

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
FRENTE AL ACOSO Y LA  
VIOLENCIA CONTRA LAS  
PERSONAS LGTBIY  
CONJUNTO PLANIFICADO DE  
MEDIDAS PARA LA IGUALDAD  
Y NO DISCRIMINACIÓN DE  
LAS PERSONAS LGTBI**

AOSSA GLOBAL SA version 1 05/05/2026

---

**AOSSA GLOBAL S.A.**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y  
LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI  
Y CONJUNTO PLANIFICADO DE MEDIDAS PARA LA IGUALDAD Y NO  
DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS LGTBI**

<b>Razón social</b>	AOSSA GLOBAL, S.A.
<b>CIF</b>	A41187675
<b>Domicilio social</b>	C/ Virgen del Águila, 5. 41011 Sevilla
<b>Contacto interno</b>	Mara Burgos - mburgos@aossa.es
<b>Naturaleza del documento</b>	Documento base para negociación, aprobación, implantación y depósito o registro, cuando proceda
<b>Fecha de aprobación</b>	05/05/2026
<b>Versión</b>	2026-02 revisada

Sevilla, 05 de mayo 2026

## Control de modificaciones

Fecha	Motivo	Realizado por
04/05/2026	Versión actualizada y adaptada al Real Decreto 1026/2024.	Mara Burgos

## Índice

### Contenido

Control de modificaciones.....	2
Índice .....	2
1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	4
2. COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS .....	4
Principios rectores .....	4
3. MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA.....	5
4. PARTES NEGOCIADORAS, APROBACIÓN Y NATURALEZA DEL DOCUMENTO .....	5
5. OBJETO DEL PROTOCOLO Y DE LAS MEDIDAS LGTBI .....	5
6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
7. DEFINICIONES .....	6
8. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
9. CONDUCTAS PROHIBIDAS.....	7
9.1. Conductas discriminatorias.....	8
9.2. Conductas de acoso o trato vejatorio .....	8
9.3. Revelación no consentida de información personal .....	8
9.4. Conductas de violencia, amenaza o intimidación .....	8
9.5. Conductas realizadas por medios digitales.....	9
9.6. Represalias .....	9
9.7. Criterios de valoración.....	9
10. CONJUNTO PLANIFICADO DE MEDIDAS LGTBI.....	9
11. Procedimiento de actuación ante denuncias, quejas o comunicaciones .....	11
11.1. Presentación de la denuncia o comunicación .....	11
11.2. Recepción, registro confidencial y evaluación inicial.....	11
11.3. Medidas cautelares o preventivas .....	11
11.4. Investigación .....	11
11.5. Informe de conclusiones.....	12
11.6. Resolución .....	12
11.7. Plazos .....	12
11.8. Seguimiento posterior.....	12
12. Garantías del procedimiento .....	12

13. Comisión instructora o persona responsable de la investigación .....	13
14. Régimen disciplinario y medidas correctoras .....	13
15. Seguimiento, evaluación y revisión .....	13
16. Divulgación, información y formación .....	14
17. Protección de datos y confidencialidad documental.....	14
18. Vigencia .....	14
19. Procedimiento para solventar discrepancias.....	15
20. Diligencia de aprobación y firma .....	15
20. Anexos .....	16
Anexo I. Modelo de denuncia, queja o comunicación interna .....	16
Anexo II. Compromiso de confidencialidad .....	16
Anexo III. Contenido mínimo del informe de investigación.....	17
Anexo IV. Registro estadístico anual anonimizado .....	17

## 1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Organización</b>	AOSSA GLOBAL S.A.
<b>Dirección</b>	C/ Virgen del Águila 5, 41011 Sevilla
<b>CIF</b>	A41187675
<b>Representante legal</b>	Ignacio Revuelta Armengou
<b>Interlocución interna</b>	Mara Burgos - mburgos@aossa.es

## 2. COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Con el presente protocolo, AOSSA GLOBAL S.A. manifiesta su tolerancia cero ante cualquier conducta de discriminación, acoso, violencia, trato vejatorio, intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o represalia por razón de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

Mediante la aprobación de este protocolo, AOSSA GLOBAL S.A. subraya su compromiso con la prevención, detección, actuación, protección y seguimiento frente a estas conductas, informando de su aplicación a todas las personas que prestan servicios en la organización o se relacionan profesionalmente con ella, siempre que los hechos estén vinculados al ámbito laboral, organizativo o funcional de la empresa.

Este protocolo se implanta en coherencia con el compromiso de la empresa con la igualdad de trato, la dignidad, la integridad moral, la no discriminación, la prevención de riesgos laborales y la protección de los derechos fundamentales en el trabajo.

AOSSA GLOBAL S.A. adopta una actitud proactiva tanto en la prevención de estas conductas, mediante información, sensibilización, formación y difusión de comportamientos no tolerados, como en la implantación de medidas para tramitar denuncias, quejas o comunicaciones, investigar los hechos con las debidas garantías y resolver conforme proceda en cada caso.

### Principios rectores

**Tolerancia cero:** Prohibición expresa de cualquier conducta discriminatoria, de acoso, violencia o represalia hacia personas LGTBI.

**Igualdad de trato y no discriminación:** Garantía de igualdad de trato y de oportunidades con independencia de la orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

**Confidencialidad:** Máxima reserva en el tratamiento de la información relativa a consultas, comunicaciones, denuncias e investigaciones.

**Agilidad y diligencia:** Investigación y resolución sin demoras indebidas, respetando los plazos establecidos.

**Respeto y protección de la dignidad:** Tratamiento justo, respetuoso e imparcial para todas las personas implicadas.

**Contradicción y audiencia:** Garantía de audiencia y posibilidad de aportar información por las partes afectadas.

**Protección frente a represalias:** Prohibición de cualquier acto de represalia, amenaza o intento de represalia contra denunciantes, testigos o personas colaboradoras.

**Restitución y reparación:** Adopción de medidas que permitan restablecer, en su caso, las condiciones laborales o personales afectadas por la conducta acreditada.

### 3. MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

---

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- Constitución Española, especialmente los artículos relativos a dignidad, igualdad, integridad y no discriminación.
- 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.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- 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.
- Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en lo relativo al deber empresarial de protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, cuando resulte aplicable por razón de su ámbito material y personal.
- Convenios colectivos aplicables a AOSSA GLOBAL S.A. y normativa interna de la empresa.

### 4. PARTES NEGOCIADORAS, APROBACIÓN Y NATURALEZA DEL DOCUMENTO

---

El presente documento tiene la naturaleza de protocolo de actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI y de conjunto planificado de medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en AOSSA GLOBAL S.A.

Cuando resulte preceptivo, su aprobación, revisión o actualización se someterá al procedimiento de negociación que corresponda conforme al Real Decreto 1026/2024, al convenio colectivo aplicable y a la representación legal de las personas trabajadoras existente en cada ámbito. En ausencia de representación o cuando no exista respuesta de las organizaciones llamadas a negociar, se documentarán las convocatorias, comunicaciones y actuaciones realizadas, pudiendo la empresa determinar las medidas conforme al marco legal aplicable.

Este documento podrá ser incorporado al acuerdo de empresa, convenio colectivo aplicable, protocolo interno o instrumento que proceda, dejando constancia de su aprobación, difusión, implantación y seguimiento.

### 5. OBJETO DEL PROTOCOLO Y DE LAS MEDIDAS LGTBI

---

El objetivo general del presente protocolo es garantizar en AOSSA GLOBAL S.A. un entorno laboral seguro, respetuoso, inclusivo y libre de discriminación, acoso o violencia hacia las personas LGTBI, asegurando la igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas con independencia de su orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

Son objetivos específicos del protocolo:

- Prevenir cualquier forma de discriminación directa, indirecta, múltiple o interseccional por razón de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- Promover una cultura organizativa inclusiva, basada en el respeto a la diversidad, la convivencia y la protección de la dignidad de todas las personas.
- Garantizar entornos laborales seguros, libres de conductas ofensivas, humillantes, intimidatorias, hostiles, degradantes o violentas hacia personas LGTBI.

- Establecer criterios de actuación claros ante cualquier denuncia, queja, comunicación o indicio de discriminación, acoso o violencia LGTBIfóbica.
- Facilitar canales internos seguros, confidenciales y accesibles para comunicar posibles situaciones discriminatorias o violentas.
- Asegurar una respuesta empresarial diligente, objetiva y proporcionada, garantizando la investigación de los hechos, la audiencia de las partes y la adopción de las medidas que procedan.
- Proteger a las personas afectadas, denunciantes y testigos, evitando cualquier forma de represalia, perjuicio o trato desfavorable.
- Incorporar la perspectiva LGTBI en selección, contratación, formación, promoción, clasificación profesional, permisos, beneficios sociales, comunicación interna, prevención de riesgos y régimen disciplinario.
- Sensibilizar y formar a la plantilla, mandos intermedios, personal de coordinación, dirección y recursos humanos.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita verificar la aplicación efectiva del protocolo y revisar las medidas cuando resulte necesario.

## 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será aplicable a todas las personas que integran o se relacionan profesionalmente con AOSSA GLOBAL S.A., sin distinción por modalidad contractual, jornada, categoría profesional, antigüedad, centro de trabajo o vínculo jurídico.

Quedan incluidas las personas trabajadoras, personal directivo, mandos intermedios, personal de coordinación, personas en prácticas o formación, personal temporal, personal fijo discontinuo, personal puesto a disposición, personal subrogado, personal de empresas proveedoras o subcontratadas, personas candidatas en procesos de selección, clientes, personas usuarias, familias, visitas y cualquier otra persona que mantenga una relación profesional, contractual o de prestación de servicios con la organización, siempre que los hechos estén vinculados al ámbito laboral, organizativo o funcional de la empresa.

El protocolo será aplicable en todos los centros, servicios, instalaciones, programas y actividades gestionados por AOSSA GLOBAL S.A. dentro del territorio español, con independencia de su ubicación o titularidad, así como en actividades externas relacionadas con el trabajo, reuniones, formaciones, eventos, desplazamientos, salidas, excursiones o viajes profesionales.

