



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y LA
VIOLENCIA HACIA LAS PERSONAS **LGTBI+** EN EL ÁMBITO
LABORAL DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

índice

1. Preámbulo y marco normativo	5
2. Ámbito de aplicación	6
3. Conductas que aborda el protocolo	7
3.1. Discriminación	
3.2. Acoso	
3.3. Violencia	
3.4. Conductas excluyentes o generadoras de entorno hostil	
3.5. Revelación no consentida de información personal (Outing)	
3.6. Negación de la identidad	
3.7. Represalias	
4. Cómo prevenir y generar un entorno inclusivo	9
4.1. Visibilización y reconocimiento de la diversidad	
4.2. Formación	
4.3. Sensibilización	
4.4. Buenas prácticas en el entorno laboral	
4.5. Papel de la organización	
5. Procedimiento de actuación	12
5.1. Comisión responsable del protocolo	
5.2. Consulta y orientación inicial	
5.3. Comunicación o denuncia	
5.4. Recepción y valoración inicial	
5.5. Medidas cautelares	
5.6. Investigación	
5.7. Resolución	
5.8. Seguimiento	
6. Medidas de apoyo y acompañamiento	17
6.1. Acompañamiento a personas afectadas	
6.2. Procesos de transición de género	
6.3. Procesos de visibilización	
6.4. Recursos y apoyo	
7. Garantías y coordinación	20
7.1. Confidencialidad	
7.2. Protección frente a represalias	
7.3. Derechos de las personas implicadas	
7.4. Marco disciplinario (tipificación de conductas)	
8. ANEXOS	23
8.1. Modelos de consulta, comunicación o denuncia	
8.2. Esquema del procedimiento	
8.3. Criterios para la investigación	
8.4. Glosario de términos	
8.5. Recursos especializados de apoyo	

1. *Preámbulo y marco normativo*

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala, en el ejercicio de sus competencias y en cumplimiento de su compromiso con los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación, reconoce el derecho de todas las personas a desarrollar su actividad profesional en un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de cualquier forma de violencia o discriminación.

La dignidad de la persona, el libre desarrollo de la personalidad, la igualdad de trato y la protección frente a cualquier forma de violencia o trato degradante constituyen principios básicos que deben garantizarse en el ámbito laboral. En este sentido, el marco normativo europeo, estatal y autonómico establece la obligación de las administraciones públicas de prevenir, detectar y actuar frente a cualquier conducta discriminatoria por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales.

Las personas LGTBI+ continúan enfrentándose a situaciones de discriminación, acoso y violencia, también en el ámbito laboral, lo que evidencia la necesidad de adoptar medidas específicas que permitan garantizar entornos de trabajo seguros, igualitarios y respetuosos con la diversidad. El ámbito laboral no es ajeno a estas realidades y requiere respuestas organizativas claras, coordinadas y eficaces.

En este contexto, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala se compromete a garantizar un entorno laboral libre de acoso o violencia hacia las personas LGTBI+ y a promover una cultura organizativa basada en el respeto, la diversidad, la igualdad de trato y la prevención de los riesgos psicosociales.

El presente protocolo tiene como finalidad establecer un marco de actuación integral que permita prevenir, detectar y actuar frente a situaciones de acoso o violencia hacia las personas LGTBI+, garantizando la protección de las personas afectadas, el respeto a sus derechos y la aplicación de medidas eficaces, ágiles y garantistas.

Asimismo, el protocolo no tiene únicamente una finalidad reactiva o sancionadora, sino también preventiva y transformadora, orientada a favorecer cambios en la cultura organizacional y a consolidar entornos laborales seguros, inclusivos y respetuosos con la diversidad sexual y de género.

El protocolo se fundamenta en el siguiente marco normativo:

En el ámbito constitucional y europeo, se tiene en cuenta la Constitución Española, en particular sus artículos 10, 14 y 15, relativos a la dignidad de la persona, la igualdad y la no discriminación y el derecho a la integridad física y moral, así como la Directiva 2000/78/CE del Consejo, relativa a la igualdad de trato en el empleo, y la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En el ámbito estatal, resulta de aplicación 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, que establece la obligación de las organizaciones de disponer de medidas específicas frente a la discriminación y el acoso por estas causas. Asimismo, se tiene en cuenta el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, que desarrolla las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en el ámbito laboral.



Igualmente, son de aplicación la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, que establece la obligación de proteger la salud de las personas trabajadoras, incluyendo los riesgos psicosociales; el Estatuto de los Trabajadores, que reconoce el derecho al respeto a la dignidad y a la intimidad; y el Código Penal, en lo relativo a las conductas que atentan contra la integridad moral y la dignidad de las personas.

En el ámbito autonómico, resulta de aplicación la Ley Foral 8/2017, para la igualdad social de las personas LGTBI+ en Navarra, así como el resto de normativa y planes vigentes en materia de igualdad, diversidad y no discriminación en el ámbito de la Administración Pública.

Asimismo, el Plan municipal de Diversidad sexual y de género del Ayuntamiento de Pamplona, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 8 de abril de 2024 y ratificado el acuerdo por el Pleno Municipal del 11 de abril de 2024, recoge entre sus acciones la creación de este protocolo.

Este conjunto normativo establece la obligación de las administraciones públicas de garantizar entornos laborales seguros, prevenir la discriminación y el acoso, y adoptar medidas eficaces para la protección de las personas LGTBI+.

2. Ámbito de aplicación

El presente protocolo será de aplicación a todas las personas que desarrollen su actividad en el Ayuntamiento de Pamplona y que mantengan una relación laboral con la organización, con independencia de la naturaleza de su vínculo jurídico o modalidad de prestación de servicios.

En concreto, será de aplicación a:

- Personal funcionario y contrato administrativo.
- Personal laboral.
- Personal eventual.
- Personas en prácticas o en formación.

