



**PROTOCOLO PARA LA  
PREVENCIÓN DE SITUACIONES  
DE ACOSO POR LA ORIENTACIÓN  
SEXUAL, LA IDENTIDAD SEXUAL,  
LA EXPRESIÓN DE GÉNERO, LAS  
CARACTERÍSTICAS SEXUALES O  
LA DIVERSIDAD FAMILIAR.**

RESTAURANTES McDONALD'S, S.A.U.



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ÁMBITO PERSONAL.....	5
3.	ÁMBITO TEMPORAL.....	5
4.	OBJETIVO.....	5
5.	DECLARACIÓN DE INTENCIONES.....	5
6.	BUENAS PRÁCTICAS.....	6
7.	OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DEL ACOSO POR LA ORIENTACIÓN SEXUAL, LA IDENTIDAD SEXUAL, LA EXPRESIÓN DE GÉNERO, LAS CARACTERÍSTICAS SEXUALES O LA DIVERSIDAD FAMILIAR.....	8
8.	DEFINICIONES.....	9
9.	CANALES DE DENUNCIA.....	14
10.	COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	15
11.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	16
12.	GARANTÍAS DEL PROCESO.....	19
13.	SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO.....	21
14.	DENUNCIAS FALSAS.....	21
15.	COORDINACIÓN EMPRESARIAL Y PERSONAL.....	21
	EXTERNO A RMSAU.....	21
16.	PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LAS VÍCTIMAS DE ACOSO O DISCRIMINACIÓN POR LA ORIENTACIÓN SEXUAL, LA IDENTIDAD SEXUAL, LA EXPRESIÓN DE GÉNERO, LAS CARACTERÍSTICAS SEXUALES O LA DIVERSIDAD FAMILIAR Y MEDIDAS A IMPLANTAR.....	24
17.	COMUNICACIÓN A LA EMPRESA DE LA DECISIÓN DE INICIAR UN PROCESO DE REASIGNACIÓN DE SEXO.....	25
	ANEXO I: MODELO DE DENUNCIA.....	27
	ANEXO II: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	30
	ANEXO III: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN UN PROCESO DE REASIGNACIÓN DE SEXO.....	31



# 1. INTRODUCCIÓN

La defensa de la dignidad de las personas y la salvaguarda de su integridad física y moral forman parte del núcleo esencial de los valores de McDonald's, junto con la prohibición de cualquier forma de discriminación negativa.

En ese marco de principios y valores, Restaurantes McDonald's SAU (en adelante, "la empresa", "McDonald's", o "RMSAU", indistintamente) manifiesta su compromiso en la prevención, evitación, resolución y sanción de aquellos supuestos de acoso, discriminación o de violencia contra las personas LGTBI que puedan producirse. Todo ello dentro del marco de su compromiso de garantizar y promover el derecho a la igualdad real y efectiva de las personas lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales, así como de sus familias.

El acoso supone un atentado a la seguridad y la salud de las personas, y ha trascendido a lo social para instalarse en la esfera de las relaciones laborales, causando el mismo repudio general y originando normativas de protección.

Sin perjuicio de la tutela penal, en el ámbito de las relaciones laborales existe normativa específica para la prevención y eliminación, en su caso, de estas conductas.

A este respecto, conviene mencionar 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, así como la propia Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales, que ya recogía la obligación de promover la mejora en las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras y ordenaba velar por la prevención y protección frente a riesgos capaces de producir daños físicos o psíquicos.

Todas las personas trabajadoras tienen el derecho y la obligación de relacionarse entre sí con trato cortés, respetuoso y digno. Por su parte, las personas responsables de los distintos departamentos y centros de trabajo de RMSAU deberán velar por mantener un entorno laboral libre de todo tipo de acoso y discriminación en sus respectivas áreas. Al objeto de que la empresa pueda implantar eficazmente la presente política, todas las personas trabajadoras, y especialmente aquellas que gestionan equipos, deben reaccionar y comunicar todo tipo de conductas que supongan una infracción de la presente política. La colaboración es esencial para impedir este tipo de comportamientos.

