expresión de género, así como excluir aportaciones o acciones de esa persona (no tomar en serio) por esa misma razón.
* Enviar cartas o mensajes por correo electrónico u otros medios de mensajería, o con reflejo en redes sociales, de carácter ofensivo por su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.
* Exhibir fotos o vídeos de carácter ofensivo u hostil motivados por la orientación sexual, identidad y/o expresión de género.
* Comportamientos físicos concretados en:
* Agredir físicamente a otra persona por su orientación sexual, identidad y/o expresión de género en el entorno laboral.
* Expulsar o cuestionar a las personas por motivos de identidad y/o expresión de género por estar en aseos/vestuarios determinados.
* Chantajes sexuales concretados en:
* Forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, como por ejemplo las posibilidades de promocionar, el acceso a formación, posibilidad de traslado, e incluso la estabilidad en el empleo.
* Acoso ambiental a personas LGTBI, concretado en:
* Crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados sobre su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.
1. **PAUTAS DE ACTUACIÓN**

El modo de actuación ante una situación de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI será ágil y rápido, otorgará credibilidad y en todo momento protegerá la intimidad, la confidencialidad y la dignidad de las personas afectadas; y garantizará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

A continuación, se señalan las pautas a seguir en los supuestos casos de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI, sin perjuicio de la utilización paralela o posterior por parte de la víctima de vías administrativas o judiciales:

## Actuaciones preliminares

La persona afectada que considere que está siendo objeto de acoso, ciberacoso y/o violencia por pertenecer a un colectivo LGTBI -o cualquier otra persona que tenga conocimiento de estas situaciones- podrá intentar, en la medida de lo posible, solucionar el problema de manera informal hablando con:

* La persona o personas que llevan a cabo el comportamiento hostil, haciéndoles saber que su conducta es ofensiva e inadecuada y contraria a los valores y principios de la Organización, con el fin de que estas cambien de actitud.
* Con la persona/s responsable/s del centro para que tengan conocimiento de los hechos, con el fin de que ésta/s le proporcionen al trabajador o trabajadora unas pautas de actuación y/o propuestas que ayuden a poner fin a la situación y eviten que vuelva a producirse en el futuro.

En el caso de que mediante el diálogo entre las personas implicadas o con la persona responsable del centro, no se consiguiese solucionar el conflicto, el procedimiento formal previsto en la presente Circular se iniciará mediante la presentación de una comunicación escrita.

Tendrán legitimación para presentar la denuncia:

* Cualquier persona trabajadora de la ONCE que se considere víctima de una conducta de acoso, ciberacoso y/o violencia por pertenecer a un colectivo LGTBI, o su representante legal.
* Cualquier trabajador o trabajadora de la ONCE que haya sido testigo directo o haya tenido conocimiento fundado de la comisión de dichas conductas.
* Los Delegados y Delegadas de Prevención, y los representantes de los trabajadores y trabajadoras, en aquellos casos en los que tengan conocimiento de una presunta conducta de acoso, ciberacoso y/o violencia.

El escrito de denuncia deberá al menos contener la siguiente información:

* Los datos de identificación de la persona que denuncia y los de la persona que supuestamente está sufriendo acoso y/o violencia, en caso de ser esta distinta a la persona denunciante.
* Descripción de los hechos, con indicación -si es posible- de fechas y demás circunstancias relevantes.
* Identificación de la/s persona/s que presuntamente está/n cometiendo el acoso y/o violencia. En caso de que se desconozcan los nombres de esta/s persona/s, deberá aportarse información descriptiva que permita su identificación.

La denuncia podrá enviarse directamente a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional de la Dirección General o al responsable del Centro directivo del ámbito donde ocurra la situación manifestada, quien lo remitirá a la citada Dirección, siempre de modo confidencial, y sin que figure en el registro ningún dato que permita identificar a la presunta víctima ni a la persona conocedora del caso.

También será válido el uso del correo electrónico como medio de comunicación, y para dotar al sistema de una mayor confidencialidad, se ha creado un buzón específico para las denuncias por acoso (denunciasacoso@once.es). Del mismo modo, el asunto del envío no debería contener ningún dato que permita identificar a la presunta víctima ni al supuesto acosador/a.