El protocolo se aplicará a todas aquellas situaciones que se produzcan en el ámbito laboral, incluyendo:

- Espacios físicos de trabajo, dependencias e instalaciones municipales.
- Espacios compartidos o vinculados a la actividad laboral (vestuarios, zonas comunes, etc.).
- Desplazamientos, actividades formativas, reuniones o eventos relacionados con el trabajo.
- Comunicaciones profesionales, tanto presenciales como digitales, incluyendo correo electrónico, mensajería, grupos de WhatsApp, plataformas internas u otras herramientas o redes vinculadas al entorno laboral.

El presente protocolo será de aplicación con independencia de que las conductas se produzcan dentro o fuera del centro de trabajo, siempre que exista una conexión con la actividad laboral o que dichas conductas tengan impacto en el entorno de trabajo o en las relaciones profesionales.

El presente protocolo podrá aplicarse de forma coordinada con otros instrumentos y procedimientos internos del Ayuntamiento de Pamplona, en particular los relativos al acoso sexual y por razón de sexo y al acoso moral en el trabajo.

3. Conductas que aborda el protocolo

El presente protocolo tiene por objeto prevenir, detectar y actuar frente a cualquier conducta que suponga discriminación, acoso o violencia hacia las personas LGTBI+, así como hacia aquellas personas que sean percibidas como tales, mantengan vínculos personales, familiares, sociales o profesionales con personas LGTBI+, o sufran cualquier situación que genere un entorno laboral hostil, ofensivo, intimidatorio o excluyente.

A continuación, se describen las principales conductas que pueden dar lugar a la activación del presente protocolo:

3.1. Discriminación

Se entiende por discriminación cualquier trato desfavorable o desigual basado en la orientación sexual, identidad de género o expresión de género de una persona.

Puede manifestarse de forma:

- Directa: cuando una persona es tratada de manera menos favorable por estos motivos.
- Indirecta: cuando una norma, práctica o criterio aparentemente neutro genera una desventaja particular para personas LGTBI+.

3.2. Acoso

Se considera acoso cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico, no deseado, que tenga como finalidad o efecto atentar contra la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Puede incluir conductas reiteradas o, en determinados casos, una única conducta de especial gravedad.



3.3. Violencia

Se entenderá como violencia cualquier actuación que implique agresión física o psicológica, amenazas, coacciones o cualquier otra forma de intimidación dirigida contra una persona por razón de su orientación sexual, identidad o expresión de género.

3.4. Conductas excluyentes o generadoras de entorno hostil

Incluye aquellas conductas que, sin constituir necesariamente acoso en sentido estricto, contribuyen a generar un entorno laboral negativo o discriminatorio, tales como:

- Comentarios ofensivos, burlas o ridiculización.
- Actitudes de rechazo, aislamiento o exclusión.
- Uso de lenguaje inapropiado o despectivo.
- Difusión de estereotipos o prejuicios.

3.5. Revelación no consentida de información personal (outing)

Consiste en la difusión o revelación, sin consentimiento, de información relativa a la orientación sexual, identidad o expresión de género de una persona, vulnerando su derecho a la intimidad.

3.6. Negación de la identidad

Incluye conductas que implican el no reconocimiento o el trato inadecuado hacia la identidad de género de una persona, tales como:

- Uso intencionado y reiterado de un nombre o pronombre incorrecto.
- Negación del trato acorde a la identidad manifestada.

3.7. Represalias

Se consideran represalias cualquier trato adverso, amenaza o perjuicio dirigido contra una persona como consecuencia de:

- Haber presentado una queja o denuncia.
- Haber participado en el procedimiento.
- Haber apoyado a una persona afectada.

Asimismo, las conductas recogidas en este apartado podrán clasificarse, a efectos orientativos y de valoración organizativa, en faltas leves, graves y muy graves.

Esta tipificación se desarrollará posteriormente en el apartado correspondiente al marco disciplinario y de garantías del protocolo (punto 7.6), teniendo en cuenta la naturaleza de la conducta, su reiteración,

el impacto sobre la persona afectada, la existencia de relación jerárquica, la afectación sobre el entorno laboral y el resto de circunstancias concurrentes.

4. Cómo prevenir y generar un entorno inclusivo

El Ayuntamiento de Pamplona promoverá un entorno laboral basado en el respeto a la diversidad, la igualdad de trato y la no discriminación, mediante la implementación de medidas preventivas orientadas a evitar la aparición de conductas LGTBfóbicas y a fomentar una cultura organizativa inclusiva.

Estas medidas tendrán carácter continuo y estarán dirigidas a toda la organización, adaptándose a las diferentes realidades y ámbitos de trabajo.

4.1. Visibilización y reconocimiento de la diversidad

El Ayuntamiento de Pamplona promoverá la visibilidad y el reconocimiento de la diversidad sexual y de género como un valor que enriquece la organización y contribuye a la construcción de un entorno laboral respetuosa, inclusivo y libre de discriminación.

Con este fin, impulsará acciones de sensibilización, comunicación y visibilización que favorezcan el respeto a las distintas realidades y trayectorias vitales de las personas, promoviendo una cultura organizativa basada en la igualdad de trata, la diversidad y los derechos humanos.

Estas acciones podrán incluir la difusión de campañas institucionales, la participación en fechas significativas relacionadas con la diversidad sexual y de género, la incorporación de mensajes inclusivos en las comunicaciones internas y cualquier otra iniciativa orientada a reforzar el compromiso municipal con la inclusión y la no discriminación.

4.2. Formación

Se impulsarán acciones formativas dirigidas al conjunto del personal municipal con el objetivo de:

- Sensibilizar sobre diversidad sexual y de género.
- Identificar conductas discriminatorias, de acoso o violencia.
- Dar a conocer el contenido y funcionamiento del presente protocolo.