La empresa se compromete a investigar todas las denuncias sobre acoso, discriminación o violencia contra las personas LGTBI que se tramiten de acuerdo con el presente protocolo. Este procedimiento, redactado de conformidad con las recomendaciones incluidas en el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo suscrita el 26 de abril de 2007, garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los temas tratados y de las personas que intervienen.

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a emplear y utilizar este procedimiento con garantías, a no ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se extenderá a todas las personas que intervengan en los mismos.



El presente protocolo aborda el tratamiento de acoso, discriminación o de violencia contra las personas LGTBI que puedan producirse, implantando tratamientos comunes en lo que resulte posible, y armonizando éstos con las peculiaridades de cada clase de acoso. Así, las reacciones frente al acoso, discriminación o violencia contra las personas LGTBI deben cobrar prioridad absoluta y responden tanto a criterios de prevención o detección temprana de estas conductas, como a la evidencia de que tan pronto sean detectadas deben cesar inmediatamente, con independencia de las reacciones paralelas o posteriores que puedan desencadenarse en el orden disciplinario, y, en su caso, en la jurisdicción penal.

Las actitudes de discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar deben tratarse en su doble dimensión de evitación de la situación y cesación cuando se produzca, y de obtención de información apta para posibles restauraciones del orden que se considere correcto.

Con base a los principios señalados, el presente protocolo recoge el compromiso y la voluntad de la empresa hacia la eliminación de toda forma de acoso y discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar y define al tiempo los procedimientos y soluciones diseñados a tal fin.



## **2. ÁMBITO PERSONAL**

El presente protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras de RMSAU. Igualmente, y con las especificidades que se exponen en el apartado 15, será aplicable a otras personas con otros tipos de vínculo con la empresa, a saber: personal subcontratado, personal contratado a través de empresas de trabajo temporal, empresas proveedoras, personal autónomo con contrato de tipo mercantil, así como a las personas usuarias de nuestros servicios e instalaciones (clientes, visitantes).

Igualmente, su ámbito no quedará limitado por el lugar físico o la jornada laboral, quedando incluidos en el mismo, a título ejemplificativo, y sin ánimo de exhaustividad, los lugares de descanso, vestuarios, viajes o eventos relacionados con el trabajo, etc.

## **3. ÁMBITO TEMPORAL**

La duración del presente protocolo será la misma que la del Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión de Restaurantes McDonald's, S.A.U. Su contenido será revisado por la Comisión de Seguimiento de este siempre que alguna de las partes lo soliciten.

## **4. OBJETIVO**

Uno de los objetivos de McDonald's es crear un clima laboral adecuado y de respeto que posibilite el desarrollo personal y profesional de las personas trabajadoras.

Este objetivo forma parte de los principios y de la cultura de la empresa, y se materializa a través de los procesos de selección y promoción, la formación y los criterios organizativos de los centros de trabajo.

El presente protocolo tiene por objeto la prevención y servir de cauce, resolución y corrección disciplinaria, en su caso, de los supuestos de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar que se registren en el ámbito de la empresa.

## **5. DECLARACIÓN DE INTENCIONES**

McDonald's y todas las personas que lo integran son responsables de promover ambientes de trabajo seguros, respetuosos, inclusivos y libres de cualquier forma de violencia, acoso, discriminación y represalias.

Es por ello por lo que, en línea con el Convenio 190 de la OIT, RMSAU asume el objetivo de adopción y aplicación de políticas y medidas para asegurar entornos laborales libres de violencia, acoso y discriminación, dejando patente su total rechazo a cualquier situación o conducta que atente contra el mismo.



Así, es de vital importancia recordar los valores que esta marca defiende y con los que se identifica plenamente:

- **Servicio:** Ponemos a nuestros/as clientes/as y a nuestros equipos primero. McDonald's es una compañía de personas. Valoramos a las personas que trabajan para y con nosotros/as, y a los/as clientes/as que atendemos por encima de todo.
- **Inclusión:** Abrimos nuestras puertas a todas las personas. Valoramos las perspectivas diversas, y queremos crear un ambiente acogedor y de apoyo para todos/as.
- **Integridad:** Hacemos lo correcto. Priorizamos la seguridad, la salud y el bienestar y creemos que todas las personas que trabajamos bajo la marca tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, violencia y discriminación.
- **Comunidad:** Somos buenos/as vecinos/as. Devolvemos a nuestras comunidades y pensamos globalmente para construir un futuro mejor.
- **Familia:** Juntos/as somos mejores. Pensamos que todos/as tenemos un papel que cumplir creando un lugar de trabajo seguro, respetuoso, diverso e inclusivo.

