

Plan LGTBIQ+ 2024-2027

Revisión año 2º

Junio 2025

Índice

I	OBJETIVOS Y PRINCIPIOS INSPIRADORES	3
I.1	OBJETIVOS	3
I.2	PRINCIPIOS INSPIRADORES	3
2	COMPROMISO	6
3	MARCO NORMATIVO	7
3.1	ÁMBITO INTERNACIONAL Y COMUNITARIO	7
3.2	ÁMBITO ESTATAL	9
3.3	ÁMBITO AUTONÓMICO	10
4	MARCO CONCEPTUAL	12
5	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN	14
5.1	EJES ESTRATÉGICOS	15
6	SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	20
6.1	MÉTODOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS:	20
7	PROTOCOLO DE ACOSO PARA EL COLECTIVO LGTBI	22
7.1	DEFINICIÓN DE ACOSO	22
7.2	CANAL DE DENUNCIA	23
7.3	PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	23
7.4	INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN	23
7.5	APOYO A LA VÍCTIMA	24
7.6	PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	24
7.7	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	24
7.8	NO REPRESALIAS	24

I Objetivos y principios inspiradores

I.1 Objetivos

La cultura y valores de Necomplus están orientados hacia el respeto de la dignidad de las personas que integran su organización desde un punto de vista de igualdad.

Mediante el presente Plan, se ha desarrollado un plan transversal de visión práctica y realista que tiene como objetivo incorporar y reforzar esta perspectiva en todas las acciones que sean relevantes para promover, defender y garantizar los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales de Necomplus.

El presente protocolo, aplicable a todos los empleados de Necomplus, incluyendo a directivos, personal administrativo y colaboradores de cualquier nivel jerárquico supone la implantación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso y discriminación, en los que se eviten este tipo de situaciones y, en segundo lugar, a garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

Dicho Plan, se implementará en el periodo de vigencia comprendido entre 2024 y 2027.

I.2 Principios inspiradores

El presente I Plan se inspira en los siguientes principios fundamentales, los cuales han guiado el proceso de elaboración y regirán su implementación y aplicación.

Actúan como principios rectores de cada una de las líneas y objetivos estratégicos, enfocando el horizonte y dotando de sentido a las actuaciones sobre las que se construye esta planificación estratégica. Cada uno de estos principios, por tanto, deben orientar por igual a cada una de las líneas estratégicas propuestas y han de reconocerse en todas sus actuaciones.

- **Derechos Humanos**

Todas las personas, con independencia de su orientación sexual, expresión o identidad de género, tienen derecho al pleno disfrute de todos los derechos humanos, desarrollando sus tareas profesionales de una forma libre de violencias y discriminaciones dentro de la compañía.

Este Plan, parte de la necesidad de crear las condiciones para que las personas y colectivos LGTBI puedan ejercer plenamente sus derechos y para que, por ninguna circunstancia o razón, la identidad de género o la orientación sexual se usen para discriminar o excluir a ninguna persona dentro del ámbito de la empresa.

Destacamos especialmente:

a. Igualdad y no discriminación: Se velará por la erradicación de cualquier acto de discriminación directa o indirecta, por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género o pertenencia a grupo familiar.

b. Reconocimiento de la personalidad: Ninguna persona podrá ser presionada para ocultar, suprimir, negar o modificar su orientación sexual, expresión o identidad de género. Toda persona tiene derecho a construir para sí, una autodefinición con respecto a su cuerpo, sexo, género y su orientación sexual. La orientación, sexualidad e identidad de género que cada persona defina para sí, es esencial para su personalidad y constituye uno de los aspectos fundamentales de autodeterminación, dignidad y libertad.

c. Prevención: Se adoptarán las medidas de prevención necesarias para evitar conductas homófobas, lesbófobas, bífobas y/o tránsfobas, así como una detección temprana de situaciones conducentes a violaciones del derecho a la igualdad y la no discriminación de personas LGTBI en cualquier ámbito.

d. Privacidad: Todas las personas tienen derecho a la privacidad, incluyendo el derecho a optar por revelar o no la propia orientación sexual, diversidad corporal o identidad de género.

- **Igualdad y diversidad**

Se atenderán las personas LGTBI desde todas las áreas, servicios y departamentos de la empresa, prestando especial atención a las personas con más probabilidades por cuestiones identitarias de sufrir un trato discriminatorio.

Se velará por el reconocimiento de la diversidad y pluralidad de las orientaciones sexuales e identidades y expresiones de género, rompiendo con el esquema normativo heterosexual patriarcal imperante, visibilizando y poniendo en valor este hecho para que todos los/las trabajadores/as tomen conciencia de las realidades diversas.

- **Enfoque de género**

El enfoque de género se configura como un enfoque analítico que visibiliza, hace comprensivas y cuestiona las desigualdades de género, reconociendo que tanto el género como las relaciones de poder entre ellos, son constructos sociales e históricos y que las desigualdades que de ellas se derivan, atraviesan otras basadas en la clase, la etnia, la orientación sexual, la discapacidad, etc.

De este modo para entender la diversidad de realidades, sensibilidades y experiencias que engloban a las personas LGTBI y las desigualdades y violencias a las que son sometidas, el enfoque de género se perfila como una herramienta analítica indispensable.

- **Transparencia y diversidad LGTBI**

Tiene que ver con la necesidad de trasladar internamente y al público, los avances que se producen en Necomplus en materia de igualdad y diversidad LGTBI. Principio de transparencia que, igualmente, debe estar presente en el propio proceso de ejecución, seguimiento y evaluación del I Plan.

Cualquier persona podrá tener acceso a la información sobre el I Plan de Igualdad y Diversidad LGTBI de la empresa.