Asimismo, se promoverá formación específica adaptada a determinados perfiles, ámbitos de intervención y características organizativas de las distintas áreas municipales, incorporando contenidos orientados a:

- La prevención de conductas discriminatorias.
- La promoción de entornos laborales respetuosos.
- El trabajo sobre masculinidades y diversidad.

Estas acciones podrán dirigirse especialmente a:

- Mandos y responsables de equipos.
- Personal de atención al público.
- Policía Municipal y otros servicios con atención directa a la ciudadanía.
- Personal de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales.
- Personas delegadas sindicales.

4.3. Sensibilización

El Ayuntamiento desarrollará acciones de sensibilización orientadas a fomentar una cultura organizativa inclusiva, tales como:

- Difusión interna del protocolo y de los valores que lo inspiran.
- Campañas de información y concienciación.
- Acciones vinculadas a fechas relevantes en materia de diversidad LGTBI+.

Estas actuaciones tendrán como objetivo visibilizar la diversidad y prevenir actitudes discriminatorias en el entorno laboral.

El Ayuntamiento difundirá el contenido del presente protocolo entre la plantilla mediante acciones de presentación e información que favorezcan su conocimiento y aplicación. En esta labor podrán implicarse diferentes áreas municipales, la representación sindical y otros agentes internos.

Asimismo, se procurará desarrollar de forma periódica acciones de sensibilización relacionadas con la diversidad sexual y de género, incorporando al menos una actuación anual que contribuya a mantener visible el compromiso de la organización con la igualdad y la prevención de la discriminación hacia las personas LGTBI+.

4.4. Buenas prácticas en el entorno laboral

Se promoverán prácticas organizativas que favorezcan el respeto y la inclusión, entre ellas:

- Uso de un lenguaje respetuoso e inclusivo en las comunicaciones.
- Trato adecuado a la identidad y expresión de género de las personas.
- Generación de entornos de trabajo seguros y respetuosos.
- Prevención de comentarios, actitudes o comportamientos excluyentes.



- Uso respetuoso de espacios comunes.
- Acompañamiento organizativo.
- Adaptación práctica.

El Ayuntamiento fomentará la adopción de estas prácticas en el día a día de la organización.

4.5. Papel de la organización

La prevención de las conductas recogidas en este protocolo constituye una responsabilidad compartida de toda la organización y requiere una actuación coordinada entre las distintas áreas, servicios y agentes implicados.

El Ayuntamiento de Pamplona promoverá una cultura organizativa basada en el respeto a la diversidad sexual y de género, la igualdad de trato, la prevención de las discriminaciones y la generación de entornos laborales seguros e inclusivos.

En particular, el Servicio de Recursos Humanos, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), el Área de Igualdad y la representación sindical a través de sus delegados y delegadas de prevención, actuarán de manera coordinada en la implementación, seguimiento, evaluación y mejora del presente protocolo, especialmente en aquellos casos en los que sea necesaria la activación de los mecanismos de actuación previstos en el mismo.

Asimismo:

- El Área de Igualdad desempeñará funciones de apoyo, asesoramiento, sensibilización y promoción de la igualdad y la diversidad sexual y de género dentro de la organización.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales participará en la detección, prevención y seguimiento de posibles situaciones de riesgo psicosocial vinculadas a conductas discriminatorias o LGTBfóbicas.
- Las direcciones de área, mandos intermedios y responsables de equipos deberán velar activamente por el mantenimiento de un entorno laboral respetuoso, inclusivo y seguro, actuando de forma temprana ante posibles situaciones de riesgo, conflicto o malestar.
- La representación sindical, por su cercanía y contacto directo con las personas trabajadoras, podrá constituir una vía de confianza, orientación y detección temprana de posibles situaciones de violencia, discriminación o acoso, participando asimismo en la difusión, seguimiento, mejora y evaluación del protocolo.
- El Ayuntamiento incorporará referencias y orientaciones básicas relacionadas con la diversidad sexual y de género en los materiales y herramientas internas de acogida, información y sensibilización dirigidas al personal municipal.

Todo el personal municipal deberá contribuir a generar un entorno laboral inclusivo y respetuoso, evitando conductas contrarias a los principios recogidos en este protocolo.

5. *Procedimiento de actuación*

El presente procedimiento tiene por finalidad ofrecer una respuesta clara, accesible, coordinada y garantista ante posibles situaciones de discriminación, acoso o violencia hacia las personas **LGTBI+** dentro del ámbito laboral del Ayuntamiento de Pamplona.

El procedimiento se basa en los principios de:

- confidencialidad,
- protección de las personas,
- prevención de la revictimización,
- diligencia y actuación temprana,
- respeto a los derechos de todas las partes,
- coordinación organizativa,
- y garantía de un entorno laboral seguro e inclusivo.

Asimismo, el procedimiento pretende facilitar no solo la intervención ante situaciones graves, sino también la detección temprana, orientación y acompañamiento ante situaciones que puedan generar malestar, discriminación o deterioro del clima laboral.

El procedimiento podrá activarse ante cualquiera de las conductas recogidas en el punto 3 del presente protocolo.

5.1. Comisión responsable del protocolo

El Ayuntamiento de Pamplona contará con una comisión o estructura responsable de la coordinación, seguimiento y gestión de las actuaciones previstas en el presente protocolo.

Esta comisión actuará como órgano técnico de referencia durante las distintas fases del procedimiento y garantizará una actuación coordinada, confidencial y ajustada a los principios recogidos en este documento.

La comisión podrá intervenir, entre otras cuestiones, en:

- la recepción y valoración inicial de situaciones,
- la adopción de medidas cautelares,
- el seguimiento de los casos,
- la coordinación entre áreas implicadas,
- la activación de investigaciones cuando resulte necesario,
- y la propuesta de medidas organizativas, preventivas o reparadoras.

La composición concreta de esta estructura deberá garantizar una participación coordinada de:



- Recursos Humanos,
- Prevención de Riesgos Laborales,
- Área de Igualdad,
- y representación sindical.