## 6. BUENAS PRÁCTICAS

A fin de evitar y prevenir todo atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales de las personas trabajadoras, en el ámbito de las relaciones laborales de esta empresa, quedan absolutamente prohibidas todas las conductas que pudieran entenderse incluidas dentro de las definiciones recogidas en este documento.

RMSAU tiene el compromiso de evitar cualquier tipo de situación de acoso y/o discriminación, y las personas responsables de equipos tienen el deber de vigilar su cumplimiento denunciando, en su caso, las conductas constitutivas de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar. Así, cualquier persona trabajadora y, en especial, cualquier responsable de equipo que tuviera conocimiento de una conducta que pudiera ser calificada de acoso o discriminación, deberá ponerlo en conocimiento de las personas responsables de People a la mayor brevedad.

La finalidad de este decálogo es facilitar a las personas responsables de equipos y al resto de personas una serie de directrices que les permita identificar y evitar, en su caso, situaciones que pudieran entenderse constitutivas de algún tipo de acoso o discriminación dentro del entorno laboral.

Es importante recordar que las circunstancias reales son más complejas que lo que pueda describirse en este decálogo, por lo que en todo caso deberá aplicarse el sentido común y buen juicio en su aplicación.



- **Respeto**

Se promoverá un ambiente de respeto y corrección en el trabajo. Para ello, se trasladará a toda persona trabajadora, tanto el que se incorpore a la plantilla como al que forme parte ya de la misma, los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad. Se prohíbe la utilización de expresiones y modales insultantes, humillantes o intimidatorios, y cualquier conducta de ridiculización tales como comentarios de mofa, bromas sobre la condición sexual, uso inadecuado de pronombres o referencias intencionadamente en el caso de personas del colectivo trans (él/ella, compañero/compañera), etc.

- **Comunicación**

Se prohíbe el aislamiento o disminución de la normal comunicación entre las personas trabajadoras.

Se velará por la integración de todas las personas trabajadoras durante toda su vida laboral en la empresa, sin obstaculizar las normales posibilidades de comunicación de ninguno de ellos con el resto. Se prohíbe todo comportamiento tendente a impedir expresarse a una persona trabajadora, a ignorar su presencia, a aislarle, etc.

- **No arbitrariedad**

Se prohíbe toda asignación o distribución de trabajo arbitraria o abusiva. Se prohíbe tanto la atribución intencionada de un exceso de trabajo que busque que la persona resulte incapaz de llevarlo a cabo en su tiempo de trabajo, como privarle de trabajo o vaciarle de funciones. Se procurará que las tareas encargadas a cualquier persona trabajadora se acomoden a su nivel profesional y experiencia.

- **Uniformidad y equidad**

La aplicación de los mecanismos de control del trabajo y de seguimiento del rendimiento será uniforme y equitativa.

La aplicación de tales mecanismos de control y seguimiento será uniforme para cada categoría profesional o tipo de trabajo desempeñado, si bien se tendrán en cuenta las circunstancias personales de cada persona que pudieran afectar a su nivel de desempeño, intentando en lo posible adaptar sus objetivos en consonancia.

- **Prohibición de comportamientos sexuales**

Se prohíben terminantemente actitudes libidinosas, ya sea a través de actos, gestos o palabras.

Se engloba aquí todo tipo de actos de insinuación, roces intencionados, tocamientos ocasionales, lenguaje obsceno por cualquier medio (oral, por correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, Workplace, etc.), así como expresiones de contenido sexista susceptibles de crear un entorno laboral incómodo, ofensivo o humillante, debiéndose valorar



en su caso la posible especial sensibilidad de la víctima, así como su posición y carácter para poder mostrar su rechazo.

- **Evitar hostigamiento**

Se prohíben actitudes de hostigamiento directa o indirectamente por razón de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales o diversidad familiar.

También se prohíbe cualquier trato adverso a una persona como consecuencia de la presentación por su parte de quejas, reclamaciones, denuncias o demandas destinadas a impedir su discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales o diversidad familiar o exigir el cumplimiento efectivo del principio de trato.

