

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO Y/O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI**



## **RESUMEN**

Este documento describe el mecanismo puesto en marcha en Nickel España para prevenir el acoso al colectivo LGTBI o por razones de género.

## **NOVEDADES**

Esta versión modifica el canal para notificar cualquier alerta con respecto al Respeto a las personas, que será únicamente el canal Whistleblowing.

## ÍNDICE

---

### **1. OBJETO.**

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

### **3. REFERENCIAS.**

### **4. TIPOS Y CONDUCTAS DE ACOSO Y/O VIOLENCIA.**

4.1 Violencia por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género.

4.2 Acoso por razón de la orientación sexual.

4.3 Acoso por razón de la expresión y/o identidad de género.

### **5. MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL ACOSO Y/O VIOLENCIA POR RAZÓN DE LA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO.**

### **6. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO Y/O VIOLENCIA POR RAZÓN DE LA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO.**

6.1. Recopilación y procesado de alertas

6.2 Tratamiento de las alertas

### **7. MEDIDAS A IMPLEMENTAR.**

7.1 Circunstancias agravantes.

7.2 Medidas complementarias.

7.3 Procedimiento sancionador.

### **8. GARANTÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO DURANTE EL PROCESO DE TRANSICIÓN.**

8.1 Personas Trans.

8.2 Procedimiento de transición.

8.3 Medidas y garantías para las personas trans.

8.4 Procedimiento de cambio de nombre.

8.5 Código de vestimenta.

8.6 Uso de aseos y vestuarios.

### **9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

### **10. SEGUIMIENTO DEL RIESGO DE LOS ACTOS NO CONFORMES CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN RECURSOS HUMANOS**

10.1. Reporte semestral

10.2. Reportes de incidentes con riesgo operacional

10.3. Controles

**Anexo I:** Modelo de reclamación.

**Anexo II:** Consentimiento de inicio del protocolo.

**Anexo III:** Comunicación a la empresa del inicio del proceso de transición en la Empresa.

**Anexo IV:** Comunicación a la empresa de la rectificación registral cuando haya acabado el proceso de transición y tenga nuevo DNI.

**Anexo V:** Glosario de términos.

**Anexo VI:** Glosario de términos sobre LGTBIfobia.

## 1. OBJETO.

El presente protocolo tiene su origen en el fuerte compromiso de Financière Des Paiements Électroniques SAS Sucursal en España (en adelante FPE España) con la consecución de una igualdad efectiva y real de todas las personas. A pesar de que en los últimos años se han venido produciendo avances sociales y legislativos significativos en materia de derechos de las personas LGTBI, la LGTBIfobia sigue siendo una discriminación presente en la sociedad, incluyendo el ámbito laboral.

En este contexto, desde FPE España impulsamos el presente protocolo con el propósito de lograr la erradicación de la LGTBIfobia en nuestra Compañía, contribuyendo, igualmente, a la eliminación de dicha discriminación de la sociedad, poniendo de manifiesto que para FPE España la cultura inclusiva (Diversidad e Inclusión) está integrada en sus valores fundamentales y es un factor clave de su éxito.

Todo ello, asimismo, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Código Ético vigente en la Compañía, por el cual la Empresa se ha comprometido a fomentar un lugar de trabajo donde todas las personas sean tratadas con dignidad y respeto. Por consiguiente, FPE España rechaza cualquier tipo de comportamiento, conducta o práctica potencialmente discriminatoria o atentatoria contra la dignidad de la persona y promueve un modelo de organización y gestión para el cumplimiento de las normas con base a los principios de respeto a la legalidad y prohibición de cualquier tipo de discriminación.

Así, el presente Protocolo tiene como objeto establecer una herramienta interna de **actuación en las reclamaciones por motivos de acoso y discriminación por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género**, con el fin de conseguir un entorno laboral donde se respete la diversidad y dignidad de las personas y se asegure una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Dentro de la normativa laboral vigente se establece como un derecho básico el respeto a la intimidad y la consideración debida a la dignidad de la persona, la protección frente al acoso incluido el acoso por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género. Asimismo, se establece que las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género, y arbitrar protocolos específicos para su prevención y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto de acoso<sup>1</sup>.

La Dirección de FPE España considera **inaceptable e intolerable** cualquier comportamiento de **acoso por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género**.

Persiguiendo este propósito se ha elaborado el presente documento marco: **Protocolo de actuación para la atención del acoso y/o la violencia contra las personas LGTBI** (comúnmente denominado "Protocolo LGTBI"), respondiendo a los siguientes objetivos:

1. **Prevenir** situaciones de acoso por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género mediante:

- Acciones de formación y sensibilización de la plantilla.

---

<sup>1</sup> Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (Art. 4.2.e) y 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.

- Acciones de difusión, información y comunicación del protocolo a toda la plantilla.
  - Promover un entorno de respeto en el espacio laboral, concienciando acerca de los valores de igualdad de trato, respeto y dignidad de la organización.
2. **Evitar** riesgos psicosociales en las personas trabajadoras derivados de comportamientos de acoso.
  3. **Garantizar** la investigación y resolución de las reclamaciones que pudieran ser constitutivas de acoso y discriminación, así como su carácter confidencial.

Es preciso señalar que el presente protocolo se encuentra ligado y relacionado con el **Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual, por Razón de Sexo y Violencias Sexuales**, pues se pueden dar supuestos de doble acoso. Por ende, dichos protocolos se complementan con el fin de erradicar toda conducta constitutiva de acoso en cualesquiera de sus vertientes.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Protocolo resulta de aplicación a todas las personas trabajadoras de FPE España, independientemente del tipo de relación contractual, tanto en sus centros de trabajo como en lugares de trabajo externos, que tienen relación laboral con la Empresa, con sus clientes o con sus socios, subcontratistas y empresas proveedoras de servicios.

Cuando la presunta persona acosadora quedase fuera del poder de Dirección de la empresa y/o en el supuesto de que el acoso se produjese entre personas trabajadoras de la Empresa y los de una Empresa externa que actúen en el mismo lugar de trabajo, se aplicará el procedimiento recogido en este documento, si bien, la adopción de medidas se realizará de forma coordinada entre las empresas afectadas.

En consecuencia, el presente Protocolo se aplicará a las situaciones de acoso por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género, que tengan relación con el trabajo o como resultado de este:

- a) En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo
- b) En los lugares donde la persona trabajadora toma su descanso y en los que utiliza instalaciones, incluidas instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios y duchas
- 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
- e) En el alojamiento proporcionado por la Empresa empleadora
- f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo

## 3. REFERENCIAS

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.

- Art. 4.

*“Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, desarrollarán todas las medidas necesarias para reconocer, garantizar, proteger y promover la igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas LGTBI y sus familias.”*

- Art. 14. a).

*“Promover y garantizar la igualdad de trato y de oportunidades y prevenir, corregir y eliminar toda forma de discriminación por razón de las causas previstas en esta ley en materia de acceso al empleo, afiliación y participación en organizaciones sindicales y empresariales, condiciones de trabajo, promoción profesional, acceso a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, y de incorporación y participación en cualquier organización cuyos miembros desempeñen una profesión concreta.”*

- Art. 15.1.

*“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 y/o 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.”*

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

- Art.19.1.

*“El trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.”*

- Art. 4.2.c.

*“A no ser discriminadas directa o indirectamente para el empleo o, una vez empleados, por razones de estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales, afiliación o no a un sindicato, por razón de lengua dentro del Estado español, discapacidad, así como por razón de sexo, incluido el trato desfavorable dispensado a mujeres u hombres por el ejercicio de los derechos de conciliación o corresponsabilidad de la vida familiar y laboral.”*

- Art. 4.2.e.

*“Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.”*

#### **4. TIPOS Y CONDUCTAS DE ACOSO Y/O VIOLENCIA.**

El acoso, violencia o discriminación por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género tiene una incidencia significativa a nivel laboral, pudiendo producirse de diversas formas, en tanto que puede acontecer de forma directa, indirecta y múltiple, así como por medio de comportamientos verbales, no verbales y/o físicos.

A los efectos del actual Protocolo, se entiende por:

- **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.

- **Identidad de género:**

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.

Asimismo, el presente Protocolo entiende por:

- **Discriminación laboral directa.**

La discriminación laboral directa tiene lugar cuando la persona trabajadora recibe, de forma clara y visible, un trato laboral desfavorable, perjudicial o denigrante respecto a otro/a compañero/a en la misma o similar situación, por el mero hecho de su orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

- **Discriminación laboral indirecta.**

La discriminación laboral indirecta se realiza por medio de comportamientos, actitudes o decisiones, aparentemente neutrales, los cuales, realmente, ocultan un carácter discriminatorio contra la persona trabajadora, siendo tratado de forma perjudicial y desfavorable en comparación con otras personas que se encuentran en una situación análoga o semejante a la de la persona trabajadora perjudicada.

- **Discriminación múltiple.**

La discriminación múltiple se enmarca en el fenómeno de la "interseccionalidad", el cual consiste en que una persona sufre una discriminación u opresión que se agrave debido a su pertenencia a múltiples categorías sociales o factores, los cuales suelen ser objeto de discriminaciones. En este sentido, la discriminación múltiple no se produce por una causa concreta, sino que concurren diversas causas.