Asimismo, podrán incorporarse otros perfiles técnicos especializados cuando las características de la situación así lo requieran.

Las personas que formen parte de esta comisión deberán contar con formación específica en igualdad, diversidad sexual y de género, prevención de violencias y gestión de situaciones de discriminación o acoso.

La organización establecerá mecanismos de suplencia, coordinación y distribución de funciones que permitan garantizar el correcto funcionamiento del procedimiento.

5.2. Consulta y orientación inicial

El protocolo distinguirá entre:

- consulta,
- comunicación,
- y denuncia formal.

La consulta constituye un espacio inicial de escucha, orientación y valoración que permitirá a cualquier persona plantear dudas, solicitar información, recibir acompañamiento o trasladar situaciones relacionadas con posibles conductas discriminatorias, de acoso o violencia hacia personas **LGTBI+**.

La consulta no implicará necesariamente la activación formal del protocolo ni el inicio inmediato de una investigación.

Esta fase tendrá como finalidad:

- ofrecer información sobre el funcionamiento del protocolo,
- orientar sobre posibles vías de actuación,
- valorar necesidades de apoyo o acompañamiento,
- y facilitar una primera valoración organizativa de la situación.

La organización garantizará que las personas puedan acceder a esta fase de forma segura, accesible y confidencial.

Podrán habilitarse distintos canales internos para facilitar el acceso:

- correo electrónico específico,
- portal interno de personal,
- canales de prevención,
- unidad de igualdad,
- u otros mecanismos organizativos que se determinen.



Asimismo, la Comisión responsable del protocolo podrá contar, cuando resulte necesario, con asesoramiento jurídico y otros recursos especializados que contribuyan a la adecuada gestión del procedimiento.

5.3. Comunicación o denuncia

La comunicación constituye el traslado formal de una situación susceptible de ser valorada dentro del protocolo.

La denuncia formal supondrá la activación inmediata del procedimiento de actuación previsto en este documento.

La consulta inicial podrá derivar posteriormente en:

- comunicación,
- denuncia formal,
- o en otras actuaciones preventivas, organizativas o de acompañamiento.

La organización deberá definir claramente:

- los canales de entrada,
- quién puede activar el protocolo,
- y las actuaciones que corresponden en cada caso.

Las comunicaciones o denuncias podrán presentarse por escrito o a través de los canales habilitados por la organización.

El Ayuntamiento garantizará:

- accesibilidad,
- confidencialidad,
- protección frente a represalias,
- y acompañamiento durante todo el procedimiento.

5.4. Recepción y valoración inicial

Recibida la comunicación o denuncia, la comisión responsable del protocolo realizará una primera valoración organizativa de la situación.

Esta valoración tendrá como finalidad:

- analizar inicialmente los hechos comunicados,
- valorar posibles riesgos,
- determinar la necesidad de medidas inmediatas,
- y decidir la continuidad del procedimiento.



La organización podrá estructurar esta fase en distintas etapas de análisis y valoración.

La finalidad del protocolo será garantizar un uso adecuado, proporcionado y garantista del procedimiento.

En aquellos casos en los que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, se valorará la relación con la vía judicial y la necesidad de evitar interferencias con otros procedimientos legales.

5.5. Medidas cautelares

Cuando resulte necesario, la comisión responsable del protocolo podrá acordar medidas cautelares de carácter temporal orientadas a:

- proteger a las personas afectadas,
- evitar la continuidad de la situación,
- reducir riesgos,
- y garantizar un entorno seguro mientras se desarrolla el procedimiento.

Las medidas cautelares deberán adoptarse de forma proporcionada y evitando generar perjuicios adicionales o situaciones de revictimización.

Entre otras, podrán valorarse:

- cambios organizativos temporales,
- adaptación de tareas,
- modificación de turnos,
- limitación de contacto entre las partes,
- medidas de acompañamiento,
- o cualquier otra actuación preventiva adecuada a la situación.

Las medidas adoptadas deberán revisarse periódicamente mientras permanezca activa la situación.

5.6. Investigación

Cuando proceda, la comisión responsable del protocolo podrá activar una fase de investigación orientada a esclarecer los hechos y realizar una valoración técnica y organizativa de la situación.

La investigación se desarrollará garantizando los principios del procedimiento arriba mencionados.

Las personas que participen en la investigación deberán contar con formación específica y adecuada para el ejercicio de estas funciones.



5.7. Resolución

Finalizada la investigación, la comisión elaborará un informe de resolución que recogerá:

- valoración de la situación,
- conclusiones,
- y, en su caso, propuestas de actuación o medidas organizativas.

La resolución será comunicada a las personas afectadas y trasladada a la dirección del área correspondiente para su conocimiento y aplicación de las medidas que resulten procedentes.

En función de la gravedad de los hechos y del marco normativo aplicable, podrán iniciarse las actuaciones disciplinarias o administrativas correspondientes.

Asimismo, podrán proponerse:

- medidas preventivas,
- organizativas,
- reparadoras,
- o actuaciones de sensibilización y acompañamiento.

5.8. Seguimiento

El seguimiento no finalizará necesariamente con la resolución formal del procedimiento.

La comisión responsable del protocolo realizará seguimiento posterior de aquellas situaciones que lo requieran con el fin de:

- valorar la evolución de la situación,
- comprobar la eficacia de las medidas adoptadas,
- detectar posibles nuevas incidencias,
- y garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso.

El seguimiento podrá incluir:

- acompañamiento posterior,
- supervisión organizativa,
- valoración del clima laboral,
- y revisión de la situación del equipo o entorno afectado.

En situaciones especialmente graves o complejas, la organización actuará con especial rapidez y en plazos cortos ante posibles nuevas dificultades, reaparición de conflictos o necesidades de intervención adicional.