- **Oportunidades de formación y promoción**

Se velará porque todas las personas trabajadoras en igual situación de mérito, nivel y capacidad, tengan similares oportunidades de formación y promoción laboral.

## **7. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DEL ACOSO POR LA ORIENTACIÓN SEXUAL, LA IDENTIDAD SEXUAL, LA EXPRESIÓN DE GÉNERO, LAS CARACTERÍSTICAS SEXUALES O LA DIVERSIDAD FAMILIAR.**

La prevención y tratamiento de las situaciones de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar requieren la cooperación ordenada de la dirección de la empresa y las personas trabajadoras. Por ello, ambas partes cuentan con obligaciones en esta materia:

Es obligación de todas las personas con responsabilidades de dirección:

- Tratar cualquier comportamiento o actitud que pueda ser ofensiva, molesta o discriminatoria.
- Garantizar el cumplimiento y el seguimiento de las orientaciones y los principios que establece el protocolo.
- Observar los indicios de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar.
- Facilitar que se informe de estas situaciones utilizando las vías y los procesos establecidos.
- Responder adecuadamente a cualquier persona que comunique una queja.
- Informar o investigar rigurosamente sobre las quejas o denuncias.
- Hacer un seguimiento de la situación después de la queja.
- Mantener la confidencialidad de los casos.





Por su parte, las personas trabajadoras tienen un papel clave para crear un entorno laboral en el que el acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar sea inaceptable. Pueden contribuir a prevenirlo desde su sensibilidad en torno al tema, y garantizando unos estándares de conducta propia y hacia los demás que no sean ofensivos.

Es obligación de las personas trabajadoras:

- Tratar a los demás con respeto.
- No ignorar situaciones que potencialmente puedan constituir acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar.
- Informar de las situaciones de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar de las que se tenga conocimiento.
- Cooperar en la investigación de una denuncia interna de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar.

Por cuanto respecta a la empresa, adoptará las medidas necesarias para garantizar un entorno laboral libre de conductas constitutivas de acoso o discriminación, comprometiéndose a lo siguiente:

- Promover la concienciación, la información y la prevención del acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar en el lugar de trabajo o en relación con el trabajo, y a tomar las medidas apropiadas para proteger a las trabajadoras y trabajadores de tal conducta.
- Promover la concienciación, la información y la prevención de acciones recurrentes, censurables o manifiestamente negativas y ofensivas dirigidas contra trabajadores y trabajadoras individuales en el puesto de trabajo o en relación con el trabajo y a tomar todas las medidas adecuadas para protegerlas de tal conducta.
- Promover un trato cortés, respetuoso y digno hacia y entre todas las personas de la empresa.

## **8. DEFINICIONES**

- **QUEJA**

Problema, inquietud o reclamo que suele ser de naturaleza individual, que realiza una persona hacia su empresa por el trato que ha recibido en su trabajo, como una violación a los derechos de la persona trabajadora.

- **CIBERACOSO**

Cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) en el contexto del trabajo.



El resultado previsible de infligir estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general.

Ejemplos de conductas que pueden ser constitutivas de ciberacoso:

- Propagación de rumores falsos o de conductas socialmente reprochables.
- Difusión de fotografías o vídeos privados de contenido delicado o comprometido.
- Creación de webs y perfiles falsos en redes sociales en nombre de la víctima con demandas o contenidos sexuales.
- Acceder a su ordenador, dar de alta cuentas de correo de la víctima para convertirla en objetivo de spam o contactos desconocidos.
- Envío reiterado de mensajes o llamadas con contenido o peticiones de tipo sexual.
- Enviar mensajes ofensivos, amenazantes u hostigadores a la víctima en espacios de internet que frecuenta, el uso del teléfono móvil y de aplicaciones de mensajería instantánea como instrumentos para estas conductas, etc.

- **DISCRIMINACIÓN DIRECTA**

Situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de orientación e identidad sexuales, expresión de género o características sexuales.