A tal efecto, si la persona denunciante es distinta al trabajador o trabajadora que presuntamente está sufriendo una situación de acoso, ciberacoso y/o violencia por pertenecer a un colectivo LGTBI, la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional contrastará la información recibida con la persona afectada, a la que requerirá se ratifique por escrito en el contenido de la denuncia, dando por finalizado el proceso en el supuesto de no confirmarla.

La Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional ofrecerá a la presunta víctima de acoso y/o violencia, en un plazo máximo de siete días naturales, la posibilidad de elegir entre:

* Un acto de mediación (ver apartado 4.2).
* La activación de la Comisión de Investigación de Denuncias por Acoso LGTBI para que investigue el caso (ver apartado 4.3).

## Acto de mediación

Esta actuación pretende resolver la situación controvertida de manera ágil y dialogada, con la intervención de una persona mediadora, que proporcione propuestas encaminadas a poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir.

Debe realizarse rápida y confidencialmente, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de las personas afectadas.

Las funciones de la persona mediadora serán:

* Informar sobre las diferentes vías y medios disponibles para resolver el caso.
* Acompañar y asesorar a quien presuntamente ha sufrido el acoso para asegurar que el proceso se realiza de forma correcta.
* Seguir todos los pasos establecidos en el procedimiento para resolver el caso internamente y llegar a una solución.

La Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, si la víctima opta por el acto de mediación, designará, en un plazo máximo de siete días naturales, una persona mediadora interna adecuada y competente en materia de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI.

El alcance de la designación comprenderá exclusivamente la situación concreta denunciada del presunto acoso, ciberacoso y/o violencia.

No podrá participar como persona mediadora ninguna de las descritas en los supuestos del apartado 6.5 de esta Circular “Confidencialidad e imparcialidad”.

La persona mediadora realizará una primera valoración de los hechos, a cuyo efecto podrá recabar cuanta información necesite llevando a cabo entrevistas con la persona supuestamente acosada, la presunta acosadora, responsables, compañeros/as de trabajo, familiares, etc., y podrá tener acceso a información personal (informes médicos, psicológicos, partes de baja, encargos de tareas, cambios de funciones del puesto de trabajo, traslados, etc.) que en cada caso corresponda, para lo cual solicitará el consentimiento expreso y por escrito a la presunta víctima, así como el asesoramiento del Servicio de Prevención Periférico y de las áreas que resulte preciso.

De las actuaciones de la persona mediadora y de sus conclusiones se realizará informe o acta.

En el plazo máximo de veinte días naturales contados a partir del día siguiente al que reciba la designación, la persona mediadora, a la vista de la información recabada y de la valoración de los hechos, podrá:

* Considerar que la conducta denunciada NO se halla incluida dentro de uno de los supuestos de acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI amparados por este procedimiento, en cuyo caso procederá a comunicarlo, mediante escrito convenientemente razonado y motivado, a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, a la persona denunciante y a la denunciada, finalizando su papel de mediación.
* En el caso contrario, proponer las actuaciones que considere necesarias para la resolución del supuesto acoso, ciberacoso y/o violencia, comunicándoselas por escrito a las partes implicadas.

Si tanto la persona denunciada como la denunciante mostraran su total conformidad con las actuaciones, extremo este del que deberá existir la oportuna constancia por escrito, remitirá informe con las propuestas de solución, así como con la acreditación de la conformidad de las partes a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional de la ONCE. Esta, a la vista del contenido del informe, impartirá instrucciones al centro acerca de las medidas que deban llevarse a efecto, notificándolo a los trabajadores o trabajadoras implicadas y a la persona mediadora, a quien la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional encomendará que le informe sobre el resultado de la verificación de las medidas.

La persona mediadora hará seguimiento de la implantación de las medidas y su eficacia durante el tiempo que estime necesario.

Igualmente, la persona mediadora informará a dicha Dirección cuando las partes implicadas rechacen alguna de las actuaciones propuestas.