6. *Medidas de apoyo y acompañamiento*

6.1. Acompañamiento a personas afectadas

El Ayuntamiento garantizará que las personas que comuniquen o denuncien una situación contemplada en este protocolo puedan recibir apoyo y acompañamiento durante todo el proceso.

Este acompañamiento podrá incluir información sobre el procedimiento, una persona de referencia, orientación sobre recursos disponibles y la adopción de medidas que contribuyan a proteger el bienestar de la persona afectada y a prevenir posibles situaciones de aislamiento o represalia.

Las actuaciones se desarrollarán respetando en todo momento la confidencialidad, la voluntad de la persona afectada y el principio de no revictimización.

6.2. Procesos de transición de género

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala garantizará el acompañamiento integral de las personas trabajadoras que inicien, estén realizando o hayan realizado un proceso de transición de género, asegurando el respeto a su identidad, expresión de género, intimidad, dignidad y bienestar psicosocial.

La organización reconoce que los procesos de transición pueden implicar necesidades personales, emocionales, sociales y organizativas específicas, por lo que se compromete a facilitar apoyos reales y medidas de acompañamiento adaptadas a cada situación.

a) Persona de referencia y acompañamiento

La persona trabajadora podrá contar, durante todo el proceso, con una persona de referencia designada por la organización, preferentemente con formación o sensibilidad específica en diversidad sexual y de género.

Esta figura tendrá funciones de acompañamiento, coordinación y apoyo, actuando como interlocutora de confianza durante el proceso.

Entre sus funciones podrán incluirse:

- Escuchar y acompañar a la persona trabajadora durante el proceso.
- Facilitar información sobre derechos, recursos y medidas disponibles.
- Coordinar las actuaciones organizativas necesarias.
- Acompañar en la planificación de la comunicación al entorno laboral si la persona lo desea.
- Intervenir ante posibles situaciones de conflicto, incomodidad o discriminación.
- Coordinar, cuando sea necesario, acciones de sensibilización con el equipo de trabajo.
- Garantizar la confidencialidad y el respeto a la voluntad de la persona afectada.



Cuando resulte necesario o la persona trabajadora lo solicite, el Ayuntamiento podrá valorar la participación de apoyo externo especializado en diversidad sexual y de género, mediación o acompañamiento psicosocial.

b) Inicio del proceso

El inicio del proceso podrá comunicarse a la persona responsable jerárquica, al área de personal, a la comisión responsable del protocolo o a la persona de referencia designada.

No será necesaria ninguna acreditación médica, psicológica, administrativa o legal para que la organización reconozca y respete la identidad de género manifestada por la persona trabajadora.

c) Plan individualizado de acompañamiento

A solicitud de la persona trabajadora podrá elaborarse un plan individualizado de acompañamiento, consensuado y flexible, adaptado a sus necesidades y ritmos personales.

Este plan podrá incluir:

- El nombre y pronombres con los que desea ser tratada la persona.
- El modo y momento en que desea comunicar la situación al entorno laboral.
- Las medidas organizativas necesarias para facilitar el proceso.
- La actualización de documentación y herramientas internas.
- Medidas preventivas frente a posibles situaciones de discriminación o acoso.
- Necesidades específicas relacionadas con espacios, uniformes o dinámica laboral.
- Posibles medidas temporales de adaptación organizativa, siempre voluntarias y consensuadas.

El plan podrá revisarse y modificarse en cualquier momento de común acuerdo con la persona trabajadora.

d) Comunicación al entorno laboral

La decisión sobre comunicar o no el proceso de transición corresponderá exclusivamente a la persona trabajadora.

Cuando la persona lo desee, podrá recibir acompañamiento para preparar y realizar dicha comunicación, pudiendo decidir:

- Quién realiza la comunicación.
- Cuándo se realiza.
- A qué personas o equipos se dirige.
- El formato de la comunicación.
- El nivel de información que desea compartir.

La organización podrá colaborar en esta comunicación mediante reuniones, acompañamiento presencial, comunicaciones internas o acciones de sensibilización, siempre con el consentimiento expreso de la persona afectada.

e) Sensibilización y apoyo al equipo

Cuando resulte adecuado, el Ayuntamiento podrá impulsar acciones de sensibilización o formación dirigidas al entorno laboral implicado, con el objetivo de favorecer un clima de respeto, prevenir situaciones de discriminación y facilitar el acompañamiento adecuado del proceso.

Estas actuaciones tendrán carácter preventivo y pedagógico, evitando exponer innecesariamente a la persona trabajadora.

f) Medidas organizativas

El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto a la identidad de género de la persona trabajadora durante todo el proceso.

Entre otras actuaciones, se facilitará:

- El uso del nombre elegido en herramientas y comunicaciones internas.
- La adecuación de identificaciones internas, correo corporativo y directorios.
- El uso de aseos, vestuarios y uniformes conforme a la identidad de género de la persona.
- La protección de la privacidad y confidencialidad de sus datos personales.

En ningún caso podrán imponerse cambios de puesto, reubicaciones o modificaciones laborales no deseadas por la persona trabajadora.

No obstante, si la persona solicitara medidas temporales de adaptación o reorganización por motivos de bienestar o seguridad, estas podrán valorarse de forma consensuada y sin perjuicio de sus condiciones laborales o profesionales.

g) Protección frente a discriminación o acoso

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala actuará de forma inmediata ante cualquier conducta de discriminación, acoso, burla, exclusión o violencia relacionada con el proceso de transición de género.

La persona trabajadora podrá solicitar apoyo, mediación o intervención preventiva cuando perciba situaciones de incomodidad, conflicto o exposición especialmente intensa en el entorno laboral.

h) Procesos médicos y permisos

Las actuaciones sanitarias o médicas vinculadas al proceso de transición tendrán la misma consideración que cualquier otra situación médica o sanitaria, aplicándose la normativa vigente en materia de permisos, incapacidad temporal y protección de la salud.