#### **4.1 Violencia por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género.**

La violencia por razón de la orientación sexual, expresión o identidad de género es toda actuación física o psicológica, así como otros actos dañinos, realizados contra una persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.

La violencia constituye una de las máximas expresiones de discriminación que pueden sufrir las personas por las razones expuestas, siendo un comportamiento a erradicar en tanto que resulta intolerable que actos de tal índole acontezcan en la Empresa y en la sociedad.

#### **4.2 Acoso por razón de la orientación sexual.**

Constituye acoso por orientación sexual cualquier comportamiento, verbal o físico que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona con motivo de su orientación sexual, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El acoso por razón de la orientación sexual contra las personas LGBTQI+ centra el foco en la orientación sexual de la persona como motivo o factor de discriminación. El acoso puede llevarse a cabo de distintas formas, pudiendo ser conductas verbales, no verbales e incluso físicas.

#### **Conductas relacionadas con acoso por orientación sexual<sup>2</sup>:**

- Conductas verbales:
  - Conductas discriminatorias por razón de la orientación sexual de la persona, y dirigirse con maneras ofensivas.
  - El trato desigual basado en la homosexualidad.
  - Utilización de expresiones humillantes sobre el aspecto físico, modales, formas de vestir o de hablar.
  - Menospreciar el trabajo que se ha hecho con razón de su orientación sexual o ignorar aportaciones, comentarios o acciones.
  - Insultos o expresiones vejatorias relativas a la orientación sexual.
  - Ridiculizaciones.
  - Utilizar humor homófobo, bromas o comentarios jocosos de carácter homófobo, lesbófobo o bífobo.
  - Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.
  - Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.
  - Tratar de forma desigual a personas basándose en su orientación sexual (pertenencia a cualquier orientación LGBTI) en el entorno laboral.
  
- Conductas no verbales:
  - Exhibición de fotos, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos.
  - Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido discriminatorio por la orientación sexual.
  
- Comportamientos físicos:

---

<sup>2</sup> Listado no exhaustivo.

- Agresión física a otra persona motivada por su orientación sexual.
- Expulsión de compañeros/as o personas trabajadoras de aseos, vestuarios, u otras estancias, debido a la orientación sexual de la persona en cuestión.

#### **4.3 Acoso por razón de la expresión y/o identidad de género.**

La identidad de género alude a la percepción personal que una persona tiene sobre sí mismo en cuanto a su género, lo cual puede conllevar que no se corresponda con sus características anatómicas sexuales.

Constituye acoso por identidad de género cualquier comportamiento realizado en función de la identidad de género de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo<sup>3</sup>.

#### Conductas relacionadas con acoso por razón de la expresión y/o identidad de género<sup>4</sup>:

- Conductas verbales:
  - Utilización de expresiones humillantes sobre el aspecto físico, modales, formas de vestir o de hablar.
  - Insultos o expresiones vejatorias relativos a la identidad de género.
  - Ridiculizaciones.
  - Utilizar humor transfobo, bromas o comentarios jocosos de carácter transfobo o intéfobo.
  - Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.
  - Bromas o comentarios sobre su identidad de género.
  - Menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de una persona con relación a expresión o identidad de género.
  - Ignorar o excluir aportaciones, comentarios o acciones por razón de su expresión o identidad de género.
  - Expulsar o cuestionar a las personas con expresiones o identidades de género no normativas (no binarias) por estar en un baño o vestuario determinado.
  - Negarse a nombrar a una persona trans como requiere o utilizar deliberadamente artículos o pronombres no correspondientes al género con el que se identifique.
  - Tratar de forma desigual a personas basándose en su identidad de género en el entorno laboral.
- Conductas no verbales:
  - Exhibición de fotos, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos.
  - Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido discriminatorio por su identidad de género.
  - Negativa a usar lenguaje inclusivo, atendiendo en particular a la negativa de uso de pronombres o artículos correspondientes al género con el que se identifica a la persona trabajadora.
  - Negativa a tratar a la persona en cuestión de forma acorde a su identidad de género.

---

<sup>3</sup> 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. RD 1026/2024.

<sup>4</sup> Listado no exhaustivo.

- Comportamientos físicos:
  - Agresión física a otra persona con motivo de su identidad de género.
  - Expulsión de compañeros/as o personas trabajadoras de aseos, vestuarios, u otras estancias, debido a la identidad de género de la persona en cuestión.

Se considerarán en todo caso discriminatorios **acoso por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género**<sup>5</sup>.

## **5. MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL ACOSO Y/O VIOLENCIA POR RAZÓN DE LA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO.**

Con el fin de prevenir el acoso o las situaciones potencialmente constitutivas de acoso y sin perjuicio de los futuros compromisos que se establezcan en esta materia, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

- Divulgación y comunicación del presente protocolo a todo el personal de FPE España, al que tendrá acceso libre en cualquier momento y se actualizará en caso de ser modificado. Se garantizará el acceso de las personas trabajadoras al documento en la intranet. Igualmente se informará de su existencia del personal de nueva incorporación en la empresa.  
  
Asimismo, se realizarán recordatorios de la existencia de este protocolo, a través de comunicaciones periódicas dirigidas al personal.  
  
Asimismo se garantizará el acceso a terceros, tales como socios, subcontratistas o interesados, a través de su publicación en la página web de Nickel España.
  - Mantener la prevención, la actuación y la erradicación de casos de acoso y/o violencia por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género en el programa de formación de la empresa.
  - Promover un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todas las personas trabajadoras los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y desarrollo de la personalidad libre, manteniendo y fortaleciendo las acciones de información, sensibilización y visibilidad que se vienen realizando.
  - Favorecer la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de la persona trabajadora no sólo en su proceso de acogida inicial, sino con posterioridad al mismo. La empresa debe hacerse eco de las circunstancias personales o culturales de la persona trabajadora incorporada y las debe tener en cuenta para contribuir a su integración.
6. Activismo LGTBI+: grupos de trabajo "Pride" en el Grupo BNP Paribas, en los cuales participa FPE España.
- Prohibición de las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes. Entre otras medidas, se debe eliminar cualquier imagen, cartel, publicidad, etc. que contenga una visión LGTBIfóbica o incite a la LGTBIfobia.
  - Cuando se detectan conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la empresa se dirigirá inmediatamente al responsable de este colectivo/equipo, con el fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones

---

<sup>5</sup> 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

que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, y proceder a poner en marcha el protocolo acordado.

- Garantizar la privacidad en todos los espacios públicos (baños, duchas, vestuarios, etc.) en la medida en la que sea posible en función de las características del lugar de prestación de servicios.

## **6. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO Y/O VIOLENCIA POR RAZÓN DE LA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO.**

Las personas trabajadoras de FPE España son responsables de mantener un lugar de trabajo respetuoso y libre de acoso y discriminación, así como de cualquier conducta ofensiva o intimidante, como también lo es la Compañía.

Por todo ello, cualquier persona que tenga conocimiento o que considere sufrir de una situación que pudiera ser constitutiva de **acoso y/o violencia por razón de la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género**, o cualquier acto que pueda ser constitutivo de acoso o discriminación en el entorno laboral de FPE España deberá ponerlo en conocimiento de la Empresa para que se adopten las medidas oportunas incluida la apertura del presente protocolo, si fuera necesario.

### **6.1. Recopilación y procesado de alertas**

Recordatorio: Se debe guardar estricta confidencialidad sobre la identidad del autor de la alerta, las personas involucradas y la información recopilada. Las personas involucradas en la recopilación y procesado de las alertas están obligadas a respetar esta confidencialidad mediante la firma de un acuerdo de no divulgación.

Una alerta tiene que cumplir la definición de alerta del apartado Léxico del presente procedimiento.

Alertar significa reportar una posible situación de conducta inapropiada relativa al Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y las violencias sexuales en el ámbito laboral, o reportar represalias.

Las personas designadas para la recolección de alertas son el equipo de Recursos Humanos y el equipo de Compliance, encargados de la recogida de alertas de denuncia de irregularidades a través del canal Whistleblowing.

#### **6.1.1 Persona autora de la alerta**

La persona autora de la alerta puede ser:

- La propia presunta víctima, es decir, cualquier persona nombrada o no, cualquiera que sea su condición: trabajador por cuenta ajena, un ex empleado, un aprendiz, un candidato a un empleo en FPE España, un tercero (temporal empleado, empleado de una empresa externa, etc.).
- Una persona distinta de la presunta víctima: otro empleado (incluido el manager o un empleado de la línea de Recursos Humanos), referente de Diversidad e Inclusión, personal representante, cuando exista localmente, una tercera persona identificada como un abogado, etc.

Si la denuncia se realiza a través del canal de alertas (punto 7.1.3) por una persona a quien el sistema de alerta no está abierto, puede ser procesado de acuerdo con este procedimiento sin que esa persona esté calificada como autor de alerta o goce de la protección asociada.