- **Transversalidad**

El objetivo del correcto abordaje de la diversidad sexual, identidad y expresión de género, como base para prevenir las distintas discriminaciones, debe presidir e informar todas las políticas y procedimientos impulsados desde Gerencia, en cada una de las áreas; operaciones, estructura etc.

En este I Plan se contemplan, entre otras medidas, la formación en diversidad afectivo-sexual y de género del personal.

- **Sensibilización**

La sensibilización de los/las trabajadores/as constituye una estrategia encaminada a promover la toma de conciencia de las realidades de las personas LGBTI, las situaciones discriminatorias que enfrentan desde lo local a lo global y que pueden influir en el desarrollo de sus actividades profesionales.

- **Sostenibilidad**

El I Plan LGTBI velará por la incorporación de criterios de sostenibilidad en sus actuaciones, desarrollando una mirada global/local que tome como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en su implementación.

Sin duda, se pondrán en acción de manera transversal varios ODS, como el ODS 3. Salud y Bienestar, el ODS 4. Educación de calidad, el ODS 5. Igualdad de género y el ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

2 Compromiso

Este I Plan para personas LGTBI de Necomplus se configura como la principal herramienta de actuación de la empresa para promover el respeto a la diversidad sexual y de género, erradicar la homofobia, lesbofobia, transfobia, bifobia e intersexfobia (LGTBIfobia, en adelante), visibilizar la realidad LGTBI.

Estos objetivos entroncan con la voluntad de fomentar la igualdad, y la libertad de todas las personas, sin discriminaciones, dentro del entorno laboral.

Cabe destacar que las políticas LGTBI comparten la raíz con las de igualdad de género ya que ambas surgen de la necesidad de erradicar las discriminaciones que sigue suscitando el patriarcado heteronormativo. Sistema según el cual, el hombre masculino heterosexual es el centro de todas las cosas, y todo lo que no encaja en el mismo contiene el riesgo potencial de sufrir desigualdad y discriminación. Así las mujeres han sido colocadas en una categoría inferior respecto a los hombres y aquellas personas que muestran una orientación o heterosexual y/o una identidad no cisgénero son discriminadas e invisibilizadas.

Por tanto, el abordaje de las políticas LGTBI desde Necomplus nace de la convicción de que la realidad de la diversidad sexual y de género y la diversidad familiar debe partir de una mirada con perspectiva de género para poder abordar la diversidad del colectivo.

Necomplus se compromete a gestionar todas aquellas actuaciones encaminadas para la prevención y resolución de situaciones de acoso, o cualquier tipo de discriminación a personas del colectivo, poniendo los medios a su alcance para evitar dichas situaciones en el trabajo.

A través de este procedimiento y en concordancia con nuestro Plan de igualdad, Necomplus es portadora de la filosofía tolerancia cero ante el acoso sexual, por razón de sexo, identidad y orientación sexual, estableciendo la obligación de todas las personas que formen parte de la organización de prevenir y erradicar las conductas ilícitas, así como colaborar en procedimientos de denuncia y resolución, así como al desarrollo de acciones encaminadas al acercamiento de la empresa a la realidad de las personas del colectivo, desde el punto de vista de la diversidad afectivo-sexual.

3 Marco normativo

3.1 Ámbito internacional y comunitario

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) es un documento declarativo adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), el 10 de diciembre de 1948 en París; en esta se recogen en sus 30 artículos los derechos humanos considerados básicos.

Artículo 1. *“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”.*

Artículo 2. *“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.*

La ONU ha declarado que este mandato implica el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegido contra la discriminación por diversos motivos, entre ellos la orientación sexual y la identidad de género.

En 1994, el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas dictaminó que la prohibición y consecuente penalización de los comportamientos homosexuales vulneraban los derechos a la privacidad y no discriminación.

La ONU con los Principios de Yogyakarta (2006), sobre la Aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en Relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género, extiende explícitamente la Declaración Universal de los Derechos Humanos a las personas homosexuales, bisexuales, transexuales y transgénero, cuyos derechos ya estaban incluidos implícitamente en el artículo segundo de la mencionada Declaración Universal bajo los genéricos «o de cualquier otra índole» y «o cualquier otra condición»:

Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En la Declaración contra la homofobia y la discriminación basada en la orientación sexual, de 18 de diciembre de 2008, los 66 Estados miembros de las Naciones Unidas firmantes del documento expresaron preocupación por las violaciones de los derechos fundamentales, así como la violencia, el acoso, la discriminación, la exclusión, la estigmatización y el prejuicio contra las personas por su orientación sexual o identidad de género.

Además, desde la ONU se elaboró el Informe del Alto Comisionado para los Derechos Humanos sobre Leyes y prácticas discriminatorias y actos de violencia

cometidos contra personas por su orientación sexual e identidad de género, de 17 de noviembre de 2011, con el fin de estudiar la forma en que la normativa internacional de derechos humanos podía aplicarse para poner fin a la violencia y a las violaciones conexas de los derechos humanos motivadas por la orientación sexual y la identidad de género.

La Resolución de la Asamblea General de la ONU: Derechos Humanos, Orientación Sexual e Identidad de Género, de 4 de junio de 2012, promovía la condena de la discriminación contra personas por motivos de orientación sexual e identidad de género, e instaba a los Estados dentro de los parámetros de las instituciones jurídicas de sus sistemas a eliminar, allí donde existan, las barreras que enfrentan las lesbianas, los gays y las personas bisexuales, trans e intersex (LGTBI) en el acceso a la participación política y otros ámbitos de la vida pública, así como evitar interferencias en su vida privada

En el Informe de la Comisión de Libertades Públicas y Asuntos Interiores sobre la igualdad jurídica de los homosexuales y las lesbianas en la Comunidad Europea, de 8 de febrero de 1994 del Parlamento Europeo, reitera su convicción de que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un trato idéntico, con independencia de su orientación sexual y estima que la Comunidad Europea está obligada a velar por la aplicación del principio de la igualdad de trato con independencia de la orientación sexual de las personas en las disposiciones jurídicas ya adoptadas o por adoptar.

