

PROTOCOL  
D'ACTUACIONS  
DE PREVENCIÓ I  
ABORDATGE DE  
SITUACIONS DE  
DISCRIMINACIÓ PER  
LGTBI-FÒBIA



## 0. ÍNDEX

1	DEFINICIÓ.....	2
2	OBJECTIUS.....	2
3	ABAST.....	2
4	NORMATIVA ESPECÍFICA.....	3
5	TERMINOLOGIA.....	4
6	COMPROMÍS DE LA FUNDACIÓ.....	8
7	PROCEDIMENT.....	9
7.1	Principis i garanties.....	9
7.2	Drets i obligacions.....	10
7.3	Mesures preventives.....	11
7.4	Procediment d'actuació en cas de comunicació o denúncia.....	11
8	REGISTRE.....	18
9	AVALUACIÓ.....	18
10	MODIFICACIONS.....	18

## 1 DEFINICIÓ

El present protocol descriu les actuacions que es duen a terme per prevenir, detectar, fer seguiment i abordar situacions de discriminació per LGTBI-fòbia; i/o agressions o assetjaments per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, en l'àmbit laboral o en l'àmbit d'atenció a les persones usuàries dels serveis que presta l'entitat.

## 2 OBJECTIUS

La finalitat principal de les mesures és sistematitzar els procediments d'actuació davant de situacions de discriminació LGTBI-fòbiques, facilitant instruments i mecanismes per a tal efecte.

- Informar, formar i sensibilitzar tot el personal i a les persones usuàries en aquesta matèria, així com les seves formes d'expressió.
- Disposar del procediment d'intervenció i d'acompanyament per tal d'atendre i resoldre aquestes situacions amb la màxima celeritat i dintre dels terminis que estableix el protocol.
- Vetllar per un entorn laboral en què les persones respectin mútuament les seva identitat de gènere, orientació sexual o expressió de gènere i es respectin els seus drets.
- Establir les mesures preventives necessàries per evitar que es produeixin situacions discriminatòries i/o de violència.
- Intervenir oferint la facilitació del procés entre les parts implicades, quan es produeixi un conflicte.
- Garantir els drets de tracte just i la confidencialitat de les persones afectades.
- Promoure i potenciar la capacitat sancionadora en relació a les actituds i accions discriminatòries.
- Establir els mecanismes de revisió, avaluació del protocol i seguiment per tal d'introduir-hi mesures de millora.

## 3 ABAST

Aquest protocol s'aplica a totes les situacions derivades de qualsevol activitat que tingui lloc en l'entorn laboral o en l'àmbit d'atenció persones.

És d'aplicació a totes les persones treballadores de l'entitat, a les persones usuàries, persones voluntàries o en situació de pràctiques i també s'aplica a qualsevol persona que, encara que estigui sota la dependència d'un tercer, dugui a terme activitats o presti serveis a la Fundació.

## 4 NORMATIVA ESPECÍFICA

Aquest protocol es fonamenta en:

**El marc normatiu és la Llei 11/2014, aprovada el 10 d'octubre del 2014 al Parlament de Catalunya. És una llei pionera i va ser una demanda històrica del col·lectiu LGTBI. El contingut i esperit de la Llei respon al que plantejava la legislació en matèria anti-discriminària d'àmbit internacional.**

Les normes internacionals sobre drets humans consagren com a principis bàsics la igualtat i la no discriminació. L'any 2006, redacten els principis de Yogyakarta, sobre l'aplicació del dret internacional dels drets humans a les qüestions relacionades amb l'orientació sexual i la identitat de gènere. Aquests principis marquen els estàndards bàsics perquè les Nacions Unides i els estats avancin en la garantia dels drets humans de les persones LGTBI, ja que en molts països els drets humans són negats a persones amb motiu de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere. El mandat de la mateixa Organització de les Nacions Unides ha declarat, en la Resolució 17/19, del Consell de Drets Humans, de l'any 2011, que impliquen el dret a la igualtat de tracte davant de la llei i el dret a ser protegit contra la discriminació per diversos motius, entre els quals hi ha l'orientació sexual i la identitat de gènere. L'article 21.1 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea prohibeix que, tal com assenyala l'article 19 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea, és competència de les institucions europees.

El 17 de maig de 1990, l'homosexualitat és per fi eliminada de la llista de malalties de l'Organització Mundial de la Salut, però com a contrapartida s'hi inclou la transsexualitat.

En l'àmbit internacional, el 1999 entra en vigor el Tractat d'Amsterdam amb una sèrie de recomanacions on es suggereix als estats membres que eliminin la discriminació basada en l'orientació sexual. Un any més tard, el Consell d'Europa aprova una directiva d'igualtat de tracte al mercat laboral de compliment obligatori que prohibeix la discriminació directa o indirecta per orientació sexual. Aquest mateix any es proclama la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, que conté l'article 21 on es prohibeix tota discriminació, inclosa la discriminació sexual.

Hi ha tota una sèrie de lleis que es despleguen en els darrers anys i que desplega el dret a la no discriminació i el reconeixement de la ciutadania plena sense discriminació per orientació sexual o identitat de gènere: la Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret a contraure matrimoni; la Llei 14/2006, de 26 de maig, sobre tècniques de reproducció humana assistida; la Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones; la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals administratives i de l'ordre social (articles del 27 al 43); i la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.

El 2014 tota aquesta trajectòria es consolida amb l'aprovació per part del Parlament de Catalunya de la **Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i inter sexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia**, que es fonamenta en els articles 40.2, 40.7, 40.8 del vigent Estatut

d'autonomia de Catalunya, i amb **La llei estatal 4/2023, de 28 de febrer, per la igualtat real i efectiva de les persones trans i per la garantia dels drets de les persones LGTBI.**

Segons aquestes lleis, són **infraccions lleus**:

- Humiliar i incitar, de manera intencionada, a la violència contra persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, per qualsevol mitjà, inclosos els mitjans de comunicació, els discursos i les intervencions públiques.
- Aïllar, rebutjar o menysprear en públic persones per motiu de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere.

Són **infraccions greus**:

- Humiliar i incitar a la violència contra persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, de manera intencionada i repetida, per qualsevol mitjà, inclosos els mitjans de comunicació, els discursos i les intervencions públiques.
- Fer malbé o destruir objectes i propietats de persones o de les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, si no constitueixen delictes o falta penal.
- Impedir a una persona, de manera intencionada, poder fer un tràmit o accedir a un servei públic per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere.

Són infraccions **molt greus**:

- L'assetjament i l'agressió de persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere.
- Convocar espectacles públics amb l'objectiu d'incitar a l'odi, la violència o la discriminació cap a les persones LGTBI.
- La discriminació múltiple i la victimització secundària incrementen un grau el tipus d'infracció establert per aquesta llei.

Qualsevol discriminació o assetjament per l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere en l'àmbit laboral (selecció i promoció de personal, desenvolupament de les tasques, etc.) és una infracció i ha de ser investigada i, si cal, sancionada, d'acord amb la legislació laboral.

## 5 TERMINOLOGIA

**Discriminació directa:** es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga.

**Discriminació indirecta:** quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutra posa o pot posar una o diverses persones en desavantatge particular respecte a d'altres.

**Discriminació per associació:** es produeix quan una persona o grup és discriminat basant-se en el fet que hi té una relació o uns contactes amb una o amb diverses persones sobre les quals recau una discriminació. En aquests casos, igualment es pot aplicar l'agreujament de discriminació de l'art. 22.4 del codi penal, atès que la seva redacció només exigeix que el delicte es cometi "per motius".

**Discriminació per error:** es basa en una apreciació errònia de la persona discriminada.

**Discriminació múltiple:** una situació de discriminació en què intervenen alhora dos o més factors de discriminació.

**Ordre o instrucció de discriminar:** succeeix quan una persona o una organització ordena o anima una altra persona a discriminar.

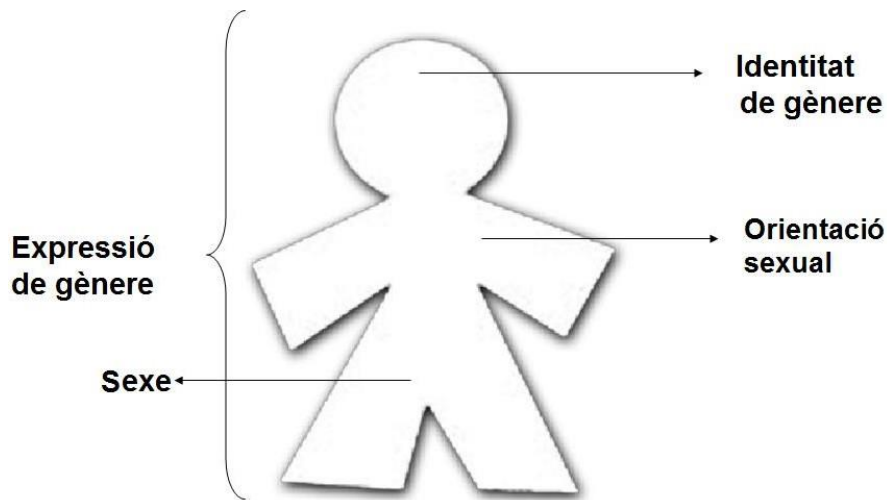
**Assetjament per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere:** qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o psíquica o li creï un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molesta.

**Represàlia discriminatòria:** es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol mena, destinat a evitar, disminuir o denunciar.

**Victimització secundària:** es produeix quan la persona que ja ha patit una discriminació, en el procés d'investigació, valoració o restauració dels fets no és tractada segons els principis de dignitat i seguretat humana per part dels diferents operadors per manca de formació o sensibilitat.

Per altre banda, algunes d'aquestes situacions poden ser considerades específicament delictes i /o discursos d'odi, que es defineixen de la següent manera:

- **Delictes d'odi:** qualsevol infracció penal, incloent-hi infraccions contra les persones o les propietats, en que la víctima, el local o l'objectiu de la infracció es triï per la seva , real o percebuda, connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença a un grup, com ara la seva orientació sexual o identitat de gènere o expressió de gènere real o percebuda.
- **Discurs d'odi:** és el foment, promoció o instigació a l'odi, la humiliació o el menyspreu vers una persona o grup de persones, així com l'assetjament, descrèdit, difusió d'estereotips negatius, estigmatització o amenaça pel que fa a aquesta persona o grup de persones i la justificació d'aquestes manifestacions per raons de 'raça', color, ascendència, origen nacional o ètnic, edat, discapacitat, llengua, religió o creences, sexe, gènere, identitat de gènere, orientació sexual i altres característiques o condicions personals.



- **Identitat de gènere:** auto concepció del gènere de la persona. Té a veure amb la identificació de les persones i amb els rols que socialment s'atribueixen a homes i dones; no ha de coincidir necessàriament amb el sexe biològic de la persona, i no té res a veure amb l'orientació sexual i afectiva.
- **Gènere:** conjunt de característiques d'origen cultural relatives a patrons de comportament i d'identitat sobre la base de les quals s'estableix socialment la distinció entre homes i dones. No és estàtic ni innat, sinó que és una construcció sociocultural que ha anat variant i pot variar al llarg del temps. No s'ha de confondre amb el sexe. Per bé que socialment el gènere masculí s'atribueix al sexe masculí, i el gènere femení al sexe femení, aquests conceptes no són equivalents.
- **Orientació sexual, orientació sexo afectiva:** tendència d'una persona a sentir una atracció afectiva i sexual per una altra persona o persones. S'acostuma a parlar d'orientacions sexuals diferents: l'heterosexualitat, l'homosexualitat i la bisexualitat i pansexualitat, malgrat que n'hi ha d'altres.
- **Expressió de gènere:** fa referència a com la persona expressa el seu gènere, i està basat en els rols tradicionals atribuïts a ser dona o home; inclou la manera de vestir i el comportament: femení o masculí.
- **Sexe biològic:** conjunt de característiques biològiques, especialment de tipus genètic, orgànic i hormonal, sobre la base de les quals s'estableix la distinció entre homes i dones. No determina necessàriament el comportament del subjecte i no s'ha de confondre amb el gènere.

- **Inter sexual, persona amb variacions Inter sexuals o diferències del desenvolupament sexual(DSD):** persona que té un conjunt de variacions en característiques sexuals que no semblen encaixar completament amb la noció estàndard i binària d'home i dona. No és cap patologia. Aquest terme està en evolució.
- **Transgènere:** concepte ampli que inclou persones amb disconformitat de gènere com les persones transsexuals o les que no s'identifiquen exactament ni amb un home ni amb una dona segons la concepció tradicional dels gèneres, amb independència que aquesta persona s'hagi sotmès o no a una intervenció quirúrgica. Ve del terme acadèmic anglosaxó *transgender*.
- **Transsexual:** persona transgènere que se sent del gènere contrari a aquell que li va ser atribuït en néixer segons les seves característiques biològiques.

Ser transsexual no implica tenir cap orientació sexual i afectiva concreta (una persona transsexual pot ser gai, lesbiana, heterosexual o bisexual):

- **Home transsexual:** persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al sexe femení, però psicològicament i vitalment se sent identificat amb el gènere masculí.
- **Dona transsexual:** persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al sexe masculí, però psicològicament i vitalment se sent identificada amb el gènere femení.
- **Binarisme:** construcció social que categoritza de manera dicotòmica les activitats, els comportaments, les emocions i l'anatomia de les persones en dos gèneres: el masculí i el femení.
- **Bisexual:** persona que sent atracció sexual i afectiva per homes i dones.
- **Homosexual:** persona que sent atracció sexual i afectiva envers les persones del mateix sexe. És un terme que cal evitar, per defugir de la concepció psiquiàtrica de la qual prové. És preferible l'ús de la paraula *gai* o *lesbiana*, segons correspongui.
- **Lesbiana:** dona que sent atracció sexual i afectiva per altres dones.
- **LGBTI:** sigles dels termes *lesbiana*, *gai*, *bisexual*, *transgènere* i *Inter sexual*. També hi ha altres sigles com la LGBTIQ+, que incorporen la *Q* de *Queer* i el + d'*Altres*.



## 6 COMPROMÍS DE LA FUNDACIÓ

La FUNDACIÓ LA LLAR fa públic el seu compromís amb l'objectiu de fomentar i mantenir un entorn de treball segur i respectuós amb la dignitat, la llibertat individual i els drets fonamentals de totes les persones que integren la nostra organització.

D'acord amb aquest compromís, la FUNDACIÓ LA LLAR declara que les actituds de discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i la violència per LGTBI- fòbia, representen un atemptat greu contra la dignitat de les persones i els seus drets fonamentals, per la qual cosa es compromet a fer-ne un abordatge integral:

- No permetre ni tolerar sota cap concepte comportaments, actituds o situacions de discriminació per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i la violència per LGTBI- fòbia.
- No ignorar les queixes, reclamacions i denúncies dels casos de discriminació per LGTBI-fòbia, que es puguin produir a l'organització.
- Rebre i tramitar de forma rigorosa i ràpida, així com amb les degudes garanties de seguretat jurídica, confidencialitat, imparcialitat i dret de defensa de les persones implicades, les queixes, reclamacions i denúncies que es puguin produir.
- Garantir que no es produirà cap tipus de represàlia ni contra les persones que formulin queixes, reclamacions o denúncies, ni contra aquelles que participin en el seu procés de resolució.
- Sancionar a les persones que agredeixin o discriminin en funció de les circumstàncies i condicionaments del seu comportament o actitud.
- Promoure una cultura de prevenció contra la discriminació per LGTBI-fòbia a través d'actuacions formatives i informatives de sensibilització dirigides a les persones treballadores, col·laboradores i usuàries.

Per a la consecució efectiva d'aquest compromís la FUNDACIÓ exigeix de totes i cadascuna de les persones que integren la seva organització, i en especial d'aquelles que ocupen llocs directius i de comandaments intermedis, que assumeixin les següents responsabilitats:

- Tractar a totes les persones amb les quals es mantinguin relacions per motius de treball (companys/es, proveïdors/es, usuaris/àries, personal col·laborador extern, ...) amb respecte a la seva dignitat i als seus drets fonamentals.
- Evitar comportaments, actituds o accions que són o puguin ser ofensius, humiliants, degradants, molestos, intimidadors o hostils.
- Actuar adequadament enfront d'aquests comportaments, actituds o accions: no ignorant-los, no tolerant-los, manifestant el seu desacord, impedit que es repeteixin o s'agreugin, comunicant-los a les persones designades a aquest efecte, així com donant suport a les persones que els pateixen.

Aquests compromisos són públics i es comuniquen a tots els grups d'interès de la Fundació.

## 7 PROCEDIMENT

El/la responsable màxim de garantir el compliment de totes les normatives aplicables a la Fundació és la Direcció de l'entitat. No obstant, cada persona treballadora és la responsable de garantir el compliment de la normativa en l'exercici de les seves funcions.

### 7.1 Principis i garanties

Tot el procediment d'intervenció garanteix:

#### Respecte i protecció

- Cal actuar amb respecte i discreció per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades.
- Les persones implicades estan acompanyades i assessorades per una o diverses persones de la seva confiança de l'entorn de l'empresa.

#### Confidencialitat

- La informació recopilada en les actuacions té un caràcter confidencial.
- Les dades sobre la salut es tracten de manera específica, i així s'incorporen a l'expedient després de l'autorització expressa de la persona afectada.

#### Dret a la informació

- Totes les persones implicades tenen dret a: informació sobre el procediment, els drets i deures, sobre quina fase s'està desenvolupant, i segons la característica de la participació, del resultat de les fases.

#### Dret a la intimitat

- Protegir la intimitat de la persona discriminada, com de totes les persones implicades en el procediment.

#### Dret a la dignitat

- Protegir la dignitat de la persona discriminada, com de totes les persones implicades en el procediment.

#### Diligència i celeritat

- El procediment informa sobre els terminis de resolució de les fases, per aconseguir celeritat i la resolució ràpida de la denúncia.

#### Tracte just

- Es garanteix l'audiència imparcial i un tractament just per a totes les persones implicades.

- Totes les persones que intervinguin en el procediment actuen de bona fe en la recerca de la veritat i l'esclarament dels fets denunciats.

### **Protecció davant de possibles represàlies**

- Cap persona implicada no ha de patir represàlies per participar en el procés de comunicació o denúncia d'una situació discriminatòria.
- En els expedients personals només s'hi han d'incorporar els resultats de les denúncies investigades i provades.

### **Col·laboració**

- Totes les persones que siguin citades en el transcurs del procediment tenen el deure d'implicar-s'hi i de prestar la seva col·laboració.

### **Seguretat jurídica, imparcialitat i dret a la defensa dels implicats**

- Garantir la participació de la representació de la plantilla i dels serveis de prevenció de riscos laborals en els òrgans que s'encarreguen de tramitar i resoldre les denúncies, així com la paritat l'òrgan de resolució.

### **Mesures cautelars**

Si durant el procediment i fins al tancament hi ha indicis de discriminació per LGTBI-fòbia, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la Direcció-Gerència l'adopció de mesures cautelars (p. ex. canvi de lloc de treball, reordenació del temps de treball, permís retribuït...).

Aquestes mesures no han de suposar, en cap cas, un menyscabament de les condicions de treball i/o salarials de la persona discriminada i aquesta les ha d'acceptar.

### **Vigilància de la salut**

Les persones que perceben una situació discriminatòria amb efectes sobre la salut poden sol·licitar l'atenció, l'orientació i l'informe mèdic de vigilància de la salut a través del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

Si es produeix un dany per a la salut que genera una baixa mèdica i es constata la vinculació entre la discriminació LGTBI-fòbica i la baixa mèdica de la persona afectada, aquesta baixa mèdica s'ha de considerar com a accident de treball.

## **7.2 Drets i obligacions**

### **Obligacions de l'entitat**

1. Garantir a les persones treballadores/usuàries els drets següents en la relació laboral/sòcio-educativa:

- a no ser discriminades sexualment o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

- a la integritat física o psíquica i a una adequada política de seguretat i higiene.
  - al respecte a la intimitat i a la consideració deguda de la seva dignitat.
2. Promoure un context i entorn laboral/d'atenció que eviti la discriminació LGTBI-fòbica.
  3. Arbitrar procediments específics per a la prevenció de la discriminació i/o agressió LGTBI-fòbica.

L'incompliment de les obligacions per part de les empreses dona lloc a l'exigència de responsabilitats administratives i judicials.

### **Drets i obligacions de les persones usuàries i/o treballadores**

1. Drets: tenen dret a un entorn de treball/d'atenció saludable i a no patir discriminació.
2. Obligacions: tothom té l'obligació de tractar amb respecte les persones quan s'activi una denúncia i de cooperar en la investigació d'una possible denúncia per discriminació i/o agressió LGTBI- fòbica.

### **Participació de la representació legal de les persones treballadores**

1. Obligació de la representació legal de les persones treballadores de contribuir a prevenir la discriminació i/o agressió LGTBI-fòbica.
2. Recomanació de negociar mesures de difusió i sensibilització entre l'empresa i la representació legal de les persones treballadores.

## **7.3 Mesures preventives**

La FUNDACIÓ impulsarà actuacions de prevenció, informació, formació i sensibilització en relació amb la discriminació LGTBI-fòbica, per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere, amb l'objectiu d'erradicar per complet aquest tipus de conductes. Per fer-ho, es plantegen les mesures següents:

- Realització de sessions informatives i formatives a persones treballadores
- Realització de sessions informatives i formatives a persones usuàries
- Promoure mecanismes per tal de que els proveïdors coneguin el Protocol, de conformitat amb les estipulacions del que preveu la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.
- Igualtat d'oportunitats

## **7.4 Procediment d'actuació en cas de comunicació o denúncia**

El procediment d'actuació es pot iniciar per comunicació o directament per denúncia.

### **Fase 1: Comunicació i assessorament**

L'objectiu d'aquesta fase és informar, assessorar i acompanyar la persona assetjada i preparar la fase de denúncia interna i investigació (fase 2), si escau.

Aquesta fase, que té una durada màxima de tres dies laborables, s'inicia amb la comunicació de la percepció o sospita d'assetjament que posa en marxa les actuacions de comunicació i assessorament.

La comunicació la pot fer:

- La persona afectada.
- Qualsevol persona o persones que adverteixin una conducta d'assetjament.

La comunicació es formula una vegada hagin passat els fets, tan aviat com sigui possible, per l'impacte emocional que aquestes situacions comporten, i es pot fer mitjançant un escrit o formulari, un correu electrònic o una conversa.

La comunicació es presenta al responsable del compliment normatiu [compliance@fundaciolallar.cat](mailto:compliance@fundaciolallar.cat), qui exercirà de persona de referència.

Les funcions de la persona de referència són:

1. Informar i assessorar la persona afectada.
2. Acompanyar la persona afectada en tot el procés.
3. Proposar l'adopció de mesures cautelars i/o preventives.

**Aquelles conductes que es puguin considerar delictes es traslladaran al Ministeri Fiscal, amb el consentiment de la persona afectada.** Es posarà en coneixement de la Direcció de l'entitat i es prendran les mesures cautelars internes que es considerin necessàries per protegir a la persona assetjada.

Els resultats d'aquesta fase poden ser tres:

1. Que la persona afectada decideixi presentar denúncia interna.
2. Que la persona afectada decideixi no presentar denúncia i la persona de referència, a partir de la informació rebuda, consideri que hi ha alguna evidència de l'existència d'una situació d'assetjament. En aquest cas, ho ha de posar en coneixement de l'entitat, respectant el dret a la confidencialitat de les persones implicades, a fi que l'entitat adopti mesures preventives, de sensibilització i/o formació, o les actuacions que consideri necessàries per fer front als indicis percebuts.
3. Que la persona afectada decideixi no presentar denúncia i la persona de referència, a partir de la informació rebuda, consideri que no hi ha evidències de l'existència d'una situació d'assetjament. En aquest supòsit, s'ha de tancar el cas, i no s'ha de fer cap altra acció.

El personal de referència és el responsable de la gestió i custòdia de la documentació, si n'hi ha, en la fase de comunicació i assessorament, tot garantint la confidencialitat del conjunt de documents i informació que es generen en aquesta fase.

Si la persona afectada decideix no continuar amb les actuacions, se li ha de retornar tota la documentació que hagi aportat. En cas que decideixi continuar amb les actuacions de denúncia, la documentació s'ha d'adjuntar a l'expedient d'investigació que es generi.

### Fase 2: Denúncia interna i investigació

L'objectiu d'aquesta fase és investigar exhaustivament els fets per tal d'emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament, així com per proposar-hi mesures d'intervenció. A aquests efectes, es crea una comissió d'investigació.

La comissió d'investigació serà una comissió interna a on hi participarà:

- Responsable del compliment normatiu
- Responsable del servei
- Monitor referent (en el cas que la persona assetjada sigui un usuari)
- Representant de les persones treballadores (en el cas que la persona discriminada sigui un treballador/a)

La investigació s'inicia a partir de la denúncia realitzada per la persona afectada. La persona que fa la denúncia ha de desenvolupar un relat tan precís i concret com sigui possible en relació amb els indicis que fonamentin la situació denunciada i, en virtut del principi processal de la inversió de la càrrega de la prova, a la persona presumptament discriminada li pertoca provar que la seva conducta ha estat adequada.

Les persones que intervenen en el procediment tenen l'obligació de guardar una estricta confidencialitat i reserva, i no han de transmetre ni divulgar cap informació sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació del qual tinguin coneixement. Segons el que s'estableix en el principi de confidencialitat, dins l'apartat de principis i garanties, la persona responsable de la iniciació i tramitació ha d'assignar uns codis numèrics identificatius, tant a la persona suposadament discriminada, com a la suposadament discriminadora, per preservar-los la identitat.

La denúncia s'ha de presentar per escrit en el [0102FOR01 Model de denúncia interna](#).

La denúncia es presenta al responsable del compliment normatiu, les seves dades de contacte són [compliance@fundaciolallar.cat](mailto:compliance@fundaciolallar.cat).

La comissió d'investigació estudia a fons les denúncies de discriminació LGTBI-fòbia en el marc de l'empresa, emet un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació discriminatòria i fa recomanacions, si escau, sobre les intervencions i mesures que són necessàries.

Les funcions de la comissió d'investigació són:

- Analitzar la denúncia i la documentació que s'adjunta.
- Entrevistar-se amb la persona que denuncia. Si la persona denunciant ha decidit acudir directament a la fase de denúncia i investigació, cal informar-la del

procediment i de les vies possibles d'actuació, i del dret a la vigilància de la salut. Si en la denúncia els fets no estan prou relatats, s'ha de demanar que se'n faci un relat addicional.

- Entrevistar-se amb la persona denunciada.
- Entrevistar els i les possibles testimonis.
- Valorar si calen mesures cautelars.
- Emetre l'informe vinculant.

Es garanteix l'audiència a les parts implicades, permetent la formulació d'al·legacions e informant-les dels elements, objectius i resultats del procediment ambdues parts implicades. Tant la persona denunciant, com la denunciada, podran ser acompanyades durant el procés d'una representació legal dels treballadors.

Durant tot el procés es garanteix el respecte a la confidencialitat estricta i el dret a la intimitat, no només de la presumpta víctima, sinó també de la persona objecte d'acusació. S'ha d'informar, a totes les persones participants del procés del seu deure de guarda de la confidencialitat i sigil sobre la informació e intervenció.

El procés d'investigació conclou amb un informe vinculant que inclogui les conclusions a les quals s'hagi arribat i es proposin les mesures correctores i/o sancions disciplinaries que es considerin adients. Estarà a disposició de la persona denunciat i denunciada.

L'informe ha d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Identificació de la persona o persones suposadament discriminades i discriminadores.
- Relació nominal de les persones que hagin participat en la investigació i en l'elaboració de l'informe.
- Antecedents del cas, denúncia i circumstàncies.
- Altres actuacions: proves, resum dels fets principals i de les actuacions realitzades
- Quan s'hagin fet entrevistes a testimonis, i per tal de garantir-ne la confidencialitat, el resum d'aquesta actuació no ha d'indicar qui fa la manifestació, sinó només si es constata o no la realitat dels fets investigats.
- Circumstàncies agreujants observades:
  - Si la persona denunciada és reincident en la comissió d'actes discriminatoris.
  - Si hi ha dues o més persones discriminades i/o agredides.
  - Si s'acrediten conductes intimidadores o de represàlies per part de la persona agressora o discriminadora.
  - Si la persona agressora o discriminadora té poder de decisió respecte de la relació laboral de la persona agredida o discriminada.
  - Si la persona discriminada o agredida té algun tipus de discapacitat.
  - Si l'estat físic o psicològic de la persona discriminada i/o agredida ha sofert alteracions greus, acreditades per personal mèdic.
  - Si es fan pressions o coaccions a la persona discriminada i/o agredida, als testimonis o les persones del seu entorn laboral o familiar, amb la intenció d'evitar o perjudicar la investigació que s'està realitzant.

- Conclusions.
- Mesures correctores i/o sancions disciplinaries.

El responsable del compliment normatiu és el responsable de la gestió i la custòdia, tot garantint la confidencialitat, del conjunt de documents que es generin en aquesta fase. L'entitat posa a disposició els mitjans necessaris per fer efectiva aquesta custòdia.

L'informe de la comissió d'investigació es remet a la Direcció de l'entitat.

### Fase 3: Resolució

Segons l'informe vinculant elaborat per la comissió d'investigació, la Direcció de l'entitat emet una resolució del cas. Aquesta resolució s'emet com a màxim al cap dels vint dies laborables des de l'inici del procediment, ampliables fins a trenta.

- Si hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:
  - Inici de l'expedient sancionador per una situació provada de discriminació i/o agressió.
  - Adopció de mesures correctores i/o sancions disciplinaries en funció de la gravetat de les conductes, com les següents:
    - Acomiadament disciplinari.
    - Suspensió de treball i sou.
    - Trasllet forçós sense dret a indemnització.
    - Mobilitat funcional.
    - Canvi de torn de treball.
    - Trasllet a un altre centre de treball.
    - Inhabilitació per a l'ascens/promoció professional durant un període de temps.

En valoració de la gravetat de la conducta es contemplarà si hi ha existència de circumstàncies agreujants com:

- La reincidència continuada de la discriminació i/o agressió.
  - La subordinació de la víctima respecte la persona que discrimina i /o agredeix.
  - L'especial vulnerabilitat de la víctima com a conseqüència de la seva precarietat laboral i/o contractual, edat, discapacitat, ...
- Si no hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació discriminatòria:
    - Arxivament de la denúncia.

A la resolució s'hi han de fer constar les dades identificatives de la persona denunciant i denunciada, la causa de la denúncia i els fets constatats.

Es trameta una còpia autenticada d'aquesta resolució a la persona denunciant i a la denunciada, així com a la representació legal de les persones treballadores.