En ningún caso podrá exigirse a una persona trabajadora tratamiento médico, hormonal o quirúrgico alguno para el reconocimiento de su identidad de género o para el ejercicio de sus derechos laborales.

6.3. Procesos de visibilización

La visibilidad de las personas LGTBI+ constituye un elemento importante para avanzar hacia entornos laborales más inclusivos, seguros e igualitarios con la diversidad sexual y de género. No obstante, la decisión de compartir aspectos relacionados con la orientación sexual, la identidad o expresión de género o las características sexuales forma parte del ámbito personal de cada persona y deberá ser siempre voluntaria.

Cuando una persona desee visibilizar su realidad en el entorno laboral, el Ayuntamiento podrá ofrecer apoyo y acompañamiento, facilitando, si fuera necesario, las medidas organizativas, informativas o de sensibilización que contribuyan a garantizar un proceso respetuoso, seguro y libre de discriminación.

En todo caso, se respetarán la voluntad, los tiempos y la privacidad de la persona, evitando cualquier presión, exposición no deseada o revelación de información sin su consentimiento.

6.4 Recursos y apoyo

El Ayuntamiento de Pamplona podrá facilitar información, orientación o derivación a recursos especializados cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen.

Entre estos recursos se encuentra Kattalingune, Servicio de Atención Integral LGTBI+ del Gobierno de Navarra, que ofrece atención social, psicológica, sexológica y jurídica especializada, así como acompañamiento en situaciones de discriminación, acoso o violencia hacia personas LGTBI+ y Transbide, unidad técnica multidisciplinar de atención integral a personas transexuales, transgénero, intersexuales, así como sus familiares o personas allegadas.

La coordinación y colaboración entre las distintas administraciones y recursos especializados permitirá ofrecer una respuesta más integral y adecuada a las necesidades de las personas afectadas.

7. Garantías y coordinación

7.1. Confidencialidad

Todas las personas que intervengan en la aplicación de este protocolo deberán guardar la máxima confidencialidad sobre la información a la que tengan acceso.

La información relacionada con una consulta, comunicación o denuncia será tratada de forma reservada y únicamente será conocida por aquellas personas cuya participación resulte necesaria para la adecuada gestión del caso, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

7.2. Protección ante represalias

El Ayuntamiento no tolerará ningún tipo de represalia contra las personas que comuniquen, denuncien, participen o colaboren de buena fe en la aplicación de este protocolo.

Cualquier actuación que suponga un trato desfavorable, intimidación, amenaza o perjuicio derivado de dicha participación será considerada contraria a los principios de este protocolo y podrá dar lugar a la adopción de las medidas correspondientes.

7.3. Derechos de las personas implicadas

Todas las personas implicadas en un procedimiento iniciado al amparo de este protocolo tendrán derecho a ser tratadas con respeto y dignidad, a la confidencialidad de la información, a ser escuchadas y a recibir información sobre el procedimiento que les afecte.

Asimismo, se garantizarán los principios de imparcialidad, presunción de inocencia, contradicción y defensa, así como el respeto a los derechos de todas las personas intervinientes.

7.4. Marco disciplinario (tipificación de conductas)

Las conductas recogidas en el presente protocolo podrán dar lugar, en su caso, a la exigencia de responsabilidades disciplinarias conforme a la normativa aplicable al personal al servicio del Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala, sin perjuicio de las posibles responsabilidades civiles, penales o administrativas que pudieran concurrir.

La tipificación de las conductas se realizará atendiendo a la naturaleza de los hechos, su gravedad, reiteración, intencionalidad, impacto sobre la persona afectada, posición jerárquica de la persona responsable, existencia de discriminación múltiple, abuso de poder, publicidad de la conducta y consecuencias producidas sobre el entorno laboral.

A efectos orientativos y sin carácter exhaustivo, las conductas previstas en el presente protocolo podrán calificarse como leves, graves o muy graves.

a) Conductas leves

Tendrán la consideración de conductas leves aquellas actuaciones aisladas, no reiteradas y de escasa entidad que, aun siendo inadecuadas o contrarias al respeto debido a la diversidad sexual y de género, no generen una situación grave de hostilidad, humillación o discriminación.



Entre otras, podrán considerarse leves:

- El uso puntual de expresiones, comentarios, bromas o chistes inapropiados sobre orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales, cuando no tengan carácter vejatorio grave.
- Comentarios estereotipados o paternalistas que resulten ofensivos o incómodos para personas LGTBI+.
- El uso ocasional incorrecto del nombre o pronombre elegido de una persona, cuando no exista intencionalidad manifiesta ni reiteración.
- Actitudes de desconsideración, menosprecio leve o incomodidad manifiesta hacia muestras visibles de diversidad afectivo-sexual o de género.
- La omisión puntual de lenguaje inclusivo o respetuoso tras haber sido advertida, cuando no genere un perjuicio relevante.

b) Conductas graves

Podrán considerarse faltas graves aquellas conductas que supongan una vulneración relevante de la dignidad de las personas LGTBI+ o generen un entorno laboral ofensivo, intimidatorio o excluyente, tales como:

- Faltas de respeto, burlas, mofas, insultos o expresiones vejatorias dirigidas a una persona por razón de su orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales.
- La negativa puntual a utilizar el nombre o los pronombres elegidos por una persona cuando hayan sido comunicados en el entorno laboral.
- La revelación puntual o difusión no consentida de información relativa a la orientación sexual, identidad o expresión de género de una persona.
- Actitudes puntuales de exclusión, menosprecio o trato desigual que afecten a la participación o desarrollo profesional de una persona.
- La difusión puntual de rumores o comentarios que atenten contra la dignidad de una persona por razón de su diversidad sexual o de género.
- La reiteración de conductas tipificadas como leves.

c) Conductas muy graves

Podrán considerarse faltas muy graves aquellas conductas que impliquen acoso, violencia, amenazas, represalias o una vulneración especialmente grave de los derechos fundamentales de las personas LGTBI+, tales como:

- Conductas de acoso por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales.
- Amenazas, coacciones o intimidaciones dirigidas a una persona por su condición LGTBI+.
- Agresiones físicas o conductas de violencia verbal grave.
- Represalias contra quienes hayan comunicado, denunciado o colaborado en la aplicación de este protocolo.
- La utilización de una posición jerárquica o de autoridad para discriminar, hostigar o perjudicar a una persona por razón de su diversidad sexual o de género.
- La reiteración de comentarios ofensivos, burlas, ridiculizaciones o conductas degradantes relacionadas con la orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales.
- La negativa reiterada e intencionada a utilizar el nombre sentido o los pronombres elegidos por una persona trans o no binaria.