Por su parte, el Tratado de Ámsterdam, de 2 de octubre de 1997 refiere lo siguiente:

Art. 13.1. Sin perjuicio de las demás disposiciones del presente Tratado y dentro de los límites de las competencias atribuidas a la Comunidad por el mismo, el Consejo, por unanimidad, a propuesta de la comisión y previa consulta al Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

En el año 2000, la UE, en el apartado (1) del artículo 21 de «Derecho de no discriminación» de su Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, censura legalmente la discriminación por motivos de orientación sexual:

Se prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual. Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea I.

Este mismo documento, sin embargo, establece en su noveno artículo que la legislación matrimonial es privativa de cada uno de los estados miembros, por lo que la posibilidad de matrimonio entre personas del mismo sexo se regula en los marcos jurídicos estatales:

Se garantizan el derecho a contraer matrimonio y el derecho a fundar una familia según las leyes nacionales que regulen su ejercicio. Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Finalmente, en el ámbito europeo deben mencionarse además las resoluciones del Parlamento Europeo del 18 de enero de 2006 y del 24 de mayo de 2012, relativas a la igualdad de derechos de lesbianas y gays y a la lucha contra la discriminación y la homofobia; la Directiva 2000/78/CE, del Consejo, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el puesto de trabajo y en el empleo; y la Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea, que consagra la prohibición de discriminación por orientación sexual como derecho primario de la Unión.

3.2 Ámbito estatal

Aunque nuestro país es en la actualidad un referente en políticas LGTBI, desde que se instauró la democracia en 1978, hay que recordar que el fin de la dictadura franquista se sellaría con la aprobación de la Ley de Peligrosidad y Rehabilitación Social de 4 agosto de 1970, que sustituía a la Ley de Vagos y Maleantes de 1933, y que reprimía a “*los que ejerzan actos de homosexualidad*” y/o “*transexualidad*”. Las personas LGTBI eran definidas en la citada norma como un “*peligro social*” y merecedoras de rehabilitación, recibían como “*cura*” el internamiento en establecimientos de reeducación, la prohibición de residencia en un determinado lugar y la sumisión a la vigilancia de un delegado gubernativo.

Cuando acaba el franquismo, comienza la regulación de la mejora de la vida y la defensa de los derechos de las personas LGTBI. En abril de 1977, España ratificó el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de Nueva York, y en septiembre de 1979, el Convenio de Roma para la Protección de los Derechos Humanos y en diciembre de 1978 la Constitución vigente.

La Constitución Española, recoge en su artículo 1, *la libertad, justicia, igualdad y pluralismo, quedando libertad al desarrollo de la personalidad* (art. 10) y *prohibida la discriminación* (art. 14). Se trata del documento más antiguo que legisla (indirectamente) sobre las personas LGTBI al que España se continúa acogiendo.

Artículo 1.1. España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la igualdad y el pluralismo político.

Artículo 9.2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica cultural y social.

Artículo 14. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición...

En aplicación de los preceptos constitucionales, la legislación española ha ido evolucionando para recoger una serie de cambios y de avances en materia de igualdad de sexos, y después a aspectos referentes a las parejas de hecho de personas del mismo sexo, o el matrimonio entre personas del mismo sexo, así como del ejercicio de los

derechos relacionados con estas figuras jurídicas. Es esta normativa la que respalda los recursos e instrumentos desarrollados para conseguir la igualdad y no discriminación de las personas con identidad de género y orientación sexual diversa.

La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que entre otros aspectos incorpora al Código Penal el agravante de responsabilidad criminal en delitos motivados por la orientación de la víctima.

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre, que regula la igualdad de trato y la no discriminación laboral por razón de orientación sexual.

La Ley 13/2005, de 1 de julio, que aprobó una importante y trascendental modificación del Código Civil que permitió el matrimonio de personas del mismo sexo, y como consecuencia de ello, otros derechos de envergadura como la adopción conjunta, la herencia y la pensión. La Ley fue publicada el 2 de julio de 2005, convirtiéndose España en el primer país del mundo en legalizarlo de forma plena.

El 26 de mayo de 2006, el Gobierno español, modificó la ley de reproducción asistida, permitiendo a la madre no biológica reconocer legalmente como hijas a las/os niñas/os nacidas/os en el matrimonio entre dos mujeres.

En 2007 se emite la Ley 3/2007, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas, que otorgó a las personas trans el derecho a registrar su propia identidad.

Art. 1. Legitimación.

1. Toda persona de nacionalidad española, mayor de edad y con capacidad suficiente para ello, podrá solicitar la rectificación de la mención registral del sexo. La rectificación del sexo conllevará el cambio del nombre propio de la persona, a efectos de que no resulte discordante con su sexo registral.

2. Asimismo, la persona interesada podrá incluir en la solicitud la petición del traslado total del folio registral.

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, **entró en vigor el 2 de marzo de 2023** e incluyó nuevas obligaciones para las empresas. Esta norma se aprobó con el objetivo de promover la igualdad de las personas LGTBI y tiene repercusiones en el ámbito laboral. En concreto, la Ley establece que **todas las empresas de más de 50 trabajadores deberán implantar un Plan LGTBI.**

3.3 Ámbito autonómico

Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de igualdad de las personas LGTBI, para la Comunidad Valenciana.

