

Protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI

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.

1.- MARCO NORMATIVO

De acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, se considera Acoso y violencia contra las personas LGTBI cualquier conducta 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."

Banco Santander y las Representaciones Sindicales Firmantes manifiestan expresamente su rechazo ante todo tipo de comportamiento y conducta que sea constitutiva de acoso por razón de orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género, con el fin de asegurar que todas las personas trabajadoras pertenecientes al colectivo LGTBI disfruten de un entorno de trabajo libre de LGTBIfobia donde prime el principio de igualdad y no discriminación.

En caso de producirse algún comportamiento reconducible a lo anterior, y con independencia de las acciones legales que asisten a la víctima en el ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva, la persona afectada dispone de este procedimiento de denuncia ante la Dirección de Relaciones Laborales del Banco.

La representación legal de las personas trabajadoras (en adelante, "RLPT") informarán por este procedimiento de denuncia a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos a este respecto de que pudiesen tener conocimiento.

2. AMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE.

La cuestión relevante, a la hora de marcar el ámbito de protección de este protocolo, es la relación de causalidad entre el acoso y el trabajo.

Banco Santander deberá promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas de acoso o violencia contra las personas LGTBI.

De las medidas adoptadas, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá beneficiarse la plantilla total de la empresa cualquiera que sea la forma de contratación laboral, incluyendo las personas con contratos fijos discontinuos, con contratos de duración determinada y con contratos en prácticas. También podrán beneficiarse las personas becarias y aquellas personas que presten sus servicios a través de contratos de puesta a disposición.

En el caso de que Banco Santander tenga conocimiento de alguna denuncia que afecte exclusivamente a profesionales de empresas proveedoras que presten servicios en las instalaciones del Banco y a pesar de que es clara la falta de competencia y responsabilidad del Banco en estas situaciones, el Banco facilitará todo el apoyo necesario para la investigación que pueda realizarse por parte de las empresas proveedoras afectadas, dentro de los límites legales existentes en la normativa vigente.

3. DEFINICIONES

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 establece entre otras las siguientes definiciones:

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

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.

Acoso discriminatorio: Cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación previstas en esta ley, 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

Estas modalidades de acoso pueden darse entre personas de igual o distinto nivel jerárquico, tengan o no una relación de dependencia dentro de la estructura de la empresa.

Discriminación múltiple e interseccional: Se produce discriminación múltiple cuando una persona es discriminada, de manera simultánea o consecutiva, por dos o más causas de las previstas en esta ley, y/o por otra causa o causas de discriminación previstas en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Se produce discriminación interseccional cuando concurren o interactúan diversas causas comprendidas en el apartado anterior, generando una forma específica de discriminación.

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.

4.- PRINCIPIOS GENERALES

El presente protocolo nace como una herramienta importante para conseguir un entorno de trabajo seguro, respetuoso y productivo, el acoso y/o la violencia contra las personas LGTBI no serán permitidos ni tolerados, sino combatidos y sancionados con contundencia. Así mismo, materializa el compromiso y la garantía por parte de quienes lo suscriben de que todas las quejas y denuncias se tratarán rigurosamente, tramitándose de forma justa, rápida y de manera confidencial.

El protocolo de actuación del BANCO SANTANDER se regirá por los siguientes principios, que deberán ser observados en todo momento:

- 1) Compromiso de no tolerancia ante cualquier conducta constitutiva de acoso o violencia contra las personas LGTBI.
- 2) Contribución de la empresa, la plantilla y la RLPT a garantizar un entorno laboral seguro.
- 3) Garantía de confidencialidad de todo cuanto acontezca en el seno de la tramitación de una queja por o ante cualquier conducta constitutiva de acoso o violencia contra las personas LGTBI.
- 4) Máximo respeto y protección al derecho al honor, reputación, propia imagen, intimidad y dignidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso la preservación de la identidad de la persona denunciante y denunciada.
- 5) Obligación de sigilo por parte de las personas participantes en la instrucción exigible a propósito de todas las informaciones a las que tengan acceso durante la tramitación del expediente. El incumplimiento del deber de sigilo podrá ser objeto de sanción.
- 6) Prioridad y tramitación urgente.
- 7) Investigación exhaustiva de los hechos, confidencial y basada en los principios de contradicción y oralidad, en la que se resolverá tras oír a los afectados y garantizando la imparcialidad de cualquier actuación.
- 8) Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas en su caso, las de carácter disciplinario, contra la persona o personas cuya conducta resulte probada y sea constitutiva de acoso o violencia contra las personas LGTBI.
- 9) Investigación y, en su caso, sanción respecto a quien formule imputación o denuncia falsa, mediando mala fe.
- 10) Indemnidad frente a represalias, garantizando al denunciante que la presentación de la queja ni producirá un trato adverso ni tendrá consecuencias negativas en el día a día de su realidad laboral.
- 11) Garantía de que la víctima puede seguir en su puesto de trabajo en las mismas condiciones, si esa es su voluntad.

5. PROCEDIMIENTO

Principios rectores y garantías del procedimiento:

Confidencialidad: las personas intervinientes en el procedimiento deberán guardar estricta confidencialidad y observar en todo momento el deber de sigilo con respecto a toda la información que les haya sido expresamente comunicada con carácter reservado. Ningún tipo de documento presentado podrá divulgarse fuera del estricto ámbito del procedimiento de atención al acoso por razón de orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género.

Diligencia y agilidad: la investigación y la resolución de la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, respetando los plazos que se establecen para cada fase del proceso.

Las acciones que se realicen por parte del Equipo Instructor, han de ser proporcionales y respetar en todo caso los derechos de intimidad, honor y propia imagen de las personas involucradas en los hechos investigados, así como a la presunción de inocencia.

Restitución de las víctimas: si el acoso constatado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa debe restituirlas en sus mismas condiciones, si la víctima así lo solicita.

Prohibición de represalias: Siempre que hayan actuado de buena fe, no podrán ser objeto de represalia las personas que efectúan una denuncia, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

5.1. Medidas preventivas

Se establecen las siguientes medidas preventivas:

1. Información, sensibilización y formación de la plantilla. BANCO SANTANDER informará de la existencia de este protocolo a la plantilla. Asimismo, se establecerán medidas de sensibilización y formación para garantizar un adecuado conocimiento y cumplimiento del Protocolo.
2. Accesibilidad al Protocolo. El protocolo se mantendrá publicado en el apartado de Conciliación e Igualdad en OneHR, accesible en todo momento para todas las personas trabajadoras.
3. Promover un ambiente de trabajo basado en los principios de igualdad de trato y de oportunidades y de no discriminación de las personas trabajadoras LGTBI
4. No se tolerarán manifestaciones e insinuaciones que sean contrarias a los principios de igualdad de trato y de oportunidades y de no discriminación y que inciten a la LGTBIfobia

5.2. Procedimiento de actuación: la tutela proactiva

a) Inicio del procedimiento

La denuncia podrá ser presentada directamente por la persona trabajadora afectada o a través de su representación sindical y dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo por parte de la empresa, especialmente encaminado a averiguar los hechos e impedir la continuidad de la situación denunciada, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto, quedando la Empresa exonerada de la posible responsabilidad por vulneración de derechos fundamentales. La denuncia se tramitará por la Dirección de Relaciones Laborales.

La denuncia también podrá presentarse por cualquier persona trabajadora que tenga conocimiento de la existencia de una conducta de acoso o violencia contra una persona LGTBI por motivo de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género. En este caso se requerirá la ratificación por parte de la persona víctima de acoso o violencia contra las personas LGTBI. La ausencia de esta ratificación determinará el archivo de la denuncia por parte del equipo instructor.

b) Procedimiento

- Recepción de la denuncia

Recibida la denuncia, se confirmará a la persona denunciante su admisión a trámite en el plazo de 48 horas. Si la persona denunciante es distinta a la que presuntamente está sufriendo una situación de acoso, el Equipo Instructor contactará con ella para confirmar o no la denuncia presentada por la persona denunciante.

Se pondrá en conocimiento inmediato de la RLPT que en su caso designe la persona afectada la situación planteada, si así lo solicita. Esta posibilidad se incluirá en el texto que se remita como acuse de recibo a la persona que denuncia.

- Nombramiento del Equipo Instructor.

1. La persona responsable de la Dirección de Relaciones Laborales del Banco será la encargada de designar al Equipo Instructor del procedimiento pudiendo intervenir ella misma o designando a otras personas para ello de acuerdo con lo que se establece a continuación.

El Equipo Instructor estará integrado por dos personas designadas por la Dirección de Relaciones Laborales que contarán con formación específica para la intervención y tramitación de este tipo de procedimientos.

No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

Instruir, en los términos y condiciones a que se hace referencia a continuación, el procedimiento sobre cualquier queja que conforme este protocolo pueda interponerse, excepto en caso de concurrir amistad o enemistad manifiesta causa de abstención, en cuyo caso la alta dirección designará otra persona como instructora.

2. El Equipo Instructor adoptará cuantas medidas preliminares sean precisas antes de proceder a su tramitación. Asimismo, podrá adoptar las medidas cautelares que considere necesarias respecto de denunciante y denunciado durante la tramitación del procedimiento, incluyendo la posibilidad de establecer medidas destinadas a evitar que la persona denunciante y la denunciada convivan en el mismo espacio de trabajo. Estas medidas cautelares no pueden comportar para la víctima un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo.

3. Tanto la persona que supuestamente está sufriendo acoso como la persona denunciada podrán ser asistidos por la RLPT en todas las fases del procedimiento. A estos efectos, el Equipo Instructor informará expresamente de ese derecho tanto a la persona denunciante como a la persona denunciada.

Siempre que la persona afectada o la persona denunciada haya requerido ser asistida por la RLPT, el Equipo Instructor ofrecerá a las personas entrevistadas en calidad de testigos la posibilidad de que, si lo desean, la representación legal de las personas trabajadoras esté presente durante la entrevista.

4. La instrucción y resolución del procedimiento deberá llevarse a cabo en el plazo de 10 días desde que se reciba la denuncia. En el caso de que la complejidad de la instrucción así lo aconseje, el Equipo Instructor, con la debida justificación podrá acordar una ampliación de dicho plazo.

Se deberá oír a denunciante y denunciado de acuerdo con el principio de contradicción, garantizando la imparcialidad en cualquier actuación.

5. Cuando se considere necesario se podrá incorporar al procedimiento a una persona especialista externa en igualdad de las personas trans y colectivo LGTBI a fin de que exprese su opinión.

Esta persona está obligada a cumplir con el deber de sigilo en los términos ya expuestos respecto a todo aquello a lo que pudiese tener acceso como participante.

6. Finalizada la investigación, el Equipo Instructor concluirá su informe haciendo constar si en la situación denunciada se aprecia o no una conducta de violencia o acoso en los términos expuestos. Dicho informe se remitirá a la Dirección de Recursos Humanos del Banco y a la Dirección de Relaciones Laborales.

7. El Equipo Instructor informará tanto a denunciante como al denunciado de las conclusiones alcanzadas en la instrucción del Procedimiento.

5.3.- La tutela reactiva: la resolución del procedimiento

La Dirección de Recursos Humanos de BANCO SANTANDER y la Dirección de Relaciones Laborales atendiendo a las conclusiones del expediente, procederán a:

a) Cuando no se constate la existencia de la situación de acoso o violencia contra las personas trans o pertenecientes al colectivo LGTBI, o no sea posible su verificación, se archivará el expediente dando por finalizado el proceso. No obstante el archivo, en función de las comprobaciones realizadas en el expediente, se determinará la conveniencia y viabilidad de efectuar un cambio de puesto de la persona solicitante o cualquier otra medida que resultara procedente en función de los hechos comprobados y evaluados por el Equipo Instructor.

b) La constatación de la existencia de acoso o violencia contra las personas trans o pertenecientes al colectivo LGTBI en el caso denunciado dará lugar, entre otras medidas, siempre que el sujeto activo se halle dentro del ámbito de dirección y organización de la Empresa, a la imposición de una sanción de acuerdo a lo establecido en el Convenio Colectivo y el Estatuto de los Trabajadores. En este sentido, se podrán adoptar cuantas medidas organizativas y/o disciplinarias resulten proporcionales, idóneas, necesarias y razonables según lo concluido en el proceso de instrucción en los términos expuestos.

c) La decisión final se pondrá en conocimiento de la persona solicitante y de la denunciada con la mayor celeridad que resulte posible. Al mismo tiempo, se informará a su vez del resultado de la investigación, así como de la decisión final a la RLPT elegida por las personas afectadas, si la persona denunciante así lo hubiera solicitado.

d) Se informará a la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad de las denuncias interpuestas a través de este protocolo y del resultado de las mismas, garantizando siempre la confidencialidad de denunciante y denunciado.

6.- OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento para todas las personas trabajadoras de Banco Santander en España entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla de la empresa en los términos establecidos con anterioridad.

El Protocolo se mantendrá en vigor en tanto la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o la experiencia indique su necesario ajuste.

ANEXO 1: MODELO DE DENUNCIA ANTE CUALQUIER CONDUCTA CONSTITUTIVA DE ACOSO O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

ANEXO 2: EJEMPLOS DE CONDUCTAS QUE PUEDEN CONSTITUIR ACOSO O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

ANEXO 1: MODELO DE DENUNCIA ANTE CUALQUIER CONDUCTA CONSTITUTIVA DE ACOSO O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

PERSONA QUE EFECTÚA COMUNICACIÓN:

Nombre y apellidos: _____

DNI: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

PERSONA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA LA COMUNICACIÓN:

Nombre y apellidos: _____

Otros datos que faciliten la identificación: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Detallar personas implicadas, tipos de conductas, fechas y lugares en que se produjeron las conductas

POSIBLES TESTIGOS:

1. Nombre y apellidos: _____

Otros datos que faciliten la identificación: _____

2. Nombre y apellidos: _____

Otros datos que faciliten la identificación: _____

LOCALIDAD Y FECHA: _____

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE: _____

ANEXO 2: EJEMPLOS DE CONDUCTAS QUE PUEDEN CONSTITUIR ACOSO O VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

- Ejercer violencia verbal o física contra una persona LGTBI por motivo de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Trato desfavorable a una persona LGTBI por motivo de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de una persona LGTBI por razón de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Pedir a una persona LGTBI que no revele serlo en el trabajo.
- Utilización de descalificativos basados en generalizaciones ofensivas hacia una persona LGTBI.

Banco Santander SA:

Por CCOO:

Por FITC:

Por UGT:

Por CGT:

Por STS:

Por ELA:

Vanessa Santiago Barrios