### **6.1.2 Personas involucradas en la alerta**

Las personas involucradas en la alerta son:

- Por un lado, la(s) presunta(s) víctima(s), cualquiera que sea su condición, incluso cuando él/ella/ellos se considera(n) víctima(s) de una medida de represalia por su jerarquía, tras la formulación de una alerta previa o tras la participación en una alerta previa (por ejemplo, como parte de su testimonio durante las investigaciones).
- Por otra parte, la(s) persona(s) cuestionadas(s), nombradas por el autor de la alerta, cualquiera que sea estatus.

### **6.1.3 Canales para recogida de alertas y acuse de recibo**

Si el autor de la alerta es un empleado del Grupo BNP Paribas, podrá comunicar la alerta por escrito a través del [canal de alertas Whistleblowing](#) gestionado por el Referente de Conducta dentro de Recursos Humanos y el Referente de Ética profesional dentro de la función de Compliance.

En caso de alertas notificadas de forma verbal, el autor de dicha alerta la tendrá que formalizar por escrito.

Se dará acuse de recibo de la alerta en un plazo máximo de siete días laborables desde la recepción de esta y se podrá consultar el estado de la misma en la herramienta existente.

## **6.2 Tratamiento de las alertas**

El tratamiento de las alertas lo realizan las siguientes personas en dos fases: análisis y posterior investigación.

### **6.2.1 Responsables del tratamiento y ámbito de distribución**

A los efectos de la tramitación de las alertas y en función del interés de su aportación, las personas designadas para el tratamiento de alertas, de acuerdo con los alcances y procedimientos especificados en esta política, son:

- El Referente de Conducta de Recursos Humanos “Respeto a las Personas”
- Los miembros del equipo “Respeto a las Personas” de Grupo
- Los miembros del equipo GHR PSR
- Relaciones Laborales
- La Dirección de Recursos Humanos y los HRBP
- Las personas a las que ocasionalmente se les solicitaron (colaboradores médicos o sociales, cuando existan, cualquier persona o expertos que puedan aportar información: Recursos Humanos, IT, etc.),
- Integrantes y participantes de las instancias de arbitraje y validación previstas en esta política.

A menos que la investigación sea necesaria y de acuerdo con el interés de esta, tal como se establece en la política, no se permite la intervención de personas que no necesiten conocer información mientras se investiga una alerta.

Todas las personas involucradas en la presentación de informes o la realización de una investigación deben respetar la confidencialidad de la información para proteger a otros de acusaciones sin fundamento, salvaguardar los derechos de las personas involucradas en las denuncias y mantener la integridad del proceso de investigación.

Para un tratamiento independiente e imparcial, las alertas se atribuirán al Referente de Conducta de Recursos Humanos “Respeto a las Personas”, para su investigación, según los criterios definidos a continuación (salvo excepciones):

- Las personas involucradas en el tratamiento de las alertas no deben estar en una situación de conflicto de intereses y deben garantizar la imparcialidad o independencia del proceso.
- Serán seleccionados de tal manera que tengan la competencia, autoridad y medios suficientes para llevar a cabo sus tareas.

El equipo de “Respeto a las Personas” de Grupo estará informado del procesamiento de la alerta cuando:

- La persona cuestionada o la supuesta víctima sean miembros de grupos o casuísticas específicos (Comité Ejecutivo, G100, riesgo alto de exposición reputacional del Grupo, especial naturaleza o gravedad de los hechos).
- O por criterios relacionados con la situación denunciada o con el contexto definido anteriormente.

En el resto de los supuestos, el Referente de Conducta de Recursos Humanos “Respeto a las Personas” de la entidad a la que la supuesta víctima o persona cuestionada pertenece (o un Referente de Conducta de Recursos Humanos “Respeto a las Personas” a nivel central o regional, en su caso) se encarga de la tramitación de la alerta.

El Referente de Conducta de Recursos Humanos “Respeto a las Personas” podrá encomendar ciertas fases, en su totalidad o en parte, a HRBP, pero sigue siendo responsable del proceso de conducta y la culminación exitosa del trabajo, así como asegurar la independencia e imparcialidad de los actores.

Si las entidades de trabajo habituales de las personas implicadas son diferentes, los Referentes Conducta de Recursos Humanos “Respeto a las Personas” de estas entidades tramitarán conjuntamente la alerta, en su caso, junto con el nivel central o regional de investigaciones.

## **6.2.2 Análisis de la Alerta**

### **a) Principios generales del análisis**

Las alertas deben ser tratadas inmediatamente.

En caso de inacción (es decir, no hacerse cargo de la alerta), FPE España podría ser considerado responsable en virtud de la obligación de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores.

El primer paso es analizar la alerta para evaluar la situación en base a la información recopilada y determinar la acción a tomar.

El responsable del análisis:

- Lleva a cabo todos los procedimientos de manera imparcial, justa e independiente,
- Vela por que se respete la confidencialidad por parte de todas las personas en las que confía para su investigación, recordando este requisito mediante formalización.
- Determina si se requieren medidas urgentes y/o de protección en esta etapa.

Puede tomar diversas formas: un cambio en el entorno de trabajo, una asignación temporal, un cambio en la relación jerárquica, un cambio en la distribución de tareas, una propuesta de seguimiento psicológico, una propuesta de visita al servicio médico, información a un socio social (cuando exista a nivel local), etc. En tales casos, tales medidas se tomarán sin demora en consulta con los HRBP, que los implementará,

- Hace el vínculo con los HRBPs para asegurar la objetividad de las acciones y decisiones tomadas durante el proceso de revisión de sueldos, la campaña de tasaciones, eventuales movilidades actuales o futuras, etc.
- Verifica que la alerta cumpla con la definición (según descripción en el apartado Léxico) y se formalice.
- Encuentra todos los elementos de evaluación de la situación y asegura que la alerta sea consistente, es decir, que se base en elementos precisos y concordantes sobre las conductas de que se trata.
- Si la alerta se refiere a una persona de una tercera empresa, informa al representante de Recursos Humanos de la compañía.
- Si alguna de las partes implicadas es un becario, un voluntario internacional en empresas (VIE), un estudiante-aprendiz, un consultor o un empleado que trabaja para un proveedor o contratista, el HRBP informará de inmediato al responsable pertinente (la escuela, el responsable de Recursos Humanos Grupo del VIE, el proveedor, la empresa que presta los servicios...).
- En el caso de que alguna de las partes implicadas sea un externo, un proveedor o un cliente (o uno de sus representantes), el HRBP informará lo antes posible al responsable de Compras (Procurement) o a cualquier persona responsable y que tome decisiones en el ámbito de las relaciones comerciales con el externo, el proveedor o el cliente (o su representante si es una persona jurídica). La persona responsable de la relación comercial podrá, en función de la gravedad de los hechos y/o de naturaleza de la frecuencia/repetición, tomar las decisiones comerciales oportunas pudiendo llegar hasta el punto de dar por finalizada la relación comercial.

En cualquier momento, si el análisis de una alerta local justifica la deslocalización del tratamiento, el Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las Personas" informará sin demora al equipo de GHR PSR, para consultar con el responsable del equipo "Respeto a las Personas" de Grupo.

Asimismo, si la situación lo justifica, el equipo "Respeto a las Personas" de Grupo puede ser dirigido, en conjunto con el equipo GHR PSR, para reasignar a un Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las Personas" una alerta que les llegue a ellos.

## **b) Entrevista con la supuesta víctima**

La presunta víctima deberá ser recibida en la fase de análisis, para escuchar los hechos denunciados y obtener los detalles, sus expectativas, para identificar testigos y, si es necesario, los medios que se pueden utilizar para remediar la situación.

El responsable del análisis, asistido por otra persona de la línea de Recursos Humanos y una persona de la Comisión de Igualdad, elabora las preguntas de la entrevista a la presunta víctima, escucha sus palabras con toda neutralidad, se asegura de que la persona cuestionada se nombra claramente y recopila información útil para describir la situación alegada (hechos, fechas, lugares, circunstancias, posibles testigos, pruebas objetivas, textuales, consecuencias, etc.)

Si es necesario, también se escucha en esta etapa al autor de la alerta, si es diferente de la presunta víctima.

Al inicio de la entrevista, se recuerda:

- Confidencialidad estricta de la identidad del autor de la alerta, de las personas involucradas y de la información recopilada,
- El contexto y las definiciones legales, el hecho de que las acusaciones falsas deliberadas están sujetas a sanción
- Los próximos hitos del tratamiento de la alerta con el debido respeto a los principios de imparcialidad e independencia.

La entrevista debe estar documentada, exponiendo el contenido de la información recabada, y redactada bajo la responsabilidad de las personas que realizaron la entrevista.

De acuerdo con las normas vigentes, si se usa un proveedor de servicios externo para la preparación del acta y/o la grabación de la entrevista, la persona entrevistada debe ser informada de la instalación de estos dispositivos y dar su consentimiento.

Las alertas anónimas serán procesadas únicamente si contienen elementos fácticos suficientemente precisos.

### **c) Documento de análisis**

Nota: Las alertas de discriminación o represalias se deberán identificar claramente en el documento de análisis.