Se considerará discriminación directa la denegación de ajustes razonables a las personas con discapacidad. A tal efecto, se entiende por ajustes razonables las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

- **DISCRIMINACIÓN INDIRECTA**

Se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras por razón de orientación sexual, e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

- **DISCRIMINACIÓN MÚLTIPLE O INTERSECCIONAL**

Se produce discriminación múltiple cuando una persona es discriminada, de manera simultánea o consecutiva, por dos o más causas de las previstas en la ley 4/2023, de 28 de febrero, y/o por otra causa o causas de discriminación previstas en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Se produce discriminación interseccional cuando concurren o interactúan diversas causas comprendidas en el apartado anterior, generando una forma específica de discriminación.



- **ACOSO DISCRIMINATORIO**

Cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación previstas en la ley 4/2023, de 28 de febrero, con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

- **DISCRIMINACIÓN POR ASOCIACIÓN Y DISCRIMINACIÓN POR ERROR**

Existe discriminación por asociación cuando una persona o grupo en que se integra, debido a su relación con otra sobre la que concurra alguna de las causas de discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales, es objeto de un trato discriminatorio.

La discriminación por error es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona o personas discriminadas.

- **ACOSO SEXUAL**

Comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona en el trabajo, en particular cuando se crea un entorno de trabajo intimidatorio, degradante u ofensivo.

Puede englobar la conducta de superiores y compañeros/as, o incluso de clientes o entidades proveedoras, y dicho comportamiento debe ser indeseado, irrazonable y ofensivo para la persona objeto de esta. Así, por ejemplo, se consideran constitutivas de acoso sexual tanto el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de un favor de naturaleza sexual como cualquier comentario, comunicación o comportamiento molesto, obsceno o humillante, que tenga un contenido sexual explícito o implícito.

Ejemplos de comportamientos **verbales**, sin ánimo de excluir o limitar:

- Supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual
- Flirteos ofensivos.
- Bromas sexuales ofensivas y comentarios sobre la apariencia física o condición sexual de la persona trabajadora.
- Comentarios sexuales obscenos.
- Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades o capacidades sexuales.
- Formas denigrantes u obscenas para dirigirse a las personas.
- Difusión de rumores o datos sobre la vida sexual de las personas.
- Comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.) de contenido sexual y carácter ofensivo.
- Comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.
- Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
- Invitaciones, peticiones o demandas de favores sexuales cuando estén relacionadas, directa o indirectamente, a la carrera profesional, la mejora de las condiciones de trabajo o la conservación del puesto de trabajo.



- Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales o lúdicas, aunque la persona objeto de estas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.

Ejemplos de comportamientos **no verbales**, sin ánimo de excluir o limitar:

- Uso de imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo.
- Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.
- Observación y/o grabación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios, vestuarios, etc.

Ejemplos de comportamientos **físicos**, sin ánimo de excluir o limitar:

- Contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados, etc.) o acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Tocar intencionadamente o “accidentalmente” los órganos sexuales.

- **ACOSO SEXUAL "QUID PRO QUO" O CHANTAJE SEXUAL**

Entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual puede diferenciarse el acoso sexual “*quid pro quo*” o chantaje sexual, que consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, la persona acosadora será aquella que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

- **ACOSO SEXUAL AMBIENTAL**

En este tipo de acoso sexual la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Puede ser realizados por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

- **MEDIDAS DE ACCIÓN POSITIVA**

Diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social. Tales medidas serán aplicables en tanto subsistan las situaciones de discriminación o las desventajas que las justifican y habrán de ser razonables y proporcionadas en relación con los medios para su desarrollo y los objetivos que persigan.



- **INTERSEXUALIDAD**

La condición de aquellas personas nacidas con unas características biológicas, anatómicas o fisiológicas, una anatomía sexual, unos órganos reproductivos o un patrón cromosómico que no se corresponden con las nociones socialmente establecidas de los cuerpos masculinos o femeninos.

- **ORIENTACIÓN SEXUAL**

Atracción física, sexual o afectiva hacia una persona. La orientación sexual puede ser heterosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas de distinto sexo; homosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas del mismo sexo; o bisexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva hacia personas de diferentes sexos, no necesariamente al mismo tiempo, de la misma manera, en el mismo grado ni con la misma intensidad.

Las personas homosexuales pueden ser gais, si son hombres, o lesbianas, si son mujeres.

- **IDