

# MEDIDAS PARA ALCANZAR LA IGUALDAD DE LAS PERSONAS LGTBI Y PROTOCOLO DE ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL Y EXPRESIÓN DE GÉNERO

En Madrid, a de 20 julio de 2023

## REUNIDOS

De una parte, en representación de **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.:**

En representación de las **SECCIONES SINDICALES** presentes en los Comités de Empresa y Delegados y Delegadas de Personal de BBVA, S.A.:

**ACB:**

**CCOO:**

**CGT:**

**UGT:**

**SEC:**

**CIG:**

**ELA:**

**INTERSINDICAL:**

Ambas partes se reconocen mutua y recíprocamente capacidad para este acto y suscriben el presente acuerdo todas las Secciones Sindicales que ostentan en su conjunto el 100% de la representación de los miembros de comités de empresa y delegados y delegadas de personal presentes en BBVA, S.A.

## ACUERDAN

### MARCO LEGAL

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.

*Artículo 15. Igualdad y no discriminación LGTBI en las empresas.*

- 1. Las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras deberán contar, en el plazo de doce meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley, con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI. Para ello, las medidas serán pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras. El contenido y alcance de esas medidas se desarrollarán reglamentariamente.*

### DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El objetivo del presente protocolo es dar cumplimiento a la citada ley estableciendo un conjunto de medidas para alcanzar la igualdad real y efectiva y garantizar los derechos de las personas lesbianas, gais, transexuales, bisexuales, e intersexuales (en adelante LGTBI) en la empresa. Estableciendo a su vez, un

procedimiento por el que dar cauce a las denuncias que puedan formularse por acoso por razón de la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.

BBVA pretende con este acuerdo alcanzado con la representación legal de las personas trabajadoras, mostrar el profundo rechazo a cualquier forma de discriminación. En el ámbito de este acuerdo, bajo el principio de la prevención y actuación, se desarrollan un conjunto de medidas planificadas y protocolo de actuación, sin perjuicio de las adaptaciones que sean necesarias acometer, una vez sea publicado el reglamento citado por la ley que lo sustenta.

## DEFINICIONES Y EJEMPLOS

Por ser un apartado extenso de la ley el que se refiere a definiciones, en este protocolo se acuerda hacer una referencia única a la definición de LGTBIfobia haciendo constar el resto de definiciones relacionados, 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.

Según la ley 4/2023 de 28 de febrero, LGTBIfobia es toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas LGTBI por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

A título de ejemplo, se relacionan las siguientes conductas que no son excluyentes de otras:

- Conductas discriminatorias (directas o indirectas) o el trato desfavorable a alguien con motivo de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de alguien por razón de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, como por ejemplo la utilización de comentarios descalificativos basados en generalizaciones ofensivas a colectivos de diversidad sexual.
- Referirse a una mujer o a un hombre transexual, utilizando para ello el lenguaje en género masculino o femenino respectivamente.
- Pedir a una persona que no revele ser LGTBI en el trabajo.

## MEDIDAS PARA ALCANZAR LA IGUALDAD DE LAS PERSONAS LGTBI:

- Visibilizar el compromiso de la Dirección con la diversidad, implicando a todos los niveles de la Organización, para que continúen siendo un elemento estratégico y una de las palancas de transformación en BBVA.
  - Planificación: En todas las ocasiones posibles y fechas señaladas del colectivo LGTBI, por ejemplo: día del Orgullo 28J, 31M día de visibilidad trans, etc.
- Difundir piezas de comunicación que den a conocer la adhesión de BBVA a campañas institucionales.
  - Planificación: En todas las ocasiones posibles y fechas señaladas del colectivo LGTBI, por ejemplo: día del Orgullo 28J, 31M día de visibilidad trans, etc.
- Difusión entre la plantilla de las medidas para la igualdad de las personas LGTBI y protocolo de actuación frente al acoso.

- o **Planificación:** En el momento de la firma y fechas señaladas del colectivo LGTBI, por ejemplo: día del Orgullo, 28J, 31M día de visibilidad trans, etc.
- Elaboración de campañas de información y sensibilización a la plantilla, a través de cursos de formación o jornadas informativas, sobre diversidad sexual.
  - o **Planificación:** Se introducirán módulos en la formación.
- Ofrecer una amplia difusión y comunicación de la política y actuaciones de la empresa sobre el contenido del presente protocolo, que garanticen el conocimiento por parte de toda la plantilla y de las nuevas incorporaciones y sensibilización en los valores de respeto sobre los que se inspira.
  - o **Planificación:** En todas las ocasiones posibles y fechas señaladas del colectivo LGTBI, por ejemplo: día del Orgullo 28J, 31M día de visibilidad trans, etc.

## PROTOCOLO DE ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL O EXPRESIÓN DE GÉNERO

**OBJETIVO 1.- Establecer un protocolo que incluya una definición clara de la conducta de acoso, así como la inclusión de una política de buenas prácticas para el colectivo LGTBI.**

### **1.- Definición de acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género**

Constituye acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género cualquier comportamiento realizado por la orientación, identidad o expresión referidas, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante, humillante u ofensivo y este se produzca en el lugar y/o centro de trabajo y durante la jornada y horario laboral. También podrán considerarse constitutivas de acoso, aquellas conductas que aun quedando fuera del entorno laboral, entendidos como lugar y tiempo de trabajo, se produzcan en eventos o reuniones entre personas en las que exista una vinculación laboral y/o subordinación laboral.

A modo de ejemplo, y sin ánimo de exhaustividad, pueden constituir supuestos de acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género las siguientes conductas:

- Conductas discriminatorias con motivo de la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de alguien por razón de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, como por ejemplo la utilización de comentarios descalificativos basados en generalizaciones ofensivas a colectivos de diversidad sexual.
- Trato desfavorable o desigual a las personas por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Los comentarios directos, o a terceros, que no respetan la identidad sexual o de género (por ejemplo, decirle a una persona transgénero que su apariencia o el pronombre por el que prefiere que la llamen son inaceptables).

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, se considerará acto de discriminación por razón de sexo.

## 2. Procedimiento

Toda persona incluida en el ámbito de aplicación del presente protocolo, que se considere víctima de acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, podrá presentar denuncia verbal o escrita por los medios que se indican en este protocolo, sin perjuicio de su derecho a denunciar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, Inspección de Trabajo, así como por la vía civil, laboral o a querellarse por la vía penal.

### A. Cuando la persona denunciante y denunciada pertenecen a la plantilla de BBVA, S.A.

#### Denuncia

El procedimiento se pondrá en marcha con la presentación de la correspondiente denuncia por parte de: (i.) la persona presuntamente afectada, (ii.) una organización sindical, (iii.) por cualquier persona que tenga conocimiento de conductas que puedan ser constitutivas de acoso.

La denuncia se podrá dirigir directamente al Canal de Denuncia verbalmente y/o por escrito a través de este [link](#). De forma inmediata y en el plazo máximo de 7 días laborables, el Canal de Denuncia dará traslado de la denuncia a la Dirección de Relaciones Laborales.

Sin perjuicio de lo anterior, la denuncia también se podrá dirigir a:

- a) Directamente a la Dirección de Relaciones Laborales.
- b) Unit Partners y Advisors de Talento y Cultura.
- c) Gestor/a de Igualdad.

Las denuncias dirigidas a cualquiera de las instancias anteriores se remitirán en cualquier caso, al Canal de Denuncia de BBVA.

El escrito de denuncia deberá recoger una descripción de los hechos con la mayor concreción y claridad posibles, incluyendo referencia a la presunta persona autora.

Solo se tramitará el expediente de instrucción en aquellos casos en los que la víctima de acoso ratifique verbalmente o por escrito que está siendo víctima de acoso.

#### Fase de Instrucción

Tras la recepción de la denuncia, la Dirección de Relaciones Laborales procederá a la apertura del pertinente expediente de instrucción por parte de la empresa, nombrando para ello dos personas instructoras, que contarán con formación específica en la materia. Las personas instructoras tendrán como misión liderar las actuaciones encaminada a investigar los hechos denunciados de manera objetiva y poder determinar la existencia, o no, de una situación de acoso, y en caso afirmativo, determinar su/s responsable/s, así como impedir la continuidad de la situación de acoso denunciado, articulando las medidas oportunas al efecto.

La Empresa podrá contratar externamente a una persona o entidad especialista para llevar a cabo el expediente de instrucción, que en todo caso ofrecerá las garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones.

Se podrán admitir aquellos medios de prueba lícitos, de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de solicitarlo la persona afectada, las personas instructoras pondrán en conocimiento de la Representación de las Personas Trabajadoras, o en su caso, representación sindical que solicite, la situación planteada y el inicio de actuaciones.

Asimismo, se pondrá en conocimiento de la unidad responsable del Canal de Denuncia, el inicio de actuaciones.

#### Medidas Cautelares:

Desde la denuncia y hasta el cierre del procedimiento, la Empresa a propuesta de las personas instructoras o del sindicato que represente a la persona afectada, podrá adoptar en el menor tiempo posible, las acciones oportunas para evitar que las personas denunciante y denunciada convivan en el mismo ámbito laboral (departamento o sucursal). Asimismo, la persona que presenta la denuncia tendrá la opción de permanecer en su puesto o la posibilidad de solicitar un traslado provisional durante la tramitación del expediente.

#### Tramitación:

Una vez nombradas las personas instructoras, se activará un proceso de investigación *-fase instructora-* que deberá tramitarse con la mayor celeridad posible con una duración máxima de 15 días laborables. En esta fase se practicarán cuantas diligencias, pruebas y actuaciones se consideren convenientes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, dando audiencia a todas las partes, testigos y otras personas que pudieran aportar información.

Tanto la persona denunciante como la denunciada si lo solicitan, podrán ser asistidas y acompañadas por su representante sindical, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. La Empresa informará del avance del proceso al representante sindical que participe.

#### Informe de Conclusiones:

Concluida la fase instructora, en el plazo de 10 días laborables, se resolverá por escrito el expediente mediante la emisión del correspondiente informe.

El informe final recogerá las conclusiones alcanzadas por las personas instructoras tras el estudio y valoración del conjunto de actuaciones, acometidas como parte de la fase de instrucción, poniéndose a disposición del representante sindical que haya participado en la fase de tramitación, a efectos de que pueda emitir, si lo considera oportuno, informe al respecto que formará parte del expediente.

En caso de estimarse la concurrencia de una situación de acoso, el informe podrá incluir pronunciamiento, en cuanto a la conveniencia de adoptar una decisión sancionadora, con arreglo a lo previsto en el Convenio Colectivo vigente. Exista o no pronunciamiento de sanción, si el informe determina la existencia de acoso, se dará traslado al Comité de Disciplina quien será el órgano competente para pronunciarse sobre la eventual sanción.

Por contra, de no entenderse acreditada la conducta de acoso, el informe propondrá el sobreseimiento del expediente, que igualmente será trasladado al Comité de Disciplina para su pronunciamiento.

Si el resultado del expediente de instrucción es de sobreseimiento, la persona denunciante podrá también solicitar el traslado de oficina o de departamento, sin que el mismo suponga una mejora o detrimento de sus condiciones laborales, siendo potestativo del Banco su concesión.

En el caso de que la sanción disciplinaria no conlleve la extinción del vínculo contractual, la Empresa mantendrá un deber activo de vigilancia respecto de la persona sancionada, con el fin de evitar que la situación vuelva a repetirse.

De manera simultánea a la comunicación a las personas afectadas, la Empresa informará al representante sindical que haya participado en la fase de tramitación, de la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina. En este sentido, en el caso de que haya quedado acreditado el acoso por orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género, informará de la falta que tendrá el carácter de muy grave y de la sanción; en el caso de que no haya quedado acreditado el acoso, informará del sobreseimiento del expediente y si procediera por apreciar el comité, la comisión de una falta disciplinaria de otra naturaleza, informará de la misma y de la medida disciplinaria correspondiente, manteniendo en todo caso la debida confidencialidad. Esta misma información se trasladará al equipo responsable del Canal de Denuncia.

Asimismo, informará a la Comisión de Igualdad sobre los casos de acoso que se hubieran producido, de forma anonimizada, así como la resolución final adoptada en el informe, y si procede, la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina.