El responsable del análisis elaborará el documento de análisis con los siguientes elementos: (lista no exhaustiva que puede adaptarse según la situación denunciada y su nivel de gravedad):

- La alerta.
- La alerta anterior o elementos relacionados con la alerta anterior, en el caso de una denuncia de represalias.
- Las evidencias recopiladas al finalizar la fase de análisis.
- Las situaciones individuales de las personas involucradas, es decir, sus respectivas identidades, su ocupación, sus situaciones (pertenencia a una población específica definida anteriormente, entidad a la que pertenecen, evolución profesional y valoraciones) y su situación actual (bajas, orientación hacia interlocutores sociales, si existen localmente, apoyo psicológico y/o medidas de protección, etc.).
- Los antecedentes de las personas involucradas: la duración de las relaciones profesionales, y si es relevante, sus relaciones personales, existencia de vínculo de denuncia, actuaciones y/o alertas anteriores, etc.
- El contexto colectivo: cambios potenciales en la organización y/o funciones/responsabilidades, cualquier elemento relevante sobre las condiciones de trabajo, el

clima social (por ejemplo, encuestas "Pulse", absentismo, etc.), y otros posibles signos (apartado 4.2), etc.

- El nivel de gravedad de los hechos reportados y sus posibles consecuencias para la empresa:
- Informar de los riesgos en que incurre la empresa y/o los empleados implicados, etc.
- El seguimiento de la alerta:
  - Cuando la información recopilada durante el análisis permita continuar con la investigación de esta, el responsable del análisis indicará entonces la modalidad de la investigación propuesta por él / ella, en particular la composición del equipo que estará a cargo de la fase de investigación, los testigos a ser entrevistados y la planificación del calendario.
  - Si la información recabada durante el análisis no permite procesar la alerta, el responsable del análisis deberá exponer las razones de ello y especificar cualquier medida de acompañamiento.

En cuanto al equipo que realizará la investigación, estará compuesto respetando las reglas de imparcialidad e independencia y preservando cualquier situación de conflicto de intereses:

- Por el Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las Personas", el/la HRBP del negocio y un delegado de Prevención de Riesgos Laborales de la entidad correspondiente, que será parte de la Comisión de Igualdad, si la supuesta víctima está de acuerdo.
- También sería posible que el Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las Personas" le encomiende a dos HRBPs la investigación, teniendo en cuenta su capacidad para llevar a cabo tales investigaciones y entrevistas y evaluar la situación de manera objetiva e imparcial.
- En caso de que alguna de las partes implicadas sea miembro del Comité de Dirección, responsable de Entidad, Senior Management Position (SMP) o similar, la investigación la podrá realizar el Director del Departamento Jurídico, el Director de Recursos Humanos o el Director de Relaciones Laborales, pudiéndose contar también con el Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las Personas". En este tipo de investigaciones también podría participar algún miembro del equipo "Respeto a las Personas" del Grupo.
- En caso necesario, se podrá solicitar la presencia de un asesor externo, cuando no sea posible la realización del procedimiento de forma interna.

Nota: En caso de conflicto de intereses, la composición del equipo de investigación podrá ser acordada de manera diferente según el contexto, en cooperación, si es necesario, con Recursos Humanos del Grupo BNP Paribas. En todo caso, las personas se seleccionan sobre la base de su capacidad para realizar tales investigaciones y entrevistas y evaluar la situación de manera objetiva e imparcial.

El responsable del análisis comunica el documento de análisis a las siguientes personas:

- A la Dirección de Recursos Humanos de las personas involucradas (ocasionalmente podrían intervenir otros actores, por ejemplo, si la Dirección de Recursos Humanos estuviese involucrada en la alerta). En el caso de disconformidad sobre el principio de iniciar investigaciones, se solicitaría un arbitraje.
- También se podría contactar e informar al equipo "Respeto a las Personas" del Grupo BNP Paribas, con las pruebas recabadas y las actas de las entrevistas, para saber su opinión sobre el análisis y las investigaciones previstas. En caso de surgir diferencias de opinión sobre el análisis o las investigaciones previstas, se solicitará un arbitraje.

Por lo tanto, el arbitraje debe solicitarse:

- Al director de Recursos Humanos del Grupo BNP Paribas en el territorio, que es miembro del Comité Ejecutivo (o su representante), o al equipo de "Respeto a las Personas" Grupo.

El responsable del análisis iniciará entonces la fase de investigación o cerrará la alerta si la información reunida no permite tomar acciones posteriores.

En caso de cierre, el responsable del análisis deberá, durante una entrevista, notificar a la presunta víctima y al autor de la denuncia dicho cierre, exponiendo las razones de la toma de dicha decisión.

### **6.2.3 Fase de investigación**

Las investigaciones se llevarán a cabo con la mayor celeridad posible, dentro de un plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la alerta.

La fase de investigación es un proceso objetivo sustentado en la imparcialidad, equidad e independencia del equipo.

El objetivo de esta fase es esclarecer los hechos a que se refiere la alerta, es decir, tener un conocimiento exacto de la realidad, la naturaleza y el alcance de los hechos denunciados.

Esta fase se estructura en varias etapas:

#### **a) Entrevistas con otras personas participantes en el proceso**

El equipo de investigación entrevistará a la persona cuestionada, a los testigos y a cualquier persona necesaria para arrojar luz sobre la situación (gerentes de las personas involucradas, representantes del personal si existen localmente, etc.)

Si es necesario entrevistar a personas ajenas a la organización, el equipo de investigación puede confiar en cualquier persona que considere oportuno la organización de dicha sesión.

Deben programar las entrevistas individuales en un plazo breve, revisar el organigrama del servicio o departamento, para posicionar a las personas a entrevistar e identificar con precisión los vínculos entre éstos.

Deberán preservar, durante todo el proceso, la confidencialidad de la identidad de las personas implicadas, las declaraciones hechas y el material aportado, además de recordar este requisito en cada entrevista, solicitando la firma de un acuerdo de confidencialidad a todas las partes.

Podrán sugerir apoyo psicológico a los involucrados, si lo consideran necesario.

Se asegurará que las entrevistas se preparen en base a los objetivos e información buscada y corroborar los hechos informados.

Durante las entrevistas, tendrán que adoptar una actitud solidaria, ya que contar los hechos vividos puede ser complicado para las personas entrevistadas. Deben ser imparciales, objetivos y dar confianza a las personas.

Tendrán que velar porque no se ejerza presión sobre las personas entrevistadas.

En caso de ser necesario, de acuerdo con la normativa vigente, se podrá solicitar la colaboración de un proveedor de servicio externo. También se podrá solicitar la grabación de las entrevistas, con previa información y autorización de la persona entrevistada, para la redacción completa y lo más exacta posible de las mismas.

Cada entrevista requiere actas, exponiendo el contenido de la información recopilada y extraída bajo la responsabilidad de los entrevistadores.

#### **b) Revisión de las evidencias aportadas**

El equipo de investigación recopilará toda la información necesaria para evaluar y estudiar la exactitud de los hechos alegados. Solicitará evidencias y pruebas durante las entrevistas de investigación.

En el caso de discriminación o represalias, el equipo de investigación podrá recopilar elementos relevantes de comparación (por ejemplo, comparación de situaciones individuales).

#### **c) Preparación del informe de investigación**

El Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las personas", tendrá la responsabilidad de elaborar un informe de investigación, basado en entrevistas realizadas, así como en la información y los documentos recabados.

Este informe deberá contener:

- La descripción de la alerta.
- Una presentación de las personas involucradas (con valoraciones y trayectoria profesional).
- Información del contexto.
- La fecha de la entrevista.
- La síntesis de las investigaciones (con hechos comprobados y no comprobados).

#### **d) Validación del informe de investigación**

El equipo de investigación enviará el informe para validación a:

- La Dirección de Recursos Humanos de las personas involucradas, quien validará el informe después de revisarlo y añadir elementos que considere oportunos, además de preguntar por cualquier detalle relevante.
- Cuando el caso así lo requiera, al equipo "Respeto a las Personas" del Grupo BNP Paribas y éste al equipo GHR PSR, quien validará el informe después de revisarlo y preguntar por cualquier detalle relevante, si lo considera oportuno.

En función de las circunstancias y la naturaleza de la situación, para preservar la imparcialidad de la tramitación de las alertas, esta validación podrá ser realizada puntualmente por otra persona con las garantías de independencia e imparcialidad.

#### **e) Presentación de los hallazgos a las personas involucradas y al autor de la alerta**

Después de esta fase de validación, cualquiera que sea la naturaleza de los hallazgos, el equipo de investigación presenta, según el informe final, tanto a la presunta víctima como a la persona en cuestión, las observaciones de los hechos, corroborados o no, durante una nueva entrevista individual, a la que previamente se les invita por escrito.

Las presentaciones orales de los hallazgos tendrán actas escritas, para uso interno.

En el caso particular de nuevos elementos que puedan contribuir a reexaminar los hallazgos, entrevistar a otras personas o examinar nuevos documentos, se podrán realizar nuevas investigaciones, requiriendo una nueva validación del informe de investigaciones completo.