Asimismo, será aplicable en entornos digitales y canales de comunicación vinculados a la actividad laboral, incluidos correo electrónico corporativo, plataformas de trabajo, aplicaciones de mensajería, redes sociales profesionales, grupos de trabajo, videoconferencias o cualquier otro medio telemático relacionado con la actividad de la empresa.

## 7. DEFINICIONES

Concepto	Definición operativa
<b>Persona LGTBI</b>	Persona lesbiana, gay, bisexual, trans o intersexual, así como otras realidades vinculadas a la diversidad sexual, familiar y de género.
<b>Orientación sexual</b>	Atracción física, sexual o afectiva hacia personas de uno u otro sexo, de ambos o de ninguno.
<b>Identidad sexual</b>	Vivencia interna e individual relativa al sexo sentido por cada persona, que puede coincidir o no con el sexo asignado al nacer.
<b>Expresión de género</b>	Manifestación que cada persona hace de su identidad de género a través de conducta, forma de vestir, lenguaje, apariencia, nombre, gestos u otros elementos.
<b>Características sexuales</b>	Rasgos físicos, cromosómicos, hormonales, gonadales, anatómicos o

	fisiológicos vinculados al sexo de una persona.
<b>Persona trans</b>	Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.
<b>Discriminación directa</b>	Trato menos favorable a una persona en situación análoga por razón de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
<b>Discriminación indirecta</b>	Disposición, criterio o práctica aparentemente neutra que ocasiona o puede ocasionar una desventaja particular a personas LGTBI sin justificación objetiva y proporcionada.
<b>Discriminación múltiple o interseccional</b>	Situación en la que concurren dos o más causas de discriminación, de forma simultánea o acumulada.
<b>Acoso discriminatorio</b>	Comportamiento no deseado relacionado con orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales que tenga por objeto o efecto atentar contra la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
<b>Represalia</b>	Cualquier trato adverso, perjuicio, amenaza o intento de perjuicio contra quien denuncie, comunique, testifique o colabore en una investigación.

## 8. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA ORGANIZACIÓN

AOSSA GLOBAL S.A. no tiene constancia, a la fecha de elaboración del presente documento, de la existencia de quejas, denuncias o comunicaciones internas formalizadas relacionadas específicamente con discriminación, acoso o violencia hacia personas LGTBI.

No obstante, la ausencia de denuncias no implica necesariamente la inexistencia de situaciones de riesgo. Por ello, AOSSA GLOBAL S.A. adopta un enfoque preventivo, revisando sus procesos internos y reforzando la difusión, formación, sensibilización y canales de comunicación.

Como diagnóstico inicial se identifican las siguientes áreas de atención:

- Necesidad de difundir de forma clara el protocolo y los canales de comunicación a toda la plantilla y nuevas incorporaciones.
- Conveniencia de formar a mandos intermedios, coordinación, responsables de centro y recursos humanos en diversidad LGTBI, detección de conductas discriminatorias y gestión de incidencias.
- Revisión progresiva de ofertas de empleo, formularios, comunicaciones internas y documentación corporativa para asegurar lenguaje respetuoso e inclusivo.
- Garantía de acceso igualitario a permisos, beneficios sociales y medidas de conciliación, atendiendo a familias diversas, parejas del mismo sexo y personas trans.
- Integración de la perspectiva LGTBI en prevención de riesgos psicosociales cuando existan conflictos, aislamiento, hostilidad o quejas relacionadas con el clima laboral.
- Registro estadístico confidencial y anonimizado de consultas, quejas o denuncias para seguimiento y mejora.

## 9. CONDUCTAS PROHIBIDAS

A los efectos del presente protocolo, se consideran conductas prohibidas todas aquellas actuaciones, comportamientos, expresiones, decisiones, prácticas u omisiones que puedan suponer discriminación, acoso, violencia, trato desfavorable, humillación, intimidación, hostilidad, exclusión o represalia hacia una persona por razón de su orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

Estas conductas podrán producirse de forma verbal, escrita, gestual, física, organizativa, digital o por cualquier otro medio, siempre que estén vinculadas al ámbito laboral, profesional, organizativo o funcional de AOSSA GLOBAL S.A. La relación siguiente tiene carácter orientativo y no limitativo.

### 9.1. Conductas discriminatorias

- Tratar de forma menos favorable a una persona por ser lesbiana, gay, bisexual, trans, intersexual o por pertenecer a una familia LGTBI.
- Excluir, aislar o apartar a una persona de reuniones, comunicaciones, equipos de trabajo, actividades o espacios de convivencia profesional por motivos relacionados con la diversidad LGTBI.
- Impedir, dificultar o limitar el acceso al empleo, contratación, formación, promoción, movilidad interna o cobertura de vacantes por prejuicios relacionados con la diversidad LGTBI.
- Asignar tareas, turnos, centros, funciones o responsabilidades de forma desfavorable o injustificada por razón de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- Denegar, limitar o cuestionar permisos, beneficios sociales, medidas de conciliación o derechos laborales reconocidos a cónyuges, parejas de hecho, familias diversas o personas trans.
- Aplicar criterios aparentemente neutros que generen una desventaja particular para personas LGTBI sin causa objetiva y justificada.

### 9.2. Conductas de acoso o trato vejatorio

- Realizar insultos, burlas, bromas, comentarios, gestos o expresiones ofensivas hacia personas LGTBI.
- Hacer comentarios despectivos sobre la vida afectiva, familiar, corporal o sexual de una persona.
- Ridiculizar la apariencia, forma de vestir, voz, gestos, nombre, expresión de género o manera de comportarse de una persona.
- Cuestionar, negar o menospreciar la identidad sexual de una persona.
- Utilizar deliberadamente un nombre, pronombre o forma de trato que no se corresponda con la identidad manifestada por la persona.
- Difundir rumores sobre orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales o vida privada de una persona.
- Realizar preguntas invasivas o innecesarias sobre el cuerpo, la transición, la vida sexual, la pareja o la familia de una persona LGTBI.
- Crear o mantener un clima laboral hostil mediante comentarios, bromas, rumores, silencios, aislamiento, miradas, gestos o actitudes de rechazo.

### 9.3. Revelación no consentida de información personal

- Comunicar a terceras personas que una persona es LGTBI sin su consentimiento.
- Revelar que una persona es trans, está en proceso de transición o ha modificado su nombre o datos personales, salvo causa legítima y estrictamente necesaria.
- Difundir información, imágenes, mensajes, documentos o comentarios que afecten a la intimidad de una persona LGTBI.
- Utilizar datos personales relacionados con la diversidad LGTBI para ridiculizar, presionar, excluir o perjudicar a una persona.

### 9.4. Conductas de violencia, amenaza o intimidación

- Amenazas verbales, escritas, gestuales o digitales.
- Coacciones para que una persona oculte, modifique o niegue su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Agresiones físicas o intentos de agresión.
- Conductas intimidatorias, persecución, vigilancia o presión continuada.
- Mensajes, imágenes, audios, vídeos o publicaciones de contenido amenazante, vejatorio o LGTBIfóbico.

- Cualquier conducta que genere miedo, inseguridad, indefensión o afectación psicológica en la persona afectada.

### 9.5. Conductas realizadas por medios digitales

- Enviar mensajes, imágenes, memes, audios, vídeos o publicaciones de contenido LGTBIfóbico.
- Realizar comentarios ofensivos o humillantes en correos electrónicos, Teams, WhatsApp, redes sociales, plataformas corporativas o grupos de trabajo.
- Difundir rumores o información privada sobre una persona LGTBI por medios digitales.
- Excluir deliberadamente a una persona de grupos, comunicaciones o canales necesarios para el desempeño de su trabajo.
- Utilizar redes sociales o canales digitales para ridiculizar, acosar, señalar o intimidar a una persona vinculada a AOSSA GLOBAL S.A.

### 9.6. Represalias

- Cambios injustificados de turno, horario, centro, funciones o condiciones de trabajo.
- Exclusión de reuniones, formaciones, comunicaciones internas o procesos de promoción.
- Aislamiento, trato hostil, críticas injustificadas o presiones.
- Amenazas o advertencias dirigidas a disuadir a una persona de denunciar o colaborar.
- Valoraciones negativas, expedientes o medidas disciplinarias injustificadas como reacción a la denuncia o participación en el procedimiento.

### 9.7. Criterios de valoración

Para valorar la existencia y gravedad de las conductas prohibidas se tendrán en cuenta, entre otros, la naturaleza y gravedad de los hechos, el impacto producido, la intencionalidad, la reiteración aunque no sea imprescindible, la posición jerárquica o funcional de la persona que realiza la conducta, el abuso de autoridad, la difusión a terceras personas, el uso de medios digitales, la existencia de represalias y la afectación al entorno laboral, al equipo, al centro o al servicio.

La comisión de cualquiera de estas conductas podrá dar lugar a la activación del procedimiento previsto y, en su caso, a la adopción de medidas preventivas, correctoras, organizativas, reparadoras o disciplinarias conforme a la normativa laboral, el convenio colectivo aplicable y los procedimientos internos de AOSSA GLOBAL S.A.

## 10. CONJUNTO PLANIFICADO DE MEDIDAS LGTBI

AOSSA GLOBAL S.A. adopta el presente conjunto planificado de medidas con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, prevenir cualquier forma de discriminación y promover entornos laborales seguros, respetuosos e inclusivos.

Las medidas serán aplicables a todos los centros, servicios, programas y actividades gestionados por la empresa, y se integrarán en la gestión ordinaria de los recursos humanos, la prevención de riesgos laborales, la formación, la comunicación interna, el régimen disciplinario y los procedimientos de actuación frente a situaciones de acoso, discriminación o violencia.