- La difusión deliberada de información personal o cualquier otra conducta discriminatoria cuando produzca un perjuicio grave para la persona afectada.
- Cualquier conducta que, por su gravedad, reiteración o consecuencias, suponga una vulneración grave de la dignidad, la integridad o los derechos fundamentales de la persona afectada.

La calificación definitiva de las conductas y, en su caso, la determinación de las sanciones correspondientes se realizará conforme a la normativa disciplinaria aplicable al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala, garantizando en todo momento los principios de proporcionalidad, contradicción, audiencia, confidencialidad y protección frente a represalias.

8. *Anexos*

8.1 Modelo de comunicación o denuncia

8.2 Esquema del procedimiento

8.3 Criterios para la investigación

8.4 Glosario de términos

8.5 Recursos específicos LGTBI+



ANEXO 8.1. Modelo de consulta, comunicación o denuncia

1. Tipo de solicitud

Consulta y orientación inicial Comunicación de una situación Denuncia formal

2. Datos de la persona que presenta la solicitud

Nombre y apellidos:

Puesto o servicio:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Solicito que mis datos sean tratados con la máxima reserva y confidencialidad.

3. Persona o personas implicadas (si se conocen)

Nombre y apellidos:

Puesto o servicio:

4. Descripción de los hechos

Describe de la forma más detallada posible la situación ocurrida, indicando fechas, lugares, personas implicadas y cualquier otra información que considere relevante.

5. Testigos o personas que puedan aportar información (si las hubiera)

6. Documentación o pruebas que se aportan (si las hubiera)

Correos electrónicos

Informes

Mensajes

Otra documentación

Capturas de pantalla

Especificar:

7. Solicitud

Solicito orientación y asesoramiento.

Solicito la activación del procedimiento previsto en el protocolo.

Solicito que se valoren medidas de protección o acompañamiento.

Otros:

8. Presentación del formulario:

Este formulario deberá remitirse a la Comisión responsable del protocolo mediante los canales habilitados por el Ayuntamiento de Pamplona.

Fecha:

Firma:.

ANEXO 8.2. Esquema del procedimiento



ANEXO 8.3. Criterios para la investigación de situaciones de discriminación, acoso o violencia hacia las personas **LGTBI+**

La investigación de situaciones de discriminación, acoso o violencia hacia las personas **LGTBI+** se desarrollará conforme a los principios generales establecidos en este protocolo, garantizando en todo momento la confidencialidad, la imparcialidad, el respeto a los derechos de las personas implicadas y la protección frente a posibles represalias.

Sin perjuicio de ello, la Comisión responsable del protocolo tendrá en cuenta las particularidades que pueden concurrir en este tipo de situaciones, incorporando una perspectiva de diversidad sexual y de género durante todo el proceso de investigación.

1. Respeto a la identidad de la persona

Durante todas las actuaciones se respetará el nombre, los pronombres y la identidad de género manifestada por la persona afectada, con independencia de su situación administrativa o de los procedimientos médicos o registrales que haya podido realizar.

No se solicitarán pruebas, informes médicos, diagnósticos ni documentación relativa a la orientación sexual, identidad o expresión de género, salvo que la propia persona considere oportuno aportarlos.

2. Protección de la confidencialidad

La Comisión adoptará las medidas necesarias para proteger la privacidad de las personas implicadas y evitar la difusión innecesaria de información relativa a la orientación sexual, identidad o expresión de género.

Se prestará especial atención a aquellos casos en los que la persona no haya compartido públicamente esta información en el entorno laboral.

3. Valoración del contexto

La investigación tendrá en cuenta que la discriminación o el acoso hacia las personas **LGTBI+** puede manifestarse de formas diversas, incluyendo conductas aparentemente aisladas o de baja intensidad que, consideradas de forma conjunta, generen un entorno hostil, ofensivo, humillante o excluyente.

Entre otras, podrán valorarse situaciones relacionadas con:

- Bromas, comentarios o expresiones despectivas.
- Rumores sobre la orientación sexual o identidad de género.
- Uso intencionado de nombres o pronombres incorrectos.
- Cuestionamiento de la identidad o vivencia de la persona.
- Exclusión de espacios, actividades o dinámicas laborales.
- Trato diferenciado o desigual.
- Difusión de información personal sin consentimiento.
- Conductas de rechazo, aislamiento o menosprecio.

4. Impacto acumulado de las conductas

La Comisión valorará no solo cada hecho de forma individual, sino también su posible carácter reiterado o acumulativo.

La repetición de comentarios, actitudes o conductas aparentemente leves puede generar situaciones de discriminación o acoso con efectos significativos sobre la salud, el bienestar y las condiciones laborales de la persona afectada.

5. Relaciones de poder y temor a represalias

En la valoración de los hechos se tendrá en cuenta la posible existencia de relaciones de poder, dependencia jerárquica, vulnerabilidad o temor a represalias que puedan dificultar la denuncia o la aportación de pruebas.

Asimismo, se considerará que algunas personas pueden retrasar la comunicación de los hechos por miedo al rechazo, al aislamiento profesional o a la exposición de aspectos relacionados con su vida personal.