En última instancia se hará una síntesis escrita de los hechos registrados en la investigación y comunicados por el equipo de investigación a la presunta víctima y a la persona cuestionada, siempre que sean empleados.

Asimismo, en esta etapa, si los hechos denunciados en la alerta no son corroborados, el equipo de investigación informa al autor de la alerta por escrito de los motivos y del cierre de su alerta.

El director de Recursos Humanos (o su representante) recibe las actas de presentación y cualquier intercambios mencionados. El procedimiento de actuación ante la posible existencia de conductas enmarcadas en el ámbito de este protocolo, además de propiciar medidas preventivas y correctoras al mismo, ha de desarrollarse en base a los principios de efectividad, imparcialidad, celeridad y confidencialidad.

Así, el presente procedimiento se caracteriza por la actuación sin demoras indebidas, así como por su desarrollo bajo un clima de confianza que proteja la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas y, al mismo tiempo, procura la protección suficiente de la persona presuntamente acosada en cuanto a su seguridad y salud.

A tal fin, los principios rectores de este procedimiento son:

- Proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad, intimidad y la confidencialidad de las personas afectadas.

Todas las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad, garantizando el tratamiento reservado de la información en las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso y/o violencia. En la tramitación de la investigación se cumplirá con la normativa de Protección de Datos que esté vigente en cada momento.

- No divulgar ninguna información a partes no implicadas en el caso, salvo que sea necesario para la investigación.

Desde el inicio, el expediente de la investigación por causa de presunto acoso estará bajo secreto de sumario y sólo tendrán acceso a él los miembros de la Comisión de Investigación. Si dicha Comisión lo estima oportuno, se levantará total o parcialmente el secreto de sumario dando acceso puntual al expediente a las personas que, con carácter excepcional y estrictamente necesario, deban estar informadas. A estos efectos, todas las personas que accedan al expediente serán advertidas expresamente de su obligación de guardar la más absoluta confidencialidad y sigilo. La consulta del expediente se realizará siempre en presencia de la Comisión de Investigación, que dejará constancia de estos hechos en el propio expediente, quedando estas personas debidamente identificadas, así como la fecha y la hora a las que accedieron al expediente.

Las personas que intervengan en el proceso tienen obligación de guardar estricta confidencialidad y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. Por ello, desde el momento en que se formule la denuncia, las personas

responsables de su tramitación asignarán unos códigos alfanuméricos identificativos u otros procedimientos análogos para identificar a las partes afectadas.

Adicionalmente, toda persona implicada en el procedimiento deberá firmar un acuerdo de confidencialidad.

- Realizar la investigación sin demoras indebidas y con absoluta diligencia.
- Conseguir una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Durante el proceso se debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el proceso actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Prevención y sensibilización sobre el acoso y/o la violencia por razón de la orientación sexual, identidad y/o expresión de género.

La investigación de la denuncia se desarrollará con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. Durante el proceso se 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.

- Información y accesibilidad de los procedimientos y medidas.
- Prohibición de represalias de la supuesta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien supuestos de acoso y/o violencia por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género.

Las personas trabajadoras que consideren que han sido objeto de acoso y/o la violencia por razón de la orientación sexual, identidad y/o expresión de género, quienes planteen una denuncia en materia de acoso o quienes presten asistencia en cualquier proceso de investigación, sea facilitando información o interviniendo como testigos, no serán objeto de intimidación, persecución o represalias, siendo todas las actuaciones en este sentido susceptibles de sanción disciplinaria. Lo anteriormente indicado se entiende sin perjuicio de las actuaciones que procedan en el caso de que, del desarrollo de la investigación efectuada, se desprenda la existencia de algún incumplimiento laboral grave y culpable o actuación de mala fe de cualquier trabajador o trabajadora.

- Garantía de los derechos laborales y de protección social de las víctimas, incluyendo la protección a la salud.

Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa debe proceder a la restitución de sus condiciones laborales anteriores, si la víctima así lo solicita.

Se adoptarán las medidas que se estimen pertinentes para garantizar el derecho de protección de la salud de las personas trabajadoras. Como ejemplo, las medidas contenidas en el Programa de Apoyo al Empleado *EAP* (financiero, legal y psicológico).

## **7. MEDIDAS A IMPLEMENTAR.**

Se considerará como falta leve el uso de lenguaje que pueda ser ofensivo o discriminatorio por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género. La reiteración de esta falta se convertirá en falta grave o muy grave, dependiendo de las circunstancias del caso.

La violación de la confidencialidad de los permisos por intervención quirúrgica para reasignación sexual se considerará falta muy grave.

Las sanciones a aplicar serán las establecidas en el Convenio colectivo o norma superior vigente en cada momento para las faltas leves, graves y muy graves.

### **7.1 Circunstancias agravantes**

A efectos de valorar la gravedad de los hechos y determinar las sanciones que, en su caso, pudieran imponerse, se tendrán como circunstancias agravantes las siguientes:

- Que la persona denunciada sea reincidente en la comisión de actos de acoso y/o violencia por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.
- Que la víctima sufra algún tipo de discapacidad, física, psíquica o sensorial.
- Que la víctima haya sufrido graves alteraciones psicológicas, médicamente acreditadas.
- Que la víctima esté en período de prueba o tenga un contrato formativo, en prácticas o temporal.
- Que el acoso y/o violencia se produzca durante el proceso de selección de personal.
- Que se ejerzan presiones y/o represalias sobre la víctima, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con el objeto de evitar o dificultar la investigación.
- Que se trate de un acoso descendente.
- Que se lleve a cabo por orden de un tercero.
- Que sea en periodo de elecciones a la representación legal de la plantilla.

### **7.2 Medidas complementarias**

Si queda constatada la existencia de acoso y/o violencia por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, la Comisión puede proponer la adopción de las medidas adicionales siguientes:

- Apoyo psicológico y social a la persona acosada y a su familia.
- Modificación de aquellas condiciones laborales que, con consentimiento previo de la persona acosada, se crean beneficiosas para su recuperación que no supongan un menoscabo de la persona.
- Adopción de medidas de vigilancia en protección de la persona acosada.
- Reiteración de los estándares éticos y morales de la empresa.

### **7.3. Procedimiento sancionador**

#### **7.3.1 Medidas disciplinarias y de acompañamiento**

Una vez concluida la investigación, tanto el informe final como el acta de conclusiones presentado a las personas involucradas se comunicarán al Director de Recursos Humanos, quien informará a Recursos Humanos de la Línea de Negocio, Región o Función, según lo estipulado en las normas de delegación, y decidirán las medidas disciplinarias y/o de acompañamiento a implantar.

En caso de evidenciar un incumplimiento, se impondrán medidas disciplinarias, según lo indicado en el procedimiento local (*Procedimiento P02 Sanciones por infracciones laborales de los colaboradores*).

El Director de Recursos Humanos creará un Comité local asesor o de toma de decisiones que estará compuesto por el HRBP, el Director de Relaciones Laborales, el Responsable de la línea de negocio/función involucrada (si procede) o Responsable de entidad, el Responsable de Cumplimiento Normativo y cualquier otra persona cuyo juicio independiente y preciso se considere útil en el proceso de decisión.

Los miembros y participantes de este órgano disciplinario y las personas involucradas en la implementación de las medidas decididas o recomendadas tendrán derecho a conocer toda o parte de la información sobre las personas y situaciones que se les presentan, según el valor de su contribución. Ellos también estarán sujetos al deber de confidencialidad.

Cuando las investigaciones se refieran a cualquier situación que involucre a un miembro de la Dirección Ejecutiva o a un miembro del G100, o cuando los hechos acaecidos sean graves o puedan suponer un riesgo reputacional alto, también se informa a Recursos Humanos Grupo para tomar las decisiones pertinentes.

El Director de Recursos Humanos debe informar con prontitud al Mediador de Recursos Humanos Grupo y/o al Responsable de la Función de Recursos Humanos Grupo de todos los hechos de acoso sexual, por razón de sexo y violencias sexuales, demostrados dentro del alcance de sus responsabilidades.

En caso de acoso sexual, por razón de sexo o violencias sexuales demostrado, todas las víctimas se beneficiarán, si lo aceptan, de un acompañamiento para ayudarles a decidir si quieren emprender, y a ejecutar si fuera necesario, acciones judiciales a nivel local contra el acosador (con la intermediación de un abogado, asociaciones, profesionales especializados, etc.).

Todos los gastos de esos acompañamientos y recursos serán cubiertos por la entidad de la víctima. Los intereses de la víctima prevalecen sobre los de la FPE España y/o el Grupo BNP Paribas.

No obstante, en caso de hechos de acoso sexual, por razón de sexo o violencias sexuales demostrados, independientemente de las leyes locales, el Grupo BNP Paribas exige que se adopte una sanción de despido o similar.

En caso de acusaciones falsas deliberadas, se podrán tomar medidas disciplinarias contra el empleado que hizo dichas acusaciones falsas.