Área de actuación	Medida	Responsable seguimiento /
<b>Igualdad de trato y no discriminación</b>	Incorporar el principio de igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en políticas internas, procedimientos y comunicaciones de la empresa.	Dirección / RRHH Plazo: Revisión anual Evidencia: Documentos revisados; comunicaciones emitidas

<b>Selección y contratación</b>	Garantizar procesos basados en mérito, capacidad, formación, experiencia e idoneidad, evitando preguntas o valoraciones sobre orientación sexual, identidad sexual, expresión de género o características sexuales.	RRHH / Coordinación Plazo: Continuo Evidencia: Ofertas revisadas; personas de selección informadas
<b>Clasificación, promoción y desarrollo profesional</b>	Asegurar que la asignación de funciones, promoción, movilidad interna, formación y desarrollo profesional se realicen sin discriminación directa o indirecta hacia personas LGTBI.	RRHH / Dirección Plazo: Continuo Evidencia: Procesos documentados; incidencias analizadas
<b>Formación y sensibilización</b>	Incorporar acciones formativas sobre diversidad LGTBI, igualdad de trato, prevención de la discriminación y lenguaje respetuoso, especialmente para dirección, RRHH, mandos y coordinación.	RRHH / Formación Plazo: Anual Evidencia: % plantilla formada; registros de asistencia
<b>Comunicación y lenguaje inclusivo</b>	Utilizar lenguaje respetuoso e inclusivo en documentos, ofertas de empleo, comunicaciones internas, circulares, manuales, protocolos y materiales corporativos.	RRHH / Comunicación Plazo: Revisión anual Evidencia: Modelos actualizados; comunicaciones revisadas
<b>Entornos laborales seguros</b>	Prevenir y actuar frente a cualquier conducta de acoso, violencia, trato vejatorio, aislamiento, burla, rumor, comentario ofensivo o comportamiento LGTBIfóbico, presencial o digital.	RRHH / Comisión instructora / Coordinación Plazo: Cuando proceda Evidencia: Comunicaciones tramitadas; medidas adoptadas
<b>Permisos, beneficios sociales y diversidad familiar</b>	Garantizar el acceso igualitario a permisos, licencias, beneficios sociales y medidas de conciliación sin discriminación hacia parejas del mismo sexo, familias diversas o personas trans.	RRHH / Administración laboral Plazo: Continuo Evidencia: Solicitudes resueltas; incidencias detectadas
<b>Respeto a la identidad de las personas trans</b>	Respetar, en la medida legal y organizativamente posible, el nombre sentido en comunicaciones internas, trato cotidiano, identificaciones y herramientas corporativas, preservando la confidencialidad.	RRHH / Coordinación Plazo: Cuando proceda Evidencia: Solicitudes atendidas; evidencias internas
<b>Régimen disciplinario</b>	Considerar las conductas discriminatorias, de acoso, violencia o represalia hacia personas LGTBI como contrarias a la convivencia laboral y susceptibles de medidas correctoras o disciplinarias.	Dirección / RRHH Plazo: Cuando proceda Evidencia: Expedientes o medidas documentadas
<b>Seguimiento y mejora</b>	Realizar seguimiento periódico de la aplicación de las medidas, con registro confidencial y anonimizado de comunicaciones, consultas, quejas, denuncias, acciones formativas y medidas preventivas.	RRHH / Dirección Plazo: Anual Evidencia: Informe o acta de seguimiento

AOSSA GLOBAL S.A. revisará estas medidas cuando se detecten incidencias, cuando resulte necesario por cambios normativos, cuando lo requiera la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, cuando se constate su insuficiencia o cuando la experiencia derivada de su aplicación aconseje introducir mejoras.

## 11. Procedimiento de actuación ante denuncias, quejas o comunicaciones

---

El procedimiento interno se activará ante cualquier denuncia, queja, comunicación o indicio de acoso, violencia, discriminación, trato vejatorio o represalia hacia personas LGTBI. El procedimiento tendrá carácter confidencial, diligente, protector y garantista.

### 11.1. Presentación de la denuncia o comunicación

- La denuncia podrá ser presentada por la persona afectada o, con su consentimiento expreso e informado, por otra persona en su nombre.
- También podrá comunicar los hechos cualquier persona trabajadora, mando intermedio, coordinación, responsable de centro, representación legal de las personas trabajadoras o persona incluida en el ámbito de aplicación que tenga conocimiento de una posible situación.
- La comunicación se realizará ante la persona designada, el departamento de Recursos Humanos o el canal interno en la web de AOSSA [Canal de denuncias – AOSSA GLOBAL](#).
- La denuncia deberá contener, en la medida de lo posible, identificación de la persona afectada, descripción de los hechos, fechas, lugar, personas implicadas, posibles testigos y evidencias disponibles. Se incorpora un modelo orientativo como Anexo I.

### 11.2. Recepción, registro confidencial y evaluación inicial

- Recibida la comunicación, se acusará recibo cuando proceda y se registrará de forma confidencial, restringiendo el acceso a las personas estrictamente necesarias.
- Se realizará una valoración preliminar para determinar si los hechos comunicados pueden estar comprendidos en el ámbito del protocolo y si procede activar la investigación.
- Si los hechos no encajan en este protocolo, la decisión de no iniciar el procedimiento deberá motivarse y, en su caso, se derivará al cauce interno que corresponda.

### 11.3. Medidas cautelares o preventivas

- Cuando existan indicios suficientes o riesgo para la persona afectada, la empresa podrá adoptar medidas cautelares o preventivas desde el inicio del procedimiento.
- Estas medidas podrán consistir, entre otras, en separación funcional temporal, cambio provisional de turno, ubicación o interlocución, limitación de comunicaciones, adaptación organizativa, apoyo a la persona afectada o cualquier otra medida proporcionada que evite la continuidad de la situación.
- Las medidas tendrán carácter preventivo y no sancionador, deberán ser proporcionales y procurarán no perjudicar a la persona afectada.

### 11.4. Investigación

- La investigación será realizada por la comisión instructora o persona/s designada/s, que deberán actuar con imparcialidad, confidencialidad, diligencia y ausencia de conflicto de intereses.
- La investigación podrá incluir entrevistas con la persona afectada, persona denunciada, testigos, responsables de centro o servicio, así como revisión de documentos, correos, mensajes, registros, comunicaciones o cualquier otra evidencia pertinente.
- Se garantizará la audiencia de las partes y el derecho de contradicción, evitando careos innecesarios o cualquier actuación que pueda incrementar el daño a la persona afectada.

### 11.5. Informe de conclusiones

- Finalizada la investigación, se emitirá un informe de conclusiones que incluirá, al menos, descripción de los hechos, metodología empleada, personas entrevistadas, valoración de pruebas, resultado de la investigación, medidas cautelares adoptadas y propuesta de actuación.
- El informe deberá concluir si se aprecian indicios o evidencias de acoso, violencia, discriminación o represalia objeto del protocolo, o si procede el archivo por falta de indicios suficientes.

### 11.6. Resolución

- La Dirección de la empresa, a la vista del informe, adoptará la resolución que proceda.
- Si se constatan indicios o evidencias suficientes, podrán acordarse medidas correctoras, organizativas, formativas, reparadoras, de protección y, en su caso, la apertura de expediente disciplinario conforme a la normativa laboral y convenio aplicable.
- Si no se aprecian indicios suficientes, se procederá al archivo motivado, sin perjuicio de adoptar medidas preventivas o de mejora del clima laboral cuando resulte conveniente.
- La resolución será comunicada a las partes afectadas en los términos estrictamente necesarios, respetando la confidencialidad y la protección de datos.

### 11.7. Plazos

- El plazo ordinario para la tramitación y resolución será de 20 días hábiles desde la recepción de la denuncia o comunicación.
- En casos especialmente complejos, podrá acordarse una prórroga motivada, procurando que el plazo total no exceda de 30 días hábiles.
- Las medidas cautelares o preventivas podrán adoptarse en cualquier momento del procedimiento, siempre que resulten necesarias y proporcionadas.

### 11.8. Seguimiento posterior

- La empresa realizará seguimiento posterior de las medidas adoptadas para comprobar su eficacia, prevenir represalias y evitar la repetición de los hechos.
- El seguimiento podrá incluir entrevistas, revisión de medidas organizativas, comprobación del clima laboral o actuaciones formativas en el equipo afectado.
- Cuando el acoso acreditado hubiera supuesto una modificación de condiciones laborales de la persona afectada, la empresa procurará restituirla a sus condiciones anteriores si así lo solicita y resulta procedente.

## 12. Garantías del procedimiento

---

- Agilidad, diligencia y rapidez en la investigación y resolución, evitando demoras indebidas.
- Respeto y protección de la intimidad, dignidad y salud de las personas afectadas.
- Confidencialidad estricta de toda la información conocida durante el procedimiento.
- Audiencia imparcial y trato justo para todas las personas implicadas.
- Presunción de inocencia de la persona denunciada hasta la conclusión del procedimiento.
- Protección suficiente frente a represalias para la persona afectada, denunciante, testigos y personas colaboradoras.
- Prohibición de amenazas, tentativas de represalia, coacciones o presiones vinculadas a la denuncia o investigación.
- Restitución de la persona afectada cuando la conducta acreditada hubiera alterado sus condiciones laborales y esta lo solicite.
- Conservación segura de la documentación y acceso restringido a personas legitimadas.

- Compatibilidad con el derecho de acudir a Inspección de Trabajo, autoridades administrativas, órganos judiciales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o cualquier otra instancia competente.

### **13. Comisión instructora o persona responsable de la investigación**

---

AOSSA GLOBAL S.A. designará para cada caso una comisión instructora o, cuando las circunstancias lo aconsejen, una o varias personas responsables de la investigación, con formación o conocimientos suficientes en igualdad, diversidad, gestión de conflictos y confidencialidad.