**B. Cuando la persona denunciante no es plantilla de BBVA, S.A. (Sociedades del Grupo, empresas Subcontratadas y/o empresas de prestación de servicios a BBVA) y la denunciada es plantilla de BBVA, S.A.**

Ante el conocimiento de la denuncia formal de una persona ajena a la Entidad contra una persona trabajadora del Banco, el procedimiento a seguir será el que se describe a continuación:

1. Conforme al procedimiento establecido en el punto 2.A. del presente documento, se designarán las dos personas instructoras del expediente de investigación.  
La persona denunciada si lo solicita, podrá ser asistida y acompañada por su representante sindical, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. La Empresa informará del avance del proceso al representante sindical que participe.
2. A continuación, se procederá a dar traslado de la apertura de este expediente de investigación a la Entidad empleadora a la que pertenezca la persona denunciante, informándole del inicio del protocolo y requiriéndole para que cite a la persona denunciante, a efectos de realizar la entrevista.
3. Asimismo, se coordinará con la Entidad empleadora de la persona denunciante la posibilidad y conveniencia de trasladar provisionalmente a la persona denunciante o denunciada, para que no convivan en el mismo ámbito laboral durante el período de investigación. Esta medida solo se llevará a cabo cuando por parte de las dos entidades se entienda que es estrictamente necesario.
4. Concluida la fase instructora se resolverá por escrito el expediente mediante la emisión del correspondiente informe.  
El informe final recogerá las conclusiones alcanzadas por las personas instructoras tras el estudio y valoración del conjunto de actuaciones acometidas, como parte de la fase de instrucción, poniéndose a disposición del representante sindical que haya participado en la fase de tramitación, a efectos de que pueda emitir, si lo considera oportuno, informe al respecto que formará parte del expediente.
5. Una vez finalizado el expediente de investigación por las personas instructoras, se informará a la Entidad empleadora de la finalización de la investigación, sin precisar las medidas que,

en su caso, se adopten en el Banco con respecto a la persona denunciada. Asimismo, se informará al equipo responsable del Canal de Denuncia de BBVA, de la resolución final adoptada en el informe, y si procede, la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina.

6. De manera simultánea a la comunicación a las personas afectadas, la Empresa informará al representante sindical que haya participado en la fase de tramitación de la decisión disciplinaria adoptada en el seno del Comité de Disciplina. En este sentido, en el caso de que haya quedado acreditado el acoso por orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género, informará de la falta que tendrá el carácter de muy grave y de la sanción; en el caso de que no haya quedado acreditado el acoso informará del sobreseimiento del expediente y si procediera por apreciar el comité, la comisión de una falta disciplinaria de otra naturaleza, informará de la misma y de la medida disciplinaria correspondiente, manteniendo en todo caso la debida confidencialidad. Esta misma información se trasladará al equipo responsable del Canal de Denuncia.
7. Si se estimara conveniente, se trasladará por parte del Banco a la empresa de la persona denunciante la conveniencia de adoptar algún tipo de medida complementaria respecto de la misma.

**C. Cuando la persona denunciante es plantilla de BBVA, S.A. y la denunciada no es plantilla de BBVA, S.A. (Sociedades del Grupo, empresas Subcontratadas y/o empresas de prestación de servicios a BBVA)**

Ante la denuncia formal de una persona trabajadora del Banco contra una persona ajena a la Entidad, el procedimiento a seguir será el siguiente.

1. Se analizará internamente dicha situación y las medidas pertinentes provisionales a adoptar, por parte de la Dirección de Relaciones Laborales. Entre ellas se valorarán las siguientes:
  - A. Comunicación y traslado de la denuncia a la empresa de la persona denunciada.
  - B. La separación física de las personas intervinientes.
  - C. La posibilidad de que la persona denunciada deje de prestar servicios para el Banco.
  - D. Otro tipo de medidas adicionales.
2. En el caso de que sea pertinente trasladar la denuncia a la empresa de la persona denunciada, se procederá a enviar dicha denuncia, solicitando que procedan a la investigación pertinente para el esclarecimiento de los hechos, poniendo a su disposición el contacto de la persona denunciante. Para esto último, será imprescindible contar con la autorización previa por parte de la misma.
3. Se solicitará a la entidad empleadora de la persona denunciada que informe al Banco de la conclusión del expediente de investigación, la cual podrá proponer, en su caso, la conveniencia de adoptar alguna medida adicional derivada de este expediente.
4. BBVA, S.A. podrá decidir rescindir el contrato de prestación de servicios suscrito con la Entidad empleadora, cuando considere que la misma ha actuado de mala fe o de manera no diligente y responsable en el procedimiento aquí descrito.