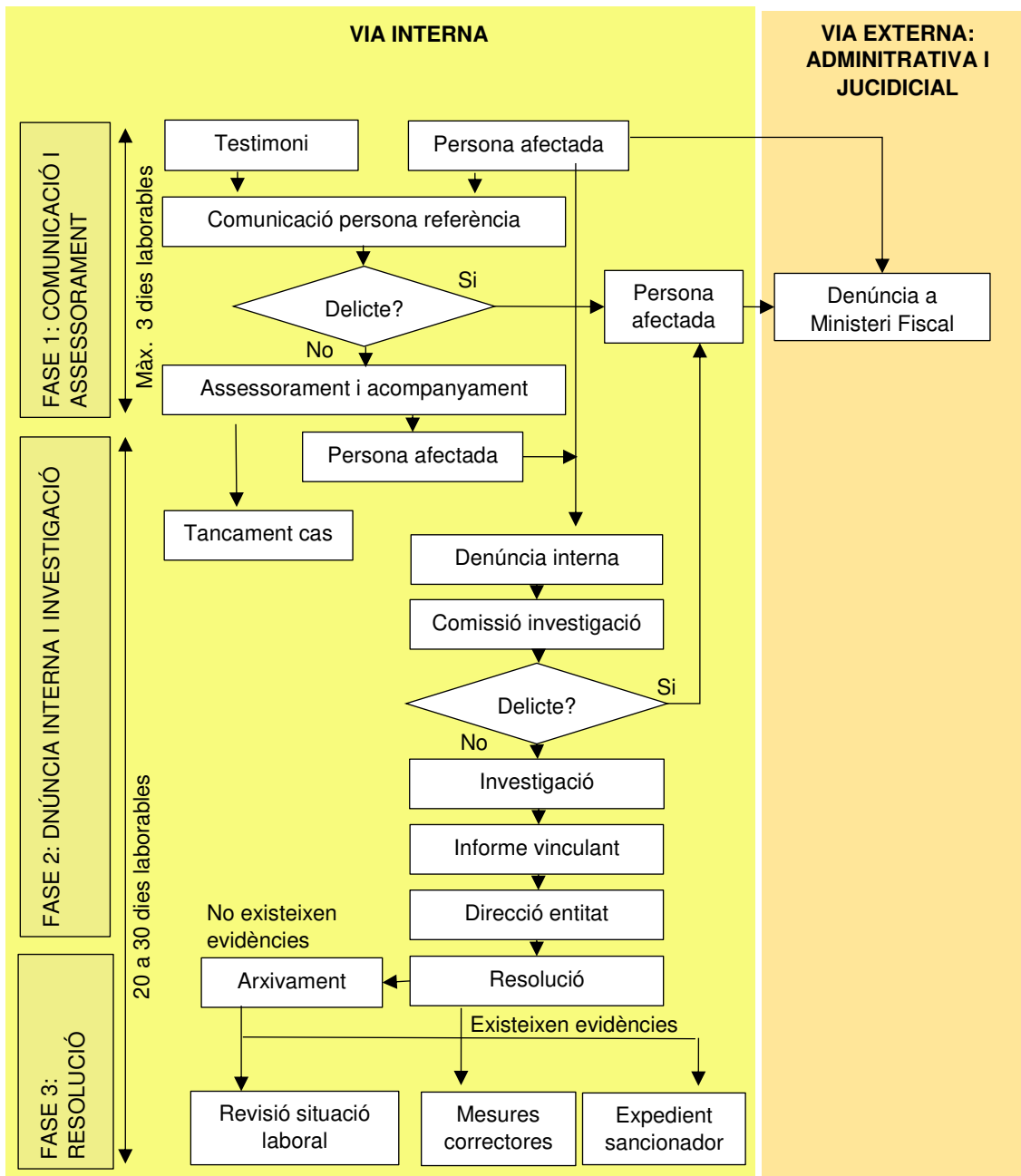
Si de la investigació realitzada es dedueix que s'ha comès alguna altra falta diferent de la de discriminació que estigui tipificada en la normativa vigent o en el/els conveni/s



aplicables (com ara el cas d'una denúncia falsa, entre d'altres), s'ha d'incoar l'expedient disciplinari que pertoqui.

Així mateix, tant si l'expedient acaba amb sanció com si acaba sense sanció, s'ha de fer una revisió de la situació laboral en què ha quedat finalment la persona que ha presentat la denúncia.

MESURES CAUTELARS I/O PREENTIVES



## 8 REGISTRE

[0102FOR01 Model de denúncia interna](#)

## 9 AVALUACIÓ

Reunió anual amb la representació de les persones treballadores per fer l'avaluació i el seguiment del protocol d'actuacions de prevenció i abordatge de situacions per discriminació LGTBI-fòbia.

Els indicadors desagregats per sexe que s'utilitzen són:

1. Nombre de persones treballadores que han fet una comunicació per discriminació LGTBI-fòbia al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
2. Nombre de persones treballadores que han fet una denúncia per discriminació i/o agressió LGTBI-fòbia al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
3. Nombre de persones usuàries que han fet una comunicació per discriminació LGTBI-fòbia al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
4. Nombre de persones usuàries que han fet una denúncia per discriminació LGTBI-fòbia al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
5. Nombre anual de mesures preventives i/o de sensibilització que s'han portat a terme a l'empresa (hores de sensibilització/formació i llista de mesures).
6. Nombre de procediments sancionadors que s'han portat a terme a l'empresa durant l'any.

## 10 MODIFICACIONS

Versió	Data	Motiu
V00	01.03.2024	Alta