La composición deberá garantizar imparcialidad, ausencia de conflicto de intereses y capacidad de actuación. Con carácter orientativo, podrá estar integrada por una persona de Recursos Humanos, una persona con funciones de prevención, igualdad o compliance, y, cuando proceda y resulte compatible con la confidencialidad y ausencia de conflicto, una persona de la representación legal de las personas trabajadoras. La comisión podrá contar con asesoramiento externo especializado con voz pero sin voto.

No podrán formar parte de la comisión quienes estén directamente implicados en los hechos, tengan relación jerárquica directa con las partes que comprometa su imparcialidad, hayan sido testigos relevantes o concurren circunstancias que puedan afectar a su objetividad.

Todas las personas que intervengan en la investigación deberán firmar compromiso de confidencialidad, conforme al modelo recogido en el Anexo II.

### **14. Régimen disciplinario y medidas correctoras**

---

Las conductas discriminatorias, de acoso, violencia o represalia hacia personas LGTBI serán consideradas contrarias a la convivencia laboral, a la dignidad de las personas y a los principios de igualdad y no discriminación de AOSSA GLOBAL S.A.

Cuando los hechos queden acreditados, la empresa podrá adoptar, en función de su gravedad y de las circunstancias concurrentes, medidas correctoras, preventivas, organizativas, formativas, reparadoras o disciplinarias conforme al Estatuto de los Trabajadores, al convenio colectivo aplicable y a los procedimientos internos de AOSSA GLOBAL S.A.

Cuando la conducta proceda de personal externo, proveedor, cliente, visita, persona usuaria o tercero vinculado a la actividad, AOSSA GLOBAL S.A. podrá adoptar medidas dentro de su ámbito de control, tales como comunicar los hechos a la entidad correspondiente, exigir medidas correctoras, limitar el acceso a instalaciones o servicios, modificar la interlocución o activar los mecanismos contractuales, administrativos o legales que procedan.

La adopción de medidas internas no impedirá la comunicación o colaboración con autoridades competentes cuando los hechos pudieran constituir infracción administrativa, ilícito penal u otra responsabilidad legal.

### **15. Seguimiento, evaluación y revisión**

---

La responsabilidad de impulso, coordinación y seguimiento de estas medidas corresponderá a la Dirección de la empresa y al departamento de Recursos Humanos, sin perjuicio de la colaboración de otros departamentos, mandos intermedios, responsables de centro, coordinación de servicios y representación legal de las personas trabajadoras, cuando proceda.

AOSSA GLOBAL S.A. realizará un seguimiento periódico de la implantación del protocolo y de las medidas planificadas, mediante indicadores básicos como:

- Número de acciones de difusión realizadas.
- Número y porcentaje de personas formadas, desagregado cuando sea posible por colectivo destinatario.
- Número de mandos, responsables de centro, coordinación y personal de RRHH formado.

- Número de documentos, formularios u ofertas revisadas con lenguaje inclusivo.
- Número de consultas, comunicaciones, quejas o denuncias recibidas, siempre de forma confidencial y anonimizada.
- Tiempos medios de tramitación de procedimientos activados.
- Medidas preventivas, correctoras o formativas implantadas.
- Incidencias o dificultades detectadas y propuestas de mejora.

Las medidas serán revisadas cuando lo prevea la evaluación periódica y, en todo caso, cuando se detecte su insuficiencia, exista cambio normativo, lo requiera la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, se produzcan incidencias relevantes o resulte necesario por cambios organizativos de la empresa.

## 16. Divulgación, información y formación

---

Este protocolo será difundido a toda la plantilla y estará accesible a través de los canales internos habituales de AOSSA GLOBAL S.A. La empresa garantizará su comunicación a nuevas incorporaciones y a personas con responsabilidades de coordinación, gestión de equipos o dirección de centros y servicios.

La empresa podrá informar de la existencia del protocolo a empresas proveedoras, subcontratistas, personal externo, clientes, administraciones contratantes o personas usuarias cuando resulte necesario para prevenir y perseguir conductas discriminatorias o de acoso en el ámbito organizativo de AOSSA GLOBAL S.A.

La formación incluirá, al menos, conocimiento general del protocolo y medidas planificadas, conceptos básicos sobre diversidad sexual, familiar y de género, conductas prohibidas, canales de comunicación, garantías del procedimiento, prevención de represalias y pautas de trato respetuoso.

## 17. Protección de datos y confidencialidad documental

---

La información relativa a orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales, salud, vida privada o situación familiar tendrá carácter especialmente sensible y será tratada con estricta confidencialidad, limitando el acceso a las personas legitimadas y estrictamente necesarias para la tramitación del procedimiento.

La documentación generada se custodiará de forma segura por el departamento o persona designada, evitando su difusión no autorizada. En las comunicaciones a las partes se facilitará únicamente la información necesaria para garantizar sus derechos y la correcta aplicación del protocolo.

El registro estadístico de actuaciones se realizará de forma anonimizada o pseudonimizada, sin identificar a las personas afectadas salvo cuando resulte imprescindible y legalmente procedente.