## Comisión de investigación

La Comisión de Investigación de Denuncias por Acoso LGTBI (en adelante CIDALGTBI) se activará por alguno de los siguientes motivos:

* Cuando las partes rechacen las actuaciones propuestas por la persona mediadora.
* Cuando las actuaciones propuestas en la fase de mediación no hayan solucionado el conflicto.
* Cuando motivos de salud física y/o psíquica de la persona acosada desaconsejen el acto de mediación.
* Cuando a la vista de la gravedad de la denuncia y las circunstancias concurrentes no sea posible realizar la mediación.
* Cuando la víctima opte, desde un primer momento, por la vía de la CIDALGTBI.

En los casos en los que hubiera habido mediación previa, la persona mediadora designada informará a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional de la ONCE sobre los motivos por los que se ha de constituir la CIDALGTBI.

Tanto en dichos casos como cuando se llega directamente a la vía de la CIDALGTBI, la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional designará a las personas miembro de la Comisión (con excepción de un Delegado o Delegada de Prevención, que será designado por el Comité de Empresa) e impartirá las instrucciones oportunas para que se constituya la CIDALGTBI en el plazo máximo de siete días naturales, salvo fuerza mayor, desde que el centro directivo reciba la notificación.

### 4.3.1 Composición de la CIDALGTBI

Esta Comisión deberá tener presencia siempre de miembros de ambos sexos y contará con un máximo de cuatro integrantes. Estará compuesta por:

* Un mando intermedio del centro que no sea de superioridad o de subordinación jerárquica inmediata respecto de las personas denunciante o denunciada.
* Un técnico con la formación adecuada designado entre la plantilla de profesionales de la ONCE, preferentemente un técnico superior en prevención de riesgos laborales.
* Un Delegado o Delegada de Prevención designado por el Comité de Empresa del centro al que esté adscrita la presunta víctima.
* La propia persona mediadora, en su caso. Si no se designó mediador, se designará a la cuarta persona integrante de la Comisión de entre la plantilla de profesionales de la ONCE.

Una vez que la persona responsable del Centro directivo reciba las designaciones de los miembros de la CIDALGTBI, comprobará que no exista ninguna incompatibilidad de las indicadas en el apartado 6.5. Confidencialidad e imparcialidad. En caso de que se diera alguna de ellas, lo comunicará en un plazo máximo de cinco días naturales a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional para que proceda a su sustitución de forma inmediata.

### 4.3.2 Constitución de la CIDALGTBI

Para que la Comisión esté válidamente constituida será necesario que concurran todos sus miembros y que se realice un acta de esta constitución. Una vez constituida, todos los acuerdos se adoptarán por mayoría.

### 4.3.3 Actuaciones a llevar a cabo por la CIDALGTBI

La Comisión realizará las actuaciones convenientes para investigar el caso, debiendo tanto la Dirección como el resto del personal colaborar en todo lo que aquella le solicite al objeto de recopilar la suficiente información para concluir la investigación de la manera más ágil y objetiva posible, atendiendo a las siguientes pautas:

* Valorará la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como evitar que coincidan las partes implicadas en la realización de su desempeño laboral mientras se desarrolla la actividad de la CIDALGTBI.
* Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de las partes implicadas.
* Recopilará pruebas y evidencias suficientes de los hechos objeto del procedimiento.
* Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente al escrito de denuncia presentado y/o a las entrevistas realizadas.

La Comisión llevará a cabo las entrevistas, para lo cual:

* Recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso para poder acceder a la información que sea precisa y requiera de la misma, para la instrucción del procedimiento de investigación.
* Convocará a todas las personas a entrevistar, que podrán acudir a la misma acompañadas por un representante sindical o por una persona de su confianza para su asesoramiento, sin que estas puedan realizar juicios de valor sobre el caso.
* Informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso la CIDALGTBI en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
* Advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que integran la CIDALGTBI, por lo que se les indicará que no deberán revelar a nadie el contenido de la entrevista.
* Redactará actas de todas las reuniones y de las entrevistas que se celebren, garantizando la total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por todos los integrantes de la CIDALGTBI, quedarán archivadas en el Servicio Central de Prevención de la ONCE junto con las evidencias recogidas. En el caso de que las entrevistas sean grabadas tendrán el mismo tratamiento.