Por otra parte, las medidas de acompañamiento que se determinen podrán afectar tanto al autor de la alerta como a la presunta víctima, a la persona cuestionada y/o al grupo de trabajo. Estas medidas deben ser concretas y tener trazabilidad, de tal forma que se puedan restablecer las relaciones laborales y evitar nuevas conductas inapropiadas o situaciones que puedan generar nuevos riesgos psicosociales.

De hecho, el análisis y/o las investigaciones pueden poner de manifiesto el mal funcionamiento del grupo de trabajo (el modo y tipo de comunicación, falta de claridad en la organización, desviaciones culturales, falta de confort en el trabajo, necesidad de acompañamiento, etc.) o es posible que se detecten tipos gestión inadecuada por parte del management, que requieran implantar medidas correctoras.

Sin que esta lista sea exhaustiva, las medidas de acompañamiento pueden ser, entre otras:

- Un recordatorio de las reglas y normas existentes.
- Una acción de desarrollo específica, que se podrá incluir en el Plan de Desarrollo Personal, en el caso de la existencia del mismo.
- Una propuesta de cambio de puesto o de cambio de mánager.

- Una acción para realizar por el management del equipo, con todo el colectivo y/o con las personas involucradas: para revisar o aclarar la organización jerárquica -en su caso- y/o funcional, la organización del trabajo y/o del horario de trabajo, revisar el registro de comunicación previsto o desarrollar los métodos de comunicación dentro del equipo/s, etc.
- Junto con Recursos Humanos, discusiones grupales y talleres de equipo para identificar colectivamente las medidas a implementar para salvaguardar el buen ambiente del equipo.
- Un apoyo desde Recursos Humanos al equipo que pueda haber sentido las consecuencias de la situación.
- Una acción de acompañamiento, un coaching, una formación ad hoc, etc.
- Un apoyo médico y/o psicosocial en relación con los interlocutores sociales, cuando existan.
- Una mediación.
- Una nueva toma de conciencia del Código de conducta "Respeto a las Personas".

Las medidas decididas o recomendadas por la persona/s que toman las decisiones, se informarán a la Dirección de Recursos Humanos, quien se encargará de implementarlas o solicitar que se implementen lo antes posible.

La Dirección de Recursos Humanos también decidirá las medidas de acompañamiento, que implantará sin dilación.

Tanto las medidas disciplinarias como las medidas de acompañamiento definidas se formalizarán, permitiendo el control de su eficacia previsto en el apartado de Controles.

## **8. GARANTÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO AL PERSONAL TRANS DURANTE EL PROCESO DE TRANSICIÓN.**

FPE España, en su compromiso por garantizar y salvaguardar los derechos del colectivo LGTBI, ha emprendido la puesta en marcha de determinadas políticas internas en pro de lograr tal fin.

Para ello ha desarrollado una serie de medidas de acompañamiento al personal trans en su proceso de transición.

### **8.1 Personas Trans.**

El término "personas trans" hace referencia a aquellas personas cuyo género sentido no coincide con su sexo legal asignado en el nacimiento y, normalmente, realizan cambios de diversa índole para adecuar su imagen a la del género con el que se autoidentifican.

### **8.2 Procedimiento de transición.**

Es el proceso por el que algunas personas pasan para que su expresión de género y/o sus características físicas se adecuen a su identidad de género. No hay una manera "correcta" o itinerario único para realizar la transición.

Algunas personas llevan a cabo una transición social, realizando cambios en su expresión de género (estética, nombre, etc.). Otras sin embargo optan por procedimientos médicos (terapia hormonal y/o cirugías).

### 8.3 Medidas y garantías para las personas trans.

Si alguien de la plantilla quiere hacer visible su proceso de transición en el entorno laboral, la Empresa le apoyará durante todo el proceso, protegiendo a las personas frente a la discriminación por el mero hecho de haber visualizado su proceso de transición, ya que este hecho supondría una vulneración de sus derechos.

La empresa participará y apoyará a la persona trans en su proceso de transición, teniendo en cuenta los siguientes principios:

- Las personas trans deben ser tratadas según su nombre elegido e identidad de género, siendo importante que en cualquier documentación interna de la empresa se modifique el nombre y sexo de la persona aunque aún no se haya tramitado la rectificación legal en su DNI (se exceptúa aquella documentación en la que sea necesaria la referencia expresa del nombre legal).
- Es la persona trans la que decide a quién, cuándo y cómo comunicar su proceso de transición y el momento en el que quiere comenzar a ser tratada conforme a su identidad de género.
- En caso de que la persona trans necesite provisionalmente una adaptación del puesto o del horario, se trasladará al Comité de Seguridad y Salud en su defecto al delegado o delegada de prevención, realizando si fuera necesaria una evaluación de riesgos laborales y psicosociales.
- La empresa realizará e incluirá en sus planes de formación, la que resulte necesaria con el fin de ayudar a comprender y respetar las diferentes situaciones al resto de su plantilla.
- La Dirección velará por que no se produzcan situaciones de discriminación y/o acoso por parte de cualquier miembro de la empresa, clientes, usuarios/as o empresa proveedoras, adoptando las medidas necesarias para su solución en el momento en que se detecten.

Por todo ello, como empresa con una Responsabilidad Social Corporativa cuya prioridad es lograr el respeto de la diversidad y promover la reducción de las desigualdades sociales, en caso de que una persona trabajadora notifique a la empresa que va a realizar o está realizando el proceso de transición, con el fin de facilitarle este proceso y prevenir cualquier situación de discriminación y/o acoso y proteger los derechos de las personas trabajadoras, la Empresa se compromete a:

- Tratar a la persona interesada con el pronombre y nombre elegido desde el momento en que la persona decida o acuerde.
- Proporcionar una nueva identidad corporativa a la persona trabajadora conforme a su identidad o expresión de género, que se materializará en la rectificación o adecuación de sus bases de datos, correo electrónico, directorio corporativo, tarjetas de identidad, de control de acceso, de visita, etc.
- Conservar todos los derechos y beneficios sociales y laborales que le corresponden a la persona trabajadora.
- Mantener la identidad legal de la persona interesada única y exclusivamente para aquellos asuntos en que se requiera, tales como nóminas, seguridad social, hacienda, etc.
- Custodiar la identidad legal, siendo accesible única y exclusivamente a aquellas personas trabajadoras que debido al tipo de trabajo que realizan la necesiten forzosamente, sin ponerla a disposición de otras personas trabajadoras, independientemente del nivel jerárquico que ocupen.
- Actualizar la información legal una vez la persona haya realizado la rectificación de nombre y sexo legal ante las autoridades, destruyéndose cualquier documentación anterior, en la

medida en que sea posible, de conformidad la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales.

- Llevar a cabo acciones en los estamentos de la empresa que sean necesarios (Dirección, equipos, etc.) sobre la realidad LGTBI y/o la identidad de género.
- Establecer mecanismos de comunicación con sus equipos, siempre y cuando éste sea deseo de la persona interesada.
- Tener en cuenta las necesidades sanitarias de la persona trabajadora trans, permisos por consultas médicas, asistencia a las unidades y tratamientos médicos en caso necesario, siempre que se aporte la debida justificación.
- Revisión de los permisos existentes con el fin de que su ejercicio y disfrute no supongan discriminación alguna para las personas LGTBI, y se lleven a cabo en igualdad de derechos y condiciones.
- Negociar en los protocolos de acoso laboral y planes de igualdad medidas específicas para favorecer la igualdad y proteger a las personas trans.
- No tolerar presiones externas de personas físicas o jurídicas que vayan en detrimento de los derechos o la dignidad de las personas trans de la plantilla, igual que con cualquier otra persona empleada.

#### **8.4 Procedimiento de cambio de nombre.**

Las personas incluidas en el ámbito de aplicación del presente protocolo que hayan iniciado un procedimiento de cambio de nombre de uso legal, así como de transición de género, tendrán derecho, en tanto se tramita este procedimiento, a utilizar libremente el nombre que hayan escogido, así como a ser tratados conforme a su género.

Dicha información quedará reflejada en la documentación de identificación de la persona trabajadora, en la página web corporativa si existiera un directorio corporativo, así como correo electrónico y, en la medida de lo posible, en aquellos documentos internos, archivos, bases de datos y demás ficheros existentes a nivel empresa y del Grupo que posibiliten tal adaptación, sin perjuicio de la correspondencia de datos que se exija a nivel interno entre los sistemas de comunicación de la empresa con las Administraciones Públicas u otras entidades, por razón de la prestación de servicios.

De igual modo, se procederá a la actualización de todos los archivos, bases de datos y demás ficheros existentes, adaptándolos al nombre y género manifestado por la persona trabajadora.

Los trámites del procedimiento de transición no implicarán, en ningún supuesto, la necesidad de acreditar la situación de la persona en cuestión con documentación legal o médica.

El proceso de cambio de nombre abarca también el nombre de uso común de la persona, siendo este el nombre por el cual la persona quiere ser llamada y tratada, de acuerdo con el género que se identifica, sin necesidad de que se corresponda con el nombre que aparece en su documento de identidad.