## 18. Vigencia

---

El presente protocolo entrará en vigor en la fecha de su aprobación y mantendrá su vigencia durante el periodo que se determine por las partes negociadoras o por el instrumento de aprobación correspondiente. Como criterio interno, se recomienda establecer una vigencia máxima de cuatro años, sin perjuicio de su revisión anticipada cuando resulte necesario.

Las actuaciones iniciadas durante su vigencia continuarán tramitándose conforme al procedimiento vigente en el momento de su activación, salvo que una revisión posterior establezca garantías más favorables para las personas afectadas.

## 19. Procedimiento para solventar discrepancias

Las dudas o discrepancias que puedan surgir en la interpretación, aplicación, seguimiento o revisión de este protocolo y de las medidas planificadas serán analizadas inicialmente por Recursos Humanos y la Dirección de la empresa, con intervención de la representación legal de las personas trabajadoras o comisión de seguimiento cuando proceda.

Cuando la discrepancia afecte a medidas negociadas, se procurará su resolución en el marco de la comisión negociadora, comisión de seguimiento, convenio colectivo o acuerdo de empresa que resulte aplicable. De no alcanzarse acuerdo, las partes podrán acudir a los procedimientos de solución autónoma de conflictos, mediación o cauces administrativos o judiciales que correspondan.

## 20. Diligencia de aprobación y firma

El presente Protocolo de actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI y conjunto planificado de medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en AOSSA GLOBAL S.A. ha sido leído, revisado y aprobado por las partes firmantes, comprometiéndose AOSSA GLOBAL S.A. a su implantación, difusión, seguimiento y revisión conforme a la normativa vigente.

En Sevilla, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

Por la representación de la empresa Nombre y apellidos: Cargo: Firma:	Por la representación de la empresa Nombre y apellidos: Cargo: Firma:
Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:	Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:
Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:	Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:
Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:	Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:
Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos:	Por la representación sindical de las personas trabajadoras

Centro de trabajo: Firma:  Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:	Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:  Por la representación sindical de las personas trabajadoras Nombre y apellidos: Centro de trabajo: Firma:
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 20. Anexos

### Anexo I. Modelo de denuncia, queja o comunicación interna

El presente modelo es orientativo. La ausencia de alguno de los datos no impedirá necesariamente la valoración de la comunicación cuando existan elementos suficientes para iniciar actuaciones.

Apartado	Contenido
<b>Datos de la persona que comunica los hechos</b>	Nombre y apellidos: / Puesto o relación con AOSSA: / Centro o servicio: / Teléfono o correo de contacto:
<b>Persona afectada</b>	Nombre y apellidos: / Puesto o relación con AOSSA: / Centro o servicio:
<b>Persona o personas señaladas</b>	Nombre y apellidos si se conocen: / Puesto o relación con AOSSA: / Centro o servicio:
<b>Descripción de los hechos</b>	Relato claro de lo ocurrido, fechas aproximadas, lugar, medio utilizado y circunstancias relevantes.
<b>Testigos o personas que puedan aportar información</b>	Nombre, relación con los hechos y datos de contacto, si se conocen.
<b>Evidencias disponibles</b>	Correos, mensajes, imágenes, audios, documentos, registros, partes de incidencia u otras evidencias.
<b>Medidas urgentes solicitadas</b>	Indicar si se solicita separación de personas, cambio de interlocución, apoyo u otra medida preventiva.
<b>Consentimiento</b>	Cuando la denuncia sea presentada por persona distinta de la afectada, deberá constar el consentimiento expreso e informado de esta para iniciar actuaciones, salvo situaciones en las que proceda actuar por deber de protección.
<b>Fecha y firma</b>	Lugar, fecha y firma de la persona que presenta la comunicación.

### Anexo II. Compromiso de confidencialidad

D./Dña. \_\_\_\_\_, con DNI/NIE \_\_\_\_\_, en su condición de persona interviniente en el procedimiento interno activado conforme al Protocolo LGTBI de AOSSA GLOBAL S.A., manifiesta que conoce y acepta su deber de confidencialidad respecto de toda la información, documentación, datos personales, testimonios y circunstancias a las que pudiera tener acceso.

Se compromete a no divulgar, transmitir, reproducir ni utilizar dicha información para finalidad distinta de la tramitación del procedimiento, respetando la intimidad, dignidad y derechos de todas las personas implicadas.

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Anexo III. Contenido mínimo del informe de investigación**

- Datos identificativos del expediente interno.
- Composición de la comisión instructora o personas responsables de la investigación.
- Objeto de la denuncia o comunicación.
- Cronología de actuaciones realizadas.
- Personas entrevistadas y documentación revisada.
- Metodología empleada en la investigación.
- Valoración de los hechos y de las pruebas disponibles.
- Medidas cautelares o preventivas adoptadas, en su caso.
- Conclusión sobre existencia o no de indicios o evidencias suficientes.
- Propuesta de archivo, medidas correctoras, organizativas, formativas, reparatoras, de protección o disciplinarias.
- Fecha y firma de la comisión instructora o persona responsable.

**Anexo IV. Registro estadístico anual anonimizado**

Año	Tipo de actuación	Centro/área	Estado	Medidas adoptadas	Observaciones sin datos personales