### 4.3.4 Resolución de la CIDALGTBI

El procedimiento terminará con un informe final (Anexo I), dirigido a la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, que deberá estar firmado por todas las personas integrantes de la CIDALGTBI, y que incluya al menos los siguientes apartados:

* Introducción.
* Procedimiento: pasos que se han llevado a cabo durante el desarrollo de la CIDALGTBI.
* Contenido de las entrevistas: resumen de todas las entrevistas efectuadas.
* Relación de los hechos que han resultado acreditados.
* Resolución de la Comisión. Contendrá alguno de los siguientes supuestos:
	+ Que no existe situación de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo, lo que supondría el archivo del expediente y su custodia por el Servicio Central de Prevención.
	+ Que aunque no se puede acreditar la situación de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI, sí existen indicios sobre conductas inadecuadas entre las partes. Si se estima conveniente, se podrá añadir algún tipo de recomendación.
	+ Que existe acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo. En este caso se indicarán las medidas que se proponen para solucionar el conflicto y evitar que se vuelva a producir. Se podrá proponer la incoación de expediente disciplinario, con el procedimiento y garantías previstos en el Convenio Colectivo vigente. A la hora de adoptar la sanción, en su caso, se podrá valorar la especial vulnerabilidad de la persona víctima del acoso, su subordinación respecto a la persona agresora y la reiteración en la conducta de acoso, entre otras circunstancias.

Este informe se emitirá en el plazo máximo de cincuenta días naturales desde el día siguiente a la constitución de la CIDALGTBI e incluirá una resolución adecuada al asunto planteado.

La Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional, a la vista del contenido del informe, impartirá de forma confidencial las instrucciones oportunas para que se lleven a cabo las medidas y, en su caso, las recomendaciones que considere adecuadas.

### 4.3.5 Comunicación de la finalización de la CIDALGTBI a las partes implicadas

Se comunicará por parte de la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional de Dirección General, tanto a la persona denunciante como a la denunciada, la resolución de la finalización de la CIDALGTBI, quedando documentada la recepción por ambas partes (Anexo II).

1. **COMUNICACIONES AL ÓRGANO DE PREVENCIÓN PENAL DE LA ONCE**

El Órgano de Prevención Penal (OPP) de la ONCE es el órgano responsable de la prevención de la comisión de ilícitos penales que pudieran generar responsabilidad penal a la Organización, entre los que se incluyen los delitos de acoso.

Por ello, la Dirección de Personas, Talento y Cultura Institucional informará al OPP de las denuncias que reciba en aplicación del presente Protocolo, con indicación de la fecha de entrada y una breve descripción de los hechos. Asimismo, informará al OPP de las resoluciones emitidas por la CIDALGTBI. En el envío de la información al OPP se omitirán los datos personales de la persona denunciante y denunciada.

1. **OTRAS CONSIDERACIONES**

## Tramitación de las actuaciones

Las actuaciones indicadas en la presente Circular deberán tramitarse con la máxima celeridad y generar credibilidad, garantizándose el principio de contradicción, igualdad y defensa de las partes, e impulsarse de oficio en todos sus trámites.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en la presente Circular las denuncias anónimas, ni las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones, siendo derivadas estas últimas a los órganos competentes.

Una vez concluida la investigación y cerrado el expediente, se mantendrá debidamente custodiado en el Servicio Central de Prevención durante un plazo de 10 años.

## Protección de las víctimas. Medidas cautelares

La Dirección garantizará la protección adecuada a las víctimas en cuanto a seguridad y salud se refiere, adoptando las medidas organizativas que fueren necesarias.

Durante el transcurso del procedimiento, de manera cautelar y siempre que existan indicios suficientes de la existencia de acoso y/o violencia contra personas LGTBI, podrá acordarse la separación de las partes implicadas dentro del entorno laboral, así como otras medidas cautelares que se estimen proporcionadas a las circunstancias del caso, sin que ello suponga para la persona denunciante un menoscabo o perjuicio en sus condiciones de trabajo, ni la modificación sustancial no aceptada de éstas.

La Dirección del centro adoptará las medidas necesarias para que tanto la persona acosadora y/o agresora como la víctima no convivan en el mismo ambiente laboral, en el caso de que hubiera habido incoación de un expediente disciplinario, y su resolución fuera distinta a la de traslado forzoso o despido de la persona acosadora y/o agresora.

La persona acosada y/o agredida tendrá la opción de permanecer en su puesto de trabajo o solicitar el traslado voluntario, facilitándose este a la mayor brevedad posible.

En el caso de que resulte acreditada la existencia de acoso y/o violencia, la víctima tendrá derecho a la reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la adaptación de su puesto de trabajo y a los apoyos que precise por razón de su discapacidad para su reincorporación, a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo de acuerdo con lo estipulado en el artículo 38 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

## Falsas denuncias

Procederá la apertura de expediente disciplinario contra las personas que presenten denuncias que resulten infundadas o falsas.

Se considerará denuncia infundada o falsa aquella denuncia en la que, tras la conclusión del procedimiento, concurran los siguientes requisitos:

* Que carezca de justificación o fundamento.
* Que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada, en los términos recogidos en los apartados 3 y 4 de esta Circular.

## Represalias

Los trabajadores y trabajadoras que consideren que han sido objeto de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI que planteen una queja en materia de acoso y/o violencia o que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo a esta Circular, no serán objeto de intimidación, discriminación ni represalias.

Cuando se acredite que se han producido represalias por parte de la persona denunciada sobre la persona denunciante, se determine o no la existencia de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI, se incoará el correspondiente expediente disciplinario.

## Confidencialidad e imparcialidad

Este procedimiento está sujeto a una estricta confidencialidad y reserva sobre lo tratado, en orden a la protección de la dignidad e intimidad de las personas implicadas en la denuncia.

El envío de cualquier documento sobre el caso en cuestión, debe garantizar la confidencialidad, sin identificar a las partes implicadas. Asimismo, al registrar los escritos en la aplicación de COMOFI no se incrustará ningún documento ni aparecerá ningún dato alusivo al centro o personas afectadas.

La documentación e información referente a cada uno de los casos se mantendrá almacenada en un servidor centralizado con medidas adicionales de cifrado de datos y al que únicamente tendrán acceso las personas habilitadas para ello.

Todas las actuaciones se llevarán a cabo con tacto y con respeto, tanto hacia la persona que ha presentado la denuncia, como hacia la persona denunciada.

Tanto la persona mediadora como el resto de los componentes de la CIDALGTBI no deberán tener relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o de subordinación inmediata respecto a las personas denunciante o denunciada.

La violación de la confidencialidad podrá dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias.

## Publicidad y difusión

Fomentar la información y difusión de los protocolos de actuación en materia de acoso y/o violencia, y concienciar sobre su prevención, son compromisos recogidos en el Plan de Igualdad de la ONCE.

Con el objetivo de sensibilizar, prevenir y evitar los comportamientos de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo, este procedimiento será publicado en PortalONCE para general conocimiento, y será difundido a través de los canales de comunicación que se estimen oportunos, de forma que todos los trabajadores y trabajadoras de la ONCE puedan acceder a él y conocer las pautas a seguir en estos casos. También se facilitará el acceso al contenido del presente procedimiento a través de medios digitales a las personas que se incorporen laboralmente a la ONCE.

1. **VIGENCIA**

El presente protocolo tendrá vigor desde la fecha de su acuerdo por la Comisión Negociadora del XVII Convenio Colectivo de la ONCE y su Personal y mantendrá su vigencia hasta que sea necesaria su modificación o la normativa legal obligue a ello, para lo que será necesario el acuerdo de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo vigente en cada momento.