Esta Ley tiene por objeto reconocer el Derecho de las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersexuales a la igualdad y la no discriminación por razón de

orientación sexual, identidad de género, expresión de género, desarrollo sexual o grupo familiar.

Para tal fin, establece principios y medidas destinadas a **garantizar en toda su plenitud la igualdad real y efectiva** de las personas LGTBI, así como para la prevención, corrección y erradicación de cualquier discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género, desarrollo sexual, grupo familiar, etc., con independencia de su subjetividad individual o percepción colectiva.

El contenido de la presente Ley se estructura en cinco títulos, cada uno de los cuales contiene una serie de artículos que pretenden dar respuesta a las diferentes necesidades de las personas LGTBI y poner en marcha las acciones necesarias para hacer frente a la discriminación que sufren, estableciendo las condiciones por las que los Derechos de este colectivo y de los grupos en los que se integra, sean reales y efectivos, facilitándoles la participación y la representación en todos los ámbitos de la vida social, y contribuyendo a la superación de los estereotipos que afectan negativamente a la percepción social de estas personas.

La normativa incluye distintas medidas a implementar de forma prioritaria en cada uno de los ámbitos más relevantes de la vida diaria (social, sanitario, educativo, familiar, cultura, ocio y deporte, etc.).

Con respecto al ámbito social, la Ley determina servicios de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas, señalando la relevancia de garantizar su Derecho a un servicio público de información, orientación y asesoramiento integral, incluido el psicológico, legal, administrativo y social, con inclusión de sus familiares y personas allegadas, e independientemente de su procedencia y situación administrativa.

En lo que se refiere a la salud física, mental, sexual y reproductiva, se regulan aspectos fundamentales como el consentimiento en los tratamientos sanitarios y la adecuación de la documentación a la diversidad sexual de las personas. El texto subraya la relevancia de garantizar un tratamiento adecuado en materia de salud, “ sin que ninguna persona pueda ser obligada a someterse a tratamiento, procedimiento médico o examen psicológico que coarte su libertad de autodeterminación de género.

En relación con el ámbito educativo, se establece la necesidad de elaborar protocolos de prevención de comportamientos y actitudes discriminatorias por LGTBIfobia. Se aborda también la importante cuestión de los programas y contenidos educativos, con el fin de que estos reflejen de forma adecuada la diversidad sexual, familiar y de género. Asimismo, se prevén acciones de formación y divulgación, junto con medidas en las universidades.

La Ley contempla el ámbito familiar, abarcando cuestiones tan importantes como la protección de la diversidad familiar, desarrollando el concepto de violencia en el ámbito familiar y previendo la adopción de medidas de atención y ayuda en los casos en los que esta llegue a producirse.

Se establecen también acciones en los ámbitos de la cultura, el ocio, el deporte y la actividad física, apostando por la promoción de una cultura inclusiva que reconozca la diversidad sexual, de género y en el ámbito familiar y que fomente iniciativas que pretendan poner en valor dicha diversidad. En este punto se pone de relieve la necesidad de promover un modelo de deporte inclusivo y la trascendencia de velar por la plena igualdad de las personas LGTBI en la práctica del deporte y la actividad física, así como en las actividades recreativas y de ocio.

De forma concreta, se busca ofrecer una protección especial a las personas LGTBI en determinados momentos de la vida en los que la discriminación que sufren puede ser especialmente problemática o difícil de superar. Así, se prevé específicamente la necesidad de proteger a las personas jóvenes, con particular atención a la infancia y la adolescencia, y a las personas mayores.

Por ende, el texto destaca la particularidad de la situación de las personas con variaciones intersexuales o con diferencias del desarrollo sexual (DSD). Para ello, recoge una serie de medidas específicamente dirigidas a hacer frente a la discriminación y estigmatización que sufren dichas personas. En este sentido, se promueve el apoyo a su visibilización positiva (a través de campañas, guías y protocolos), y se valora el abordaje del conjunto de necesidades que se entienden comunes a las personas con variaciones intersexuales o con diferencias del desarrollo sexual en el ámbito sanitario, tales como la garantía de una información clara y accesible o la regulación de cirugías de modificación genital, excepto cuando haya riesgo para la salud o autorización legal en casos de mayoría de edad sanitaria.

Todo ello, apoyado por la existencia de unidades de referencia, constituidas por equipos multidisciplinares de personal profesional sanitario incluyendo del ámbito psicológico y social-, que atiendan a las personas con variaciones intersexuales o con diferencias del desarrollo sexual, a partir de un itinerario individualizado de atención sanitaria integral, que incorpore terapias de apoyo psicológico.

La normativa dedica un artículo a las terapias de aversión, manifestando la prohibición expresa a la práctica de métodos, programas y terapias de aversión, conversión o contra condicionamiento destinadas a modificar la orientación sexual, la identidad de género o la expresión de género de las personas.

4 Marco conceptual

El concepto de diversidad afectivo-sexual y de género se enmarca en una perspectiva de igualdad, que quiere ir más allá de las personas LGTBI y ofrecer una mirada más global, que no sólo comprende esta población sino el conjunto de la ciudadanía, que se verá favorecido por el establecimiento de marcos más respetuosos y abiertos para todas las personas, en su diversidad.

Este enfoque parte de distinguir cuatro dimensiones del género: el sexo, la identidad y la expresión de género y la orientación afectivo-sexual.

El sexo es la categoría que define las características sexuales primarias y secundarias de nuestro cuerpo (cromosomas, gónadas, carga hormonal, genitales...). La biología ha clasificado

tradicionalmente los cuerpos entre las categorías de macho y hembra, pero no todos los cuerpos pueden encasillarse en estas dos categorías. Las personas que nacen en cuerpos que no encajan en esta lógica binaria se denominan personas intersexuales o con diferencias en el desarrollo sexual (DDS).

La identidad de género es el género con el que una persona se identifica. Se generaliza en la idea de que las hembras deben identificarse como mujeres y los machos, como hombres.

Sin embargo, las personas trans muestran que el género atribuido al nacer en función del sexo no tiene por qué corresponderse con la identidad sentida. Además, las formas de identificación no se limitan sólo al binomio mujer / hombre, ya que hay personas que no se identifican con ninguno.

La expresión de género se refiere a los comportamientos, roles, ropa, aficiones y gestualidad de una persona. En nuestra sociedad existe una clara división entre los comportamientos asociados a la masculinidad y aquellos asociados a la feminidad. No se debe confundir expresión de género con identidad de género. Esta última hace referencia al género con el que una persona se siente identificada, y no siempre tiene que coincidir con la expresión de género. Es decir, que un hombre puede ser femenino y esto no tiene por qué implicar que se sienta identificado como mujer. Estos comportamientos no serían problemáticos si no se dieran en un entorno social que se organiza de forma binaria y dicotómica, en la que se atribuyen unos comportamientos determinados a hombres y mujeres y se castigan aquellas personas que se alejan de estas normativas.

Nuestro sistema social establece una determinada ordenación de estas cuatro dimensiones. Básicamente se establece que las personas nacidas con un sexo «macho» deben tener una identidad de género “hombre”, una expresión de género «masculina» y una orientación sexual «heterosexual». En contraposición, las personas nacidas con un sexo «hembra», deben tener una identidad de género “mujer”, una expresión de género «femenina» y una orientación sexual «heterosexual». Así, vemos que la heterosexualidad, como norma, tiene un papel clave en el mantenimiento del sexismo, porque permite construir como complementarios el principio de la feminidad y el de la masculinidad.

La perspectiva de la diversidad afectivo-sexual y de género plantea que este orden no es natural, sino que es una construcción social y cultural. El problema más visible de este sistema es que hay muchas personas que no se identifican con estos mandatos de la identidad o expresión de género, o directamente que los contradicen con su experiencia cotidiana, exponiéndose a diferentes formas de discriminaciones y violencias. Esto afecta principalmente a las personas LGTBI, pero también muchas personas cisgénero heterosexuales que se sienten incómodos en este modelo. Por eso, cuando se habla de diversidad afectivo-sexual y de género se hace referencia a un derecho de la ciudadanía en general y no exclusivamente de las personas LGTBI. Y es que todas las personas viven bajo esta norma social que las escinde y les impide aceptar la complejidad de su identidad y de su deseo.

El acrónimo LGTBI es fruto de las transformaciones en el movimiento por la liberación sexual y de género. Es una categoría en permanente reconstrucción, y prueba de ello es que la letra “I” de intersexual hay sido añadida muy recientemente. No se debe olvidar que la población LGTBI es muy heterogénea y presenta realidades con necesidades específicas muy diversas. Además, para aproximarnos a la complejidad del grupo hay que adoptar una perspectiva interseccional. Esta perspectiva parte de entender que los diferentes ejes de opresión se entrelazan en una matriz en el marco de la cual se constituyen individuos en diferentes y cambiantes posiciones de poder (Collins, 1991). Desde esta óptica, se sostiene que no se puede ser lesbiana, trans o gay en el vacío: las personas trans, gais, heterosexuales o lesbianas son de una determinada clase social, edad, procedencia y un largo etcétera de dimensiones estructurales que configuran sus trayectorias vitales, sus discriminaciones y sus privilegios (Coll-Planas, 2013). Al diseñar políticas, hay que tener presente esta complejidad y cómo se cruzan los diferentes ejes de opresión.

5 Proceso de elaboración del Plan

El proceso de elaboración del I Plan de Igualdad y Diversidad LGTBI de Necomplus, publicado en 2024, se desarrolló en torno a las siguientes fases:

- **Primera fase.** Dedicada a “sintonizar y codiseñar” los objetivos, metodología y acciones para la elaboración del I Plan LGTBI, basado en un trabajo previo de documentación sobre la realidad LGTBI y otros antecedentes normativos de ámbito internacional, la comunidad autónoma y el Estado.
- **Segunda fase.** Diagnóstico de la realidad LGTBI de la empresa. Dicho análisis se realizó a través de las comunicaciones e informaciones recibidas de diferentes fuentes por parte de los/las trabajadores/as, así como de los resultados obtenidos a través de diferentes estudios como el clima laboral o la situación de igualdad de género de la compañía. Además, culminó con la realización de una serie de entrevistas a agentes claves y personas referentes por su reconocida trayectoria, activismo y/o responsabilidad en ámbitos de referencia para el colectivo LGTBI.
- **Tercera fase.** Ideación, concreción y priorización de las líneas estratégicas, objetivos y medidas que integran el cuerpo del I Plan LGTBI, así como de sus mecanismos de evaluación y seguimiento.
- **Cuarta fase.** Presentación y validación del I Plan de Igualdad y Diversidad LGTBI ante la Comisión de Igualdad de la empresa.
- **Quinta fase.** Publicación y difusión del I Plan de Igualdad y Diversidad LGTBI.

A lo largo de todo el año 2024 y principios del 2025, se ha dado seguimiento a las acciones establecidas en este plan a través de diferentes iniciativas de formación y campañas de comunicación, en estrecha colaboración con el Plan de Igualdad de la empresa. Se han desarrollado nuevas sesiones de sensibilización, reforzado la visibilidad de la diversidad LGTBI+ en la cultura corporativa y medido el impacto de las medidas implementadas. Este proceso de seguimiento garantiza que la estrategia de diversidad e

inclusión de Necomplus continúe evolucionando y respondiendo a las necesidades reales de los empleados y empleadas.

5.1 Ejes estratégicos

Durante 2025, continuaremos centrándonos en los mismos ejes estratégicos aprobados en el Plan de Igualdad originario.

NOTA: En el cuadro, se señalará el estado de implementación desarrollado durante el año en el que el Plan ha estado en vigor.

EJE I: Sensibilización y formación	
Objetivo estratégico I: Implementar programas de formación en diversidad e inclusión para todos los empleados	
Acciones	Desarrollar módulos de formación sobre diversidad e inclusión LGBTQ+ y asegurar su integración en las capacitaciones anuales.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH, en concreto el área de formación • Toda la empresa
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados capacitados en diversidad e inclusión LGBTQ+. • Nivel de satisfacción de los participantes en los programas de formación. • Impacto de la formación en la percepción de inclusión en la empresa.
Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha integrado un módulo de diversidad e inclusión en la formación obligatoria para nuevos empleados. • Se han realizado dos sesiones de sensibilización específicas en 2024. • Se ha observado un aumento en la percepción positiva de la inclusión en las encuestas de clima laboral.

EJE 2: Visibilidad y comunicación	
Objetivo estratégico I: Asegurar una comunicación interna y externa que refleje el compromiso con la inclusión LGBTQ+.	
Acciones	Revisar el lenguaje y las imágenes utilizadas en la comunicación corporativa para garantizar que sean inclusivos y representativos.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH • Marketing/Comunicaciones
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de documentos y materiales de comunicación con un enfoque inclusivo. • Percepción de los empleados sobre la visibilidad de la diversidad LGBTQ+ en la empresa. • Participación en eventos o campañas de visibilidad LGBTQ+
Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha revisado el lenguaje en las comunicaciones internas para garantizar la inclusión en general. • Se ha participado en una campaña de sensibilización en redes sociales, así como se ha procedido a publicar nuestro III Plan de Igualdad.

EJE 3: Creación de entornos seguros y de apoyo	
Objetivo estratégico 1: Fomentar un ambiente laboral seguro y de apoyo para las personas LGBTQ+.	
Acciones	Establecer políticas claras contra el acoso y la violencia basada en la orientación sexual o la identidad de género, y promover la formación de grupos de recursos LGBTQ+.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH • Toda la empresa
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de políticas contra el acoso y la violencia basada en la orientación sexual o la identidad de género. • Participación en grupos de recursos LGBTQ+. • Encuestas de clima laboral que evalúen el grado de seguridad y apoyo percibido por las personas LGBTQ+.
Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha reforzado la política de acoso con menciones explícitas a la orientación sexual e identidad de género. • No se han reportado incidentes en 2024. • Se ha incluido un módulo sobre inclusión y diversidad en las formaciones de bienvenida.
Objetivo estratégico 2: Establecer un sistema de apoyo y recursos para empleados LGBTQ+ que enfrenten discriminación o acoso en el lugar de trabajo.	
Acciones	Crear un comité de diversidad e inclusión que esté disponible para brindar apoyo y asesoramiento a empleados LGBTQ+ que necesiten ayuda.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH • Comité de Igualdad
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Número de recursos disponibles para empleados LGBTQ+ (como líneas de ayuda internas, grupos de recursos y asesores de diversidad). • Porcentaje de empleados LGBTQ+ que informan sentirse apoyados por la organización en casos de discriminación o acoso.

Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de resolución • Se ha habilitado un canal de comunicación confidencial para denuncias y consultas sobre diversidad e inclusión. • Aún no se ha conformado un comité de diversidad formal, pero se han identificado personas de referencia en cada área. • Se han resuelto las consultas recibidas en menos de 7 días laborales. •
---	---

EJE 4: Beneficios y políticas de igualdad	
Objetivo estratégico I: Revisar y adaptar los beneficios y políticas laborales para garantizar la igualdad de acceso y tratamiento para todas las personas.	
Acciones	Revisar las políticas de beneficios para asegurar que sean inclusivas y equitativas para todas las familias, independientemente de su composición.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH • Comité de Igualdad
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de políticas de beneficios inclusivas que aborden las necesidades de las familias LGBTQ+. • Porcentaje de empleados LGBTQ+ que utilizan los beneficios ofrecidos. • Evaluación de la satisfacción de los empleados con los beneficios y políticas laborales.
Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha realizado una revisión de beneficios para asegurar su equidad, sin distinción por orientación sexual o identidad de género. • Se ha difundido información sobre licencias parentales inclusivas y coberturas médicas adaptadas. • No se han recibido solicitudes de ajuste a los beneficios existentes.

EJE 5: Liderazgo y participación LGBTQ+	
Objetivo estratégico I: Promover la representación y la participación activa de personas LGBTQ+ en todos los niveles de la organización.	
Acciones	Implementar programas de desarrollo de liderazgo específicos para personas LGBTQ+ y promover su participación en comités y grupos de trabajo.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH • Comité de Igualdad • Toda la empresa
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas LGBTQ+ en roles de liderazgo y toma de decisiones. • Participación de personas LGBTQ+ en comités y grupos de trabajo. • Evaluación de la percepción de la igualdad de oportunidades de carrera por parte de los empleados LGBTQ+.
Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Aún no se ha implementado un programa específico de liderazgo LGBTQ+. • Se han promovido acciones de sensibilización para fomentar un entorno inclusivo en la promoción interna. • No se han reportado barreras en los procesos de ascenso por cuestiones de orientación sexual o identidad de género.

EJE 6: Mecanismos de monitoreo y evaluación	
Objetivo estratégico I: Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el progreso hacia la igualdad y la inclusión LGBTQ+ en el lugar de trabajo.	
Acciones	Implementar encuestas periódicas de clima laboral que incluyan preguntas específicas sobre diversidad e inclusión LGBTQ+.
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH • Toda la empresa
Indicadores de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las encuestas de clima laboral que evalúen la percepción de inclusión y equidad por parte de las personas LGBTQ+.

	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de acción LGBTQ+. • Número de incidentes o quejas relacionadas con la discriminación o el acoso LGBTQ+ y su resolución.
<p>Estado de implementación (durante el año 2024 hasta la actualidad)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se han incluido preguntas sobre diversidad en la encuesta de clima laboral de 2024. • Se ha registrado una mejora del 5% en la percepción de inclusión en comparación con el año anterior. • No se han reportado incidentes relacionados con discriminación o acoso LGBTQ+.

6 Sistema de seguimiento y evaluación

Para diseñar un sistema de evaluación y seguimiento de un plan LGTB en una empresa, es fundamental adaptar las métricas y acciones al ámbito corporativo, donde se promueva un ambiente laboral inclusivo y respetuoso para todas las personas.

En Necomplus, el sistema se estructurará de la siguiente manera:

6.1 Métodos de Recopilación de Datos:

- Encuestas anónimas de clima laboral

Plazo: Se llevarán a cabo una vez al año, en diciembre, con una duración de dos semanas para la encuesta origen. Posteriormente, cada área tendrá que introducir propuestas de mejora que serán evaluadas hasta en dos veces más a lo largo del año, primero en junio y luego en septiembre.

- Revisiones y políticas internas.

Plazo: Se realizarán anualmente en el mes de marzo, donde se revisarán todas las políticas y normativas internas relacionadas con la diversidad e inclusión LGTB.

- Entrevistas individuales o grupales:

Plazo: Se realizarán de manera continua a lo largo del año, con una frecuencia trimestral, con el objetivo de mantener un diálogo abierto y regular con los empleados.

- Monitoreo de quejas y denuncias:

Plazo: Se llevará a cabo de manera constante a través de canales de comunicación interna, donde se dará seguimiento inmediato a cualquier queja o denuncia recibida.

- Designación de un Comité de Diversidad e Inclusión:

Plazo: Se establecerá un comité al inicio de la implementación del plan LGTB y se reunirá de manera trimestral para monitorear el progreso del plan y proponer acciones correctivas si es necesario. Será el mismo que el Comité Negociador del Plan de Igualdad.

- Implementación de Medidas Disciplinarias o de capacitación de manera inmediata ante cualquier conducta

Plazo: Se implementarán medidas disciplinarias o de capacitación de manera inmediata ante cualquier conducta discriminatoria reportada, y se realizará un seguimiento de su efectividad a lo largo del tiempo.

Este sistema de evaluación y seguimiento establece plazos claros y periódicos para garantizar una revisión exhaustiva y constante del plan LGTBIQ+ en Necomplus, asegurando así su efectividad y promoviendo un ambiente laboral inclusivo y respetuoso para todas las personas.

7 Protocolo de acoso para el colectivo LGTBI

7.1 Definición de Acoso

El acoso hacia personas LGTB puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo comentarios homofóbicos o transfóbicos, burlas, exclusiones deliberadas, ataques verbales o físicos, rumores maliciosos, y cualquier otro comportamiento que cree un ambiente laboral hostil o discriminatorio para las personas LGTB. Es importante tener en cuenta que el acoso puede ocurrir tanto de forma directa como indirecta, y puede ser perpetrado por compañeros/as, supervisores, clientes u otros terceros.

Se desarrollan a continuación, un catálogo de definiciones importantes a tener en cuenta:

Comentarios Homofóbicos o Transfóbicos: Esto incluye cualquier comentario negativo, insultante o discriminatorio relacionado con la orientación sexual, la identidad de género o la expresión de género de una persona. Ejemplos de comentarios homofóbicos pueden ser chistes o bromas que denigren a personas LGTB, mientras que los comentarios transfóbicos pueden incluir la negación de la identidad de género de una persona trans o la burla de su transición.

Burlas: Las burlas pueden adoptar diversas formas, como imitaciones, gestos o expresiones faciales destinadas a ridiculizar o humillar a una persona por su orientación sexual o identidad de género. Estas acciones pueden crear un ambiente laboral hostil y contribuir al estrés emocional y psicológico de la víctima.

Exclusiones Deliberadas: El acoso también puede manifestarse a través de exclusiones deliberadas, como la exclusión de personas LGTB de actividades de equipo, eventos sociales u oportunidades de desarrollo profesional. Estas exclusiones pueden hacer que las personas LGTB se sientan marginadas y alienadas en el lugar de trabajo.

Ataques Verbales o Físicos: El acoso puede tomar la forma de ataques verbales, como insultos, amenazas o gritos, dirigidos hacia personas LGTB. En casos más graves, el acoso puede incluir ataques físicos, como empujones, golpes o agresiones físicas directas debido a la orientación sexual o la identidad de género de la víctima.

Rumores Maliciosos: Los rumores maliciosos pueden difundirse para difamar o desacreditar a una persona LGTB en el lugar de trabajo. Estos rumores pueden ser falsos o distorsionados y pueden tener como objetivo socavar la reputación, la credibilidad o el bienestar emocional de la víctima.