6. Actuaciones de investigación

Para el esclarecimiento de los hechos, la Comisión podrá:

- Entrevistar a la persona afectada.
- Entrevistar a la persona señalada.
- Recabar el testimonio de posibles testigos.
- Solicitar documentación o información relacionada con el caso.
- Analizar comunicaciones o registros que puedan resultar relevantes.
- Solicitar informes técnicos especializados.
- Recabar asesoramiento jurídico o especializado en diversidad sexual y de género cuando resulte necesario.

7. Informe de conclusiones

Finalizadas las actuaciones, la Comisión elaborará un informe que incluirá:

- Las actuaciones realizadas.
- Los hechos acreditados y no acreditados.
- La valoración de la información recabada.
- Las conclusiones alcanzadas.
- Las recomendaciones o propuestas de actuación que se estimen oportunas.

Las conclusiones podrán dar lugar a medidas de protección, reparación, acompañamiento, sensibilización, formación, mejora organizativa o, en su caso, a la activación de los procedimientos disciplinarios que correspondan conforme a la normativa aplicable.



Anexo. 8.4. Glosario de términos

LGTBI+

Siglas utilizadas para referirse a las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans, intersexuales y otras personas cuyas orientaciones sexuales, identidades o expresiones de género o características sexuales se sitúan fuera de la norma sexual mayoritaria.

Orientación sexual

Capacidad de cada persona para sentir atracción emocional, afectiva o sexual hacia personas de un género, de varios géneros o de ninguno.

Identidad de género

Vivencia interna e individual del género tal y como cada persona la siente y define.

Expresión de género

Forma en que una persona manifiesta o expresa socialmente su género a través de su apariencia, comportamiento, lenguaje u otras características.

Persona trans

Persona cuya identidad de género no se corresponde total o parcialmente con el sexo asignado al nacer.

Persona no binaria

Persona cuya identidad de género no se identifica exclusivamente como hombre o mujer.

Características sexuales

Rasgos físicos relacionados con el sexo de una persona, incluidos aspectos anatómicos, hormonales, cromosómicos o reproductivos.

Nombre sentido

Nombre con el que una persona desea ser identificada y reconocida en su entorno social y laboral, con independencia de que coincida o no con el que figura en su documentación oficial.

Transición de género

Proceso personal mediante el cual una persona adecua diferentes aspectos de su vida a su identidad de género. Puede incluir cambios sociales, administrativos, expresivos, corporales o sanitarios, aunque no necesariamente todos ellos ni en un orden determinado. Cada proceso de transición es único y corresponde a la propia persona decidir cómo, cuándo y en qué medida llevarlo a cabo.

Visibilidad

Decisión personal de compartir o hacer pública la orientación sexual, la identidad o expresión de género o las características sexuales en diferentes ámbitos de la vida. La visibilidad debe ser siempre voluntaria y respetuosa con los tiempos, circunstancias y voluntad de cada persona, sin que pueda imponerse ni exigirse.

Discriminación

Trato desfavorable o desigual hacia una persona por razón de su orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales.

Acoso

Toda conducta no deseada relacionada con la orientación sexual, identidad o 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.

Violencia

Cualquier conducta física, verbal, psicológica o simbólica que cause o pueda causar daño a una persona por razón de su orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales.



LGTBIfobia

Conjunto de actitudes, comportamientos o manifestaciones de rechazo, discriminación, hostilidad o violencia hacia las personas LGTBI+.

Salida del armario

Proceso mediante el cual una persona decide compartir información sobre su orientación sexual o identidad de género con otras personas.

Revelación no consentida (outing)

Difusión o comunicación de información relativa a la orientación sexual, identidad o expresión de género de una persona sin su consentimiento.

Represalia

Cualquier actuación desfavorable dirigida contra una persona por haber comunicado, denunciado o colaborado en la aplicación de este protocolo.

ANEXO 8.5. Recursos especializados de apoyo

Harrotu – Servicio de Información, Promoción de Derechos y Participación LGTBI+



Servicio municipal del Ayuntamiento de Pamplona que ofrece información, orientación, sensibilización y apoyo a personas LGTBI+, asociaciones y ciudadanía en general, promoviendo la participación social y la prevención de la LGTBIfobia.

Correo electrónico: harrotu@pamplona.es

Subdirección de Igualdad LGTBI+ del Instituto Navarro para la Igualdad (INAI/NBI)



Órgano del Gobierno de Navarra responsable de la coordinación, impulso y desarrollo de las políticas públicas de igualdad y diversidad sexual y de género en la Comunidad Foral de Navarra, así como del seguimiento y aplicación de la Ley Foral 8/2017 para la igualdad de las personas LGTBI+.

Correo electrónico: instituto.navarro.igualdad@navarra.es

Kattalingune – Servicio de Atención Integral LGTBI+



Servicio del Gobierno de Navarra que presta atención social, psicológica, sexológica y jurídica especializada a personas LGTBI+, así como información, orientación y acompañamiento ante situaciones de discriminación, acoso o violencia por motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género.

Correo electrónico: kattalingune@kattalingune.org

Transbide – Unidad de Atención Integral a Personas Trans



Servicio especializado del Servicio Navarro de Salud–Osasunbidea destinado a garantizar una atención integral, personalizada y respetuosa a las personas trans, transgénero e intersexuales, basada en el principio de autodeterminación de género y en el acompañamiento sanitario especializado.

Acceso: mediante solicitud directa de la persona interesada o derivación desde Atención Primaria y otros recursos sanitarios.

Correo electrónico: transbide@navarra.es

Kattalingorri



Espacio de referencia, abierto y plural, especializado en diversidad sexual y de género, que agrupa a colectivos LGTBI+ de Navarra y trabaja en la información, atención y apoyo a personas LGTBI+ y sus entornos. Asimismo, ofrece orientación, derivación a recursos existentes y formación a profesionales, entidades y asociaciones.

Correo electrónico: kattalingorriafarroa@gmail.com