1. **SEGUIMIENTO**

Se creará una Comisión de Seguimiento integrada por cuatro representantes, dos designados por la Dirección General de la ONCE y dos designados por el Comité Intercentros de la ONCE.

Dicha Comisión se encargará, entre otros aspectos, del seguimiento del plan de medidas de diversidad, de estudiar la evolución de la conflictividad por acoso LGTBIfóbico, de analizar las causas de los comportamientos, así como de vigilar el adecuado funcionamiento del protocolo y proponer posibles mejoras al mismo.

# **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

La ONCE ha adquirido un compromiso firme en la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres y entiende que debe velar por que en la comunicación interna y externa de la Organización se utilice un lenguaje no sexista.

Para ello, intenta recurrir a técnicas de redacción que permitan hacer referencia a las personas sin especificar su sexo. No obstante, en los documentos normativos en ocasiones es necesaria la utilización de términos genéricos, especialmente en los plurales, para garantizar claridad, rigor y facilidad de lectura, sin que esto suponga ignorancia en cuanto a la necesaria diferenciación de género, ni un menor compromiso de la Institución con las políticas de igualdad y contra la discriminación por razón de sexo.

# **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Circular entrará en vigor el día 26 de abril de 2024.

EL DIRECTOR GENERAL

Ángel Sánchez Cánovas

**RESPONSABLES DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS, DIRECCIONES EJECUTIVAS, DELEGACIONES TERRITORIALES, DIRECCIONES DE ZONA Y DE CENTRO DE LA ONCE**

**ÍNDICE**

[**1.** **POSICIONAMIENTO DE LA ONCE CONTRA EL ACOSO, CIBERACOSO Y/O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI** 2](#_Toc164860979)

[**2.** **OBJETO Y ALCANCE** 4](#_Toc164860980)

[**3.** **CONCEPTO DE ACOSO, CIBERACOSO Y/O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI** 4](#_Toc164860981)

[**4.** **PAUTAS DE ACTUACIÓN** 8](#_Toc164860982)

[4.1 Actuaciones preliminares 8](#_Toc164860983)

[4.2 Acto de mediación 10](#_Toc164860984)

[4.3 Comisión de investigación 11](#_Toc164860985)

[**5.** **COMUNICACIONES AL ÓRGANO DE PREVENCIÓN PENAL DE LA ONCE** 15](#_Toc164860986)

[**6.** **OTRAS CONSIDERACIONES** 15](#_Toc164860987)

[6.1 Tramitación de las actuaciones 15](#_Toc164860988)

[6.2 Protección de las víctimas. Medidas cautelares 15](#_Toc164860989)

[6.3 Falsas denuncias 16](#_Toc164860990)

[6.4 Represalias 16](#_Toc164860991)

[6.5 Confidencialidad e imparcialidad 17](#_Toc164860992)

[6.6 Publicidad y difusión 17](#_Toc164860993)

[**7.** **VIGENCIA** 17](#_Toc164860994)

[**8.** **SEGUIMIENTO** 18](#_Toc164860995)

[**DISPOSICIÓN ADICIONAL** 18](#_Toc164860996)

[**DISPOSICIÓN FINAL** 18](#_Toc164860997)

[**ANEXO I** 1](#_Toc164860998)

[**ANEXO II** 1](#_Toc164860999)

**ANEXO I**

**INTRODUCCIÓN**

Dentro de las obligaciones de la ONCE está la de velar por el derecho del personal a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, y garantizar un entorno laboral respetuoso con todos los que lo integran, exento de cualquier tipo de acoso o violencia contra personas LGTBI, creando una conciencia colectiva y un compromiso de todos contra estas prácticas, de acuerdo al principio declarado por la Organización de no tolerar en su seno situaciones de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI, así como de solucionar rápidamente las que puedan producirse, apoyando en todo momento a las víctimas.

En este contexto se desarrolla el Procedimiento sobre acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo regulado por la Circular 10/2024 de 24 de abril, dirigida a la prevención y solución rápida de las quejas relativas al acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en la empresa, sin merma de las debidas garantías, articulando la apertura de la Comisión de Investigación de Denuncias por Acoso LGTBI (CIDALGTBI), en caso de que no prosperen otras opciones.