Es importante reconocer que el acoso puede manifestarse de múltiples formas y puede tener un impacto significativo en la salud mental, emocional y física de las personas LGTB en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, es fundamental establecer políticas y procedimientos efectivos para prevenir y abordar cualquier forma de acoso hacia personas LGTB y promover un ambiente laboral seguro, inclusivo y respetuoso para todos los empleados.

7.2 Canal de Denuncia

El canal de denuncia de acoso hacia personas LGTB debe ser fácilmente accesible para todos los empleados, garantizando la confidencialidad y la seguridad de los denunciantes. Se deberá proporcionar información clara sobre cómo y dónde reportar incidentes de acoso, así como los pasos a seguir una vez presentada una denuncia.

Además, debe ser intuitivo y confiable para todos los empleados. Esto implica no solo tener múltiples formas de presentar una denuncia, como a través de un sistema en línea, por teléfono o en persona, sino también garantizar que los empleados estén plenamente informados sobre cómo y dónde pueden hacerlo. La confidencialidad y seguridad de los denunciantes son esenciales para fomentar la confianza en el sistema. Esto significa que las identidades de los denunciantes deben mantenerse en estricta confidencialidad, y se deben implementar medidas para protegerlos de cualquier represalia por presentar una denuncia.

7.3 Procedimiento de Denuncia

El proceso de denuncia debe ser claro y transparente desde el principio hasta el final. Los empleados deben saber qué esperar una vez que presenten una denuncia, desde la recepción inicial hasta la resolución final. Esto implica proporcionar detalles sobre los pasos que se seguirán, quiénes estarán involucrados en la investigación, y los plazos que se esperan para cada etapa del proceso. Además, es fundamental que los empleados se sientan seguros al presentar una denuncia, y se les debe garantizar que no enfrentarán ningún tipo de represalia por hacerlo.

Es importante que la empresa tenga un protocolo establecido para manejar las denuncias de manera rápida, imparcial y efectiva.

7.4 Investigación y Resolución

La investigación de las denuncias debe ser completa, imparcial y justa. Esto implica designar a personas capacitadas y objetivas para llevar a cabo la investigación, recopilando pruebas de manera adecuada y entrevistando a todas las partes relevantes de manera equitativa. La confidencialidad de todas las partes involucradas debe ser prioritaria durante todo el proceso de investigación. Además, una vez que se complete la investigación, es crucial que se tomen medidas disciplinarias apropiadas contra el acosador, de acuerdo con las políticas y procedimientos de la empresa.

7.5 Apoyo a la Víctima

Es fundamental proporcionar apoyo y recursos a las víctimas de acoso hacia personas LGTB. Esto puede incluir asesoramiento psicológico, asistencia legal, tiempo libre remunerado para recuperarse del trauma emocional, y cualquier otra forma de apoyo que pueda necesitar la víctima para superar los efectos del acoso. Además, se debe ofrecer un entorno de trabajo seguro y solidario donde las víctimas se sientan respaldadas y protegidas.

7.6 Prevención y Sensibilización

La prevención del acoso hacia personas LGTB comienza con la sensibilización y la educación. La empresa debe proporcionar regularmente programas de formación sobre diversidad e inclusión, con un enfoque específico en la prevención del acoso y la promoción del respeto hacia todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Estos programas pueden incluir talleres, seminarios, charlas informativas y materiales educativos.

7.7 Seguimiento y Evaluación

Es importante realizar un seguimiento continuo del protocolo de acoso hacia personas LGTB para garantizar su eficacia y hacer ajustes según sea necesario. Esto puede implicar la recopilación regular de datos sobre incidentes de acoso, la revisión de políticas y procedimientos, y la realización de encuestas de clima laboral para evaluar la percepción de los empleados sobre la inclusión y el respeto en el lugar de trabajo.

7.8 No Represalias

La empresa debe dejar en claro que no se tolerarán represalias contra los empleados que denuncien acoso hacia personas LGTB o participen en investigaciones relacionadas con tales denuncias. Se debe garantizar que los empleados se sientan seguros al presentar denuncias y que no sufrirán consecuencias negativas por hacerlo. Cualquier forma de represalia debe ser tratada con seriedad y enfrentar consecuencias disciplinarias adecuadas.

Al implementar este protocolo de acoso para personas LGTB en la empresa, se promueve un ambiente laboral seguro, inclusivo y respetuoso para todas las personas, contribuyendo así a la creación de una cultura organizacional positiva y libre de discriminación.

Legal Disclaimer

The content of this presentation is subject to copyright protection and has the ownership title. Texts, graphics, photographs, sound, animations and videos as well as their distribution in the presentation are protected under the Copyright and related rights Law. Unauthorized use of any material contained in the presentation herein may constitute an infringement of copyright, trademark or other laws. The materials in this presentation may not be modified, copied, publicly presented, executed, distributed or used for any other public or commercial purposes, unless the Board of Necomplus Group gives consent in writing. Copying for any purpose, including commercial use, distribution, modification or acquisition of the contents of this presentation by third parties is prohibited. Moreover, this presentation may contain reference to third-party offers and services. Terms of use for such offers and services are defined by these entities.

Necomplus Group assumes no responsibility for the conditions, contents and effects of the use of offers and services of these entities. The data and information contained in this presentation are for information purposes only. Presentation was prepared with the use of Inscale company products.

The name and logo of Necomplus Group are registered trademarks.

Use of these marks requires prior express agreement of the Necomplus Group. Scope of certification ISO 9001 and ISO 14001 at the headquarters Necomplus Spain: "Contact Center Services for Business Process Expert Outsourcing, including remote installation and maintenance management services for systems and payments at the headquarters of Necomplus Spain, located in Alicante at Ave. Doctor Jiménez Díaz, nº19 1ª planta Box 1, 03005, Spain.