#### **8.5 Código de vestimenta.**

Con el firme propósito de salvaguardar la integridad y personalidad propia de las personas trabajadoras, BNP apuesta por la inclusión de un código de vestimenta flexible para todas las personas trabajadoras. De esta forma, se permite que el desenvolvimiento de cada persona trabajadora se produzca de forma cómoda y respetuosa, sin distinción de identidad de género, y sin que ninguna persona trabajadora se vea obligada a identificarse con un género específico.

Dicho código de vestimenta es aplicable para toda la plantilla, sin que sea necesario que estén atravesando un proceso de transición.

### **8.6 Uso de aseos y vestuarios.**

En pro de establecer un entorno de trabajo tolerante y respetuoso, se procurará, en la medida de lo posible en función del lugar donde se desarrolle la actividad, establecer algunos baños y vestuarios no binarios en el centro de trabajo de la empresa.

## **9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Durante el proceso de investigación, la identidad de las personas (víctima, persona cuestionada y testigos), así como todas las pruebas se tratarán de manera confidencial en la mayor medida posible y en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos y en las cláusulas informativas de los contratos laborales. La investigación y su contenido se limitan al círculo estricto de las partes interesadas.

Toda la documentación generada durante estos procesos, al ser datos de carácter personal de personas físicas, que podrían comprometer los derechos fundamentales del individuo, será objeto de un tratamiento de alto nivel y constará en el Registro de tratamiento correspondiente, en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos. Además, será custodiada con un nivel máximo de protección, con accesos altamente restringidos.

Toda persona tendrá derecho de acceso a sus datos personales y derecho de rectificación de estos, de acuerdo con la normativa aplicable.

## **10. SEGUIMIENTO DEL RIESGO DE LOS ACTOS NO CONFORMES CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN RECURSOS HUMANOS**

Para medir la gestión de situaciones sensibles, se implementarán y monitorizarán indicadores a nivel Recursos Humanos Grupo, aplicados a todas las entidades. Estos indicadores están basados en la identificación de incidentes de riesgo operacional; son cualitativos y cuantitativos, y están establecidos respetando el anonimato de las personas y confidencialidad de las situaciones.

### **10.1. Reporte semestral**

El equipo GHR PSR hace un inventario y consolida periódicamente las alertas de conducta recibidas en todo el mundo. Una síntesis de éstas se presenta al Comité Ejecutivo de Gestión.

Por ello, el Referente de Conducta de Recursos Humanos "Respeto a las Personas" reporta de forma semestral al equipo de GHR PSR lo siguiente:

- El lugar (país, entidad, negocio o función) donde la alerta fue procesada
- Los elementos de la alerta, con la descripción de las alegaciones
- Si las personas involucradas pertenezcan a un grupo específico (G100, Top Executive "LFT", Recursos Humanos, etc.),
- Las medidas implantadas después de la investigación, incluyendo sanciones y especificando la naturaleza de los hechos sancionados.

## **10.2 Reporte de incidentes con riesgo operacional**

Los actos no conformes con el Código de Conducta del Grupo "Respeto a las Personas" que han sido sancionados, deben ser declarados como incidentes de riesgo operacional ("HI" Incidentes históricos) en la herramienta del Grupo RISK360.

La declaración debe ser realizada por la entidad a la que pertenece la persona sancionada, tanto para alertas primarias como secundarias.

Las condiciones para notificar estos casos como incidentes de riesgo operacional se establecen en el procedimiento RH-POL-013.

## **10.3. Controles**

Las situaciones manejadas bajo esta política estarán sujetas a un control anual periódico, formalizado, para:

- Garantizar el cumplimiento de la aplicación de esta política del Grupo,
- Extraer lecciones para el futuro, según proceda (haciendo referencia a los principios definidos por RISK)
- Desarrollar la capacidad del Grupo para prevenir y cubrir los riesgos relacionados

Estos controles se realizarán en la herramienta Risk360, según indicaciones del equipo de Riesgos.

**Anexo I:** Modelo de reclamación

**MODELO DE RECLAMACIÓN**

En a de de 202...

Yo, .....con  
D.N.I.....al amparo de la relación laboral que mantengo con la Empresa  
....., sita en C/.....  
....., para la cual desempeño el  
puesto de .....dentro del Departamento.....  
comparezco ante esta Comisión,

**COMUNICANDO:**

Qué por medio del presente formulo **RECLAMACIÓN** por escrito con motivo de la circunstancia personal a la que me veo sometido/a por parte de [*indicar nombre y apellidos*].....actualmente [*indicar puesto*].....dentro del Departamento  
.....

**II.** Que los hechos en los que se basa la siguiente reclamación son los siguientes.....  
.....  
.....

**III.** Que estimo que los hechos relatados constituyen una situación de acoso / violencia / discriminación .....

En su virtud,

**SOLICITO**, que se tenga por presentado este documento de reclamación y se proceda a la averiguación y comprobación de los hechos, para que, tras los trámites oportunos, se dé una solución a tales circunstancias.

Y para que así conste,

**FIRMA**  
**FECHA**

**Anexo II:** Consentimiento de inicio del protocolo

**CONSENTIMIENTO**

La persona.....da su consentimiento a  
.....

Para que se inicie el procedimiento formal del Protocolo frente al acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

Y para que así conste,

**FIRMA**  
**FECHA**

**Anexo III:** Comunicación a la empresa del inicio del proceso de transición en la Empresa

**COMUNICACIÓN A LA EMPRESA DEL INICIO DEL PROCESO DE TRÁNSICIÓN:**

\_\_\_\_\_, con D.N.I. nº: \_\_\_\_\_trabajador/a de la empresa cuyos datos figuran en el encabezamiento

**EXPONGO**

Que, dado que mi identidad de género no se corresponde con el sexo asignado en mi nacimiento estoy llevando a cabo un proceso de transición y por ello

**SOLICITO**

Que, aunque a efectos oficiales y legales el nombre que la empresa utiliza es mi nombre y sexo expresados en mi documentación (que todavía debe mantenerse para temas administrativos y legales, como nóminas, Seguridad Social, Hacienda, etc.), todo el personal de la empresa debería dirigirse a mí según mi nombre elegido que es \_\_\_\_\_, y mi identidad de género que es \_\_\_\_\_

Que se me proporcione una nueva identidad corporativa adecuada a mi identidad y/o expresión de género, materializándose en la rectificación adecuada de las bases de datos de la empresa, correo electrónico, tarjetas de identidad, de control de acceso, etc.

Que, asimismo, mi identidad de género debe ser respetada.

Que se mantenga confidencialidad sobre mis datos y se solicite mi consentimiento para cualquier acción sobre ellos, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales.

**FIRMA**  
**FECHA**

**Anexo IV:** Comunicación a la empresa de la rectificación registral cuando haya acabado el proceso de transición y tenga nuevo DNI

**COMUNICACIÓN A LA EMPRESA DE LA RECTIFICACIÓN REGISTRAL CUANDO HAYA ACABADO EL PROCESO DE TRANSICIÓN Y TENGA NUEVO D.N.I.**

A LA EMPRESA:

\_\_\_\_\_, con D.N.I. nº: \_\_\_\_\_ trabajador/a de la empresa cuyos datos figuran en el encabezamiento

**EXPONGO**

Que, conforme al procedimiento legal establecido en la Ley 3/2007, Reguladora de la Rectificación Registral de la Mención Relativa al Sexo de las Personas, con fecha \_\_\_\_\_ se me ha expedido un nuevo D.N.I. (que mantiene el mismo número) que acredita mi sexo legal como \_\_\_\_\_, y como mi nombre propio el de \_\_\_\_\_, y por ello,

**SOLICITO**

Que se tenga por realizada la presente comunicación y se tomen las medidas necesarias y oportunas para:

La rectificación en todos los documentos personales, profesionales y/o legales obrantes en las oficinas de la empresa que la contuvieren de la mención relativa al sexo del/la solicitante, haciendo constar el de (mujer/hombre), en vez de (hombre/mujer), así como el cambio de nombre propio de \_\_\_\_\_, por el de \_\_\_\_\_

Observar en cualquier trato personal o comunicación escrita desde la recepción del presente escrito, la protección que otorga la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales del/la trabajador/a, y la prohibición expresa de su difusión indebida, dispensando al/la trabajador/a un trato respetuoso y correspondiente a su género.

**FIRMA**  
**FECHA**

## **Anexo V:** Glosario de términos

**Sexo biológico:** consta de unos caracteres primarios, como los testículos y los ovarios, y de secundarios, como la barba y los pechos.

**Intersexual:** persona con caracteres sexuales de ambos sexos. Estas personas forman parte de la diversidad biológica humana.

**Identidad de género (e 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 género.

**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.

**Rol de género:** Construcción social de lo que implica ser hombre o mujer en la sociedad. Existe una transmisión cultural de la definición de comportamiento, actuación social, formas de vestirse, de relacionarse socialmente en público. Define la pertenencia de ser hombre o mujer, sin dar espacio a otras visiones más amplias de la persona. Según esto existen dos géneros, género masculino y género femenino, no se da cabida a nada más. El género es una construcción social y por tanto varía según culturas y momentos históricos.

**Prácticas sexuales:** las prácticas sexuales que cada uno preferimos llevar a cabo durante una relación sexual. No están determinadas por el rol de género ni por la orientación sexual.

**Androcentrismo:** Es la forma de concebir el mundo desde un punto de vista masculino, dándole un valor hegemónico en el que tiene que ver con la masculinidad. Como constructo social todo lo relativo a masculino está empoderado y sobrevalorado, en cambio aquello que es femenino está infravalorado o devaluado.

**LGTBI:** es el acrónimo utilizado para referirse colectivamente a las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales

**Homosexualidad:** la orientación sexual se presenta hacia personas del mismo sexo.

**Heterosexualidad:** la orientación sexual se presenta hacia personas de diferente sexo.

**Bisexualidad:** La bisexualidad es la orientación sexual de quienes sienten atracción sexual, emocional y / o romántica hacia personas de más de un género y/o sexo, no necesariamente al mismo tiempo, ni de la misma manera, ni al mismo nivel, ni con la misma intensidad. Actualmente se habla de pomosexualidad (o sexualidad post-moderna), pansexualidad y omnisexualitat, para hacer referencia a este concepto.

**Pansexualidad:** la orientación sexual se presenta como una capacidad de sentirse atraídas por las personas dejando aparte la sexualidad de las mismas, y poniendo su atención, básicamente, en cómo son interiormente, es decir, en sus sentimientos, en su manera de ser, de comportarse o de relacionarse.

**Transexual:** Es aquella persona donde su identidad sexual no coincide con la que le marcan sus genitales, ni otras estructuras sexuales, ni con la identidad que otros le presuponen. Para conseguir vivir de una forma coherente con su sentimiento y para conseguir el aspecto del sexo que sienten como propio pueden usar medicamentos, hormonas o someterse a intervenciones quirúrgicas. Esta identificación con uno u otro sexo es independiente de la orientación sexual. Se debe usar el destino y no el origen para definir el transexual, será masculino si la transformación es de mujer a hombre, o femenino si la transformación es de hombre a mujer.

**Transgénero:** Su identidad sexual de estas personas no coincide con la que marcan sus genitales, ni otras estructuras sexuales, ni con la identidad que otros le presuponen. Estas personas no creen que tengan que pasar por un proceso de reasignación quirúrgico ni hormonal. Esta identificación con uno u otro sexo es independiente de la orientación sexual.

**Travesti:** Persona que siente satisfacción o le gusta sentirse como persona del otro sexo. Esta conducta no supone una orientación del deseo sexual determinada ni conflicto con su identidad sexual.

**Transformista:** Persona que se viste como persona del otro sexo pero no por satisfacción ni porque le gusta, sino por motivos profesionales. Esta conducta no supone una orientación del deseo sexual determinada ni conflicto con su identidad sexual.

**Trans:** Término más global y general para abarcar todas las diferentes expresiones sobre personas que no se sienten identificadas con un determinado género o sexo asignado en todas sus variantes.

**Cissexual o cisgénero:** Es aquella persona en la que su identidad sexual coincide con el género biológico al nacer. Se utiliza habitualmente como término opuesto a transexual.

**Proceso de transición:** Proceso personal y único de autoafirmación de la propia identidad que persigue la adaptación progresiva a la identidad de género sentida. Corresponde a cada persona decidir en qué momento inicia este proceso. Nunca se debe usar el término "cambio de sexo".

**Queer:** Originalmente era un insulto dirigido a personas homosexuales; ahora se utiliza como una autodefinition política / sexual de quien no encaja dentro de las expectativas sexuales mayoritarias.

**Acoso laboral:** la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder – no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos –, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud

**Mobbing:** Acoso laboral.

**Discriminación por asociación:** situación en la que una persona es objeto de discriminación por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género como consecuencia de su relación con una persona o un grupo LGTBI.

**Discriminación por error:** situación en la que una persona o un grupo de personas son objeto de discriminación por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género como consecuencia de una apreciación errónea.

**Discriminación múltiple:** situación en que una persona lesbiana, gay, bisexual, transexual o intersexual, por pertenecer a otros grupos que también son objeto de discriminación, sufre formas agravadas y específicas de discriminación.

**Victimización secundaria:** maltrato adicional ejercido contra lesbianas, gays, bisexuales, transexuales o intersexuales que se encuentran en alguno de los supuestos de discriminación, acoso o represalia como consecuencia directa o indirecta de los déficits de las intervenciones llevadas a cabo por los organismos responsables, y también para las actuaciones de otros agentes implicados.

## **Anexo VI:** Glosario de términos sobre LGTBIfobia

**Heterosexismo (o heteronormatividad):** Se da por hecho, sin cuestionarlo, que la norma a seguir es la heterosexualidad, es decir, que todo el mundo debe ser heterosexual. Esta situación provoca pensar que todo lo que no se heterosexual se “anormalmente diferente” y puede provocar rechazo o discriminación. Es una manera de violencia.

**Homofobia:** Se refiere a la aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación contra hombres o mujeres homosexuales, aunque también se incluye a las demás personas que integran la diversidad sexual, como es el caso de las personas bisexuales y transexuales. La homofobia en algunas personas adquiere extremos patológicos muy radicales, incluso violentos, encuadrables con otros trastornos de la salud psíquica. Está ligada la homofobia con la cultura patriarcal dominante que, además, discrimina a las mujeres.

**Lesbofobia:** aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación al lesbianismo o a las lesbianas, actitudes de rechazo, miedo irracional hacia las mujeres lesbianas.

**Bifobia:** aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la bisexualidad o a las personas bisexuales.

**Transfobia:** aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la transexualidad o a las personas trans.

**Intersexualfobia:** aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la intersexualidad o a las personas intersexuales

**Monosexismo:** creer que todo el mundo es homosexual o heterosexual. Es una actitud bifóbica.

La LGTBIfobia es una actitud hostil que prohíbe la orientación sexual no heterosexual, la transexualidad y la intersexualidad como contraria, diferente, inferior, peor o anormal ya las personas que lo practican y/o lo son, como diferentes, malas, raras, enfermas, amorales o antinaturales.

Hay diferentes grados de LGTBIfobia, que van desde una muy baja intensidad, como una actitud de indiferencia o negación de las personas LGBTI, hasta una alta agresividad, que se manifiesta en una violencia física y verbal.

La LGTBIfobia puede ser ejercida individual o colectivamente, incluso existe la LGTBIfobia institucional, que puede ir desde leyes que no contemplan la igualdad hasta dictaminar leyes que castigan, persiguen o penalizan con la propia vida a personas LGBTI.

El insulto, tanto directo como indirecto, es la forma más común de manifestar LGTBIfobia. La injuria es un ultraje que cualquier persona LGBTI ha sufrido a lo largo de su vida: el insulto, el sentirse anormal, el sentirse rechazada o estigmatizada.

Vamos a articular varias maneras de LGTBIfobia:

**LGTBIfobia cognitiva:** es la creencia de que las personas LGBTI son antinaturales, amorales, pecaminosas y/o las hace inferiores y/o indeseables.

**LGTBIfobia afectiva:** son sentimientos de rechazo que afloran en determinadas personas al relacionarse (o imaginarse que se relacionan) con personas LGBTI. El rechazo suele ser al

contacto físico, sentirse incómodos con personas LGTBI, o de muestras de afecto entre personas LGTBI. Son las personas que dicen “sentir asco” o “repulsión” hacia las personas LGTBI.

**LGTBIfobia liberal:** Se permite la expresión de la diversidad sexual en el ámbito privado pero en ningún caso acepta que se haga en el espacio público.

**LGTBIfobia conductual:** está en conexión con los comportamientos hacia las personas LGTBI. Este comportamiento se puede manifestar de muchas maneras, desde el grado más leve del chiste fácil hasta el más grave de la agresión física.

También se puede clasificar la LGTBI fobia de la siguiente manera:

**LGTBIfobia externalizada:** es aquella en la que se dan conductas verbales y físicas (LGTBI fobia conductual), así como emocionales (LGTBI fobia afectiva) que pueden llevar a algún tipo de abuso hacia las personas LGTBI.

**LGTBIfobia internalizada:** es la asimilación mediante la educación heterosexual de que las conductas de orientación sexual e identidad de género son negativas. Esta afecta tanto a las personas heterosexuales como a las personas LGTBI, estas últimas pueden tener graves problemas de autoestima que lleva a una invisibilización personal.

La LGTBI fobia engloba las siguientes fobias: homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia, plumofobia y intersexualfobia.

En el ámbito del trabajo, se pueden dar otras formas de LGTBI fobia, como un despido por razón de orientación sexual, identidad de género o de expresión de género (aunque se intentará disimular), o la presión, mediante mobbing, a la persona trabajadora afectada para que sea ella o él quien termine abandonando la empresa, o el no acondicionar los espacios públicos para que pueda tener intimidad una persona trabajadora trans, la publicación en los censos del centro de trabajo con la asignación a un determinado sexo, que en muchas ocasiones no aporte ninguna información de vital importancia.