La persona denunciante, si lo solicita, podrá ser asistida y acompañada por su representante sindical, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. La Empresa informará del avance del proceso al representante sindical que participe.

El equipo responsable del Canal de Denuncia de BBVA será informado de la finalización de las actuaciones.

#### **D. Cuando la persona denunciante es plantilla de BBVA, S.A. y la denunciada es un cliente de BBVA, S.A.**

La denuncia formal de una persona trabajadora del Banco contra un cliente deberá ir acompañada de la denuncia realizada ante la policía o en sede judicial.

La persona denunciante tendrá derecho a estar asistida por su representante sindical ante el Banco, si así lo solicita la persona afectada.

Desde la denuncia y hasta el cierre del procedimiento judicial, la Empresa a propuesta de la persona trabajadora, podrá reubicar a la misma en otra sucursal, en otro puesto de trabajo a ser posible con el mismo o similar nivel de responsabilidad.

Una vez finalizado el procedimiento judicial, la persona trabajadora podrá optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior o la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la obligación de reserva de puesto.

En aquellos casos en los que hubiese sentencia condenatoria del cliente, el Banco podrá rescindir las posiciones que dicha persona mantenga con la Entidad, en su compromiso con la lucha contra cualquier tipo de acoso.

Se informará al equipo responsable del Canal de Denuncia de BBVA de la finalización de las actuaciones.

### **3. Principios rectores del procedimiento**

Toda denuncia debe ser tramitada.

**Celeridad y tratamiento urgente:**

Ello supone el compromiso de dar un tratamiento ágil y rápido a todo el proceso.

**Confidencialidad:**

No solo por la especial sensibilidad de todo lo que conlleva un proceso de esta tipología, sino también en observancia de la normativa de protección de datos, el proceso en su integridad se llevará a cabo en estricta confidencialidad, garantizando el tratamiento reservado de la información en las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso.

La Comisión instructora y todas las personas que tengan conocimiento directo o indirecto del proceso, quedarán vinculadas por este compromiso de confidencialidad.

**Objetividad, imparcialidad y búsqueda de la verdad:**

En todo caso, el fin último del proceso radica en la búsqueda de la verdad y en la constatación de la veracidad de los hechos denunciados con objetividad, independencia e imparcialidad.

**Respeto:**

Tanto hacia la persona que ha presentado la denuncia, como hacia la persona denunciada, por afectar la denuncia y todo el proceso a su intimidad y dignidad.

Presunción de inocencia:  
Prevalecerá durante toda la vigencia del proceso.

Trámite de audiencia:  
En todo caso, se garantizará la audiencia a las partes implicadas.

Garantía de indemnidad:

Se garantizará la protección frente a represalias y tratamiento de estas conductas, quedando expresamente prohibidos los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una denuncia.

En cumplimiento de la ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción, queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia por un plazo de dos años. La persona que viera lesionados sus derechos por causa de su comunicación una vez transcurrido el plazo de dos años, podrá solicitar la protección de la Autoridad Independiente de Protección del Informante.

#### 4. Buenas prácticas

- El protocolo por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género será difundido del mismo modo que el Plan de Igualdad.
- Elaboración de campañas de información y sensibilización a la plantilla, a través de cursos de formación o jornadas informativas, incluyendo en la formación el módulo específico sobre Prevención del acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Ofrecer una amplia difusión y comunicación de la política y actuaciones de la empresa sobre el contenido del presente protocolo que garanticen el conocimiento de toda la plantilla y de las nuevas incorporaciones, y sensibilizando en los valores de respeto sobre los que se inspira.
- Elaboración de una declaración de principios en la que la empresa indique su compromiso con la erradicación del acoso, defendiendo el derecho de las personas trabajadoras a ser tratadas con dignidad, recogiendo responsabilidades de cada una de las partes y las consecuencias de las conductas de acoso.
- Difusión entre la plantilla del posicionamiento de la empresa de rechazo hacia cualquier forma de desigualdad hacia el acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.

Temporalización: Permanente a partir de la firma y durante la vigencia de este Acuerdo de Medidas.