La presente comisión se constituyó el *día* de *mes* de *año* integrada por, *poner los integrantes de la CIDALGTBI* como consecuencia del escrito presentado con fecha *día* de *mes* de *año* por *denunciante/s* para investigar la posible situación de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo que recibió por parte de *denunciado/a*.

**PROCEDIMIENTO**

El procedimiento empleado ha consistido en:

1. Análisis documental de la información facilitada por *(ejemplo: denunciante/s, otras partes...).*
2. Solicitud de documentación *(ejemplo: al área de comercial, juego, comité de empresa...)*.
3. Entrevistas con todas las personas trabajadoras implicadas.
4. Entrevistas con testigos

En este sentido y, en primer lugar, respecto al análisis documental se procedió al estudio de:

1. Documentación aportada por denunciante/s.
* Escrito de la denuncia.

En segundo lugar, se solicitó información (*ejemplo: al área de comercial, juego, comité de empresa...)* a fin de realizar una serie de comprobaciones así que, la información requerida fue:

* Indicar la información solicitada.

En tercer lugar, se realizaron las siguientes entrevistas a los trabajadores y trabajadoras implicados y a los posibles testigos:

1. Entrevista a *nombre completo de la persona entrevistada* (en adelante, *siglas del nombre*), realizada el *día* de *mes* de *año* a las *XX:XX* horas.

**CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS**

En cuanto al contenido de las entrevistas, a continuación se detallan los aspectos y comentarios más destacables para esta Comisión de cada una de ellas:

1. Entrevista realizada a *siglas del nombre de la persona entrevistada*, recogida en el acta *X* de esta Comisión (*en el caso de grabaciones se debe indicar también: extraída a su vez del audio “nombre del audio”*).

**HECHOS ACREDITADOS**

De entre todos los comportamientos considerados como conductas de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo y descritas en la normativa de referencia (Circular 10/2024) esta Comisión hace constar que ha resultado acreditado lo siguiente:

**……………………..**

**RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN**

De entre todos los comportamientos considerados como conductas de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo y descritas en la normativa de referencia (Circular 10/2024) esta Comisión quiere hacer constar que:

* *Indicar el supuesto correspondiente y las propuestas o recomendaciones que formula la Comisión.*

Lo que se informa a los efectos oportunos al Director de Personas, Talento y Cultura Institucional a *día* de *mes* de *año*.

Integrante 1 CIDALGTBI Integrante 2 CIDALGTBI

Integrante 3 C

IDALGTBI Integrante 4 CIDALGTBI

**ANEXO II**

**Att. *Nombre y apellidos***

**Estimado *Nombre*:**

En contestación al escrito de fecha de *día* de *mes* del *año*, por el que se denunciaba un posible caso de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI, y una vez determinado que se escogía la Comisión de Investigación de Acoso LGTBI (CIDALGTBI) para investigar la denuncia y en virtud de las competencias que tiene la referida Comisión según lo recogido en la Circular 10/2024, de 24 de abril, que regula el “Procedimiento sobre acoso ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo”, se han mantenido entrevistas, aparte de con las personas implicadas en los hechos, con varias personas como testigos, para recabar toda aquella información que pudiese ayudar a esclarecer los hechos denunciados y dilucidar sobre el presunto acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI.

Tras la realización de las entrevistas y contrastando la información recogida con la Circular 10/2024 en materia de acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo, que textualmente dice que acoso contra personas LGTBI es “cualquier acto o comportamiento desagradable (ofensivo, humillante y/o intimidatorio) para la víctima que puede darse en relación con la orientación sexual, la identidad/expresión de género o las características sexuales de la víctima”, se informa de lo siguiente:

* *Poner la resolución de la CIDALGTBI.*

Lo que se informa en Madrid, a día de mes de año.

Director de Personas, Talento y Cultura institucional

Recibí:

*Ciudad,*

*Nombre y apellidos*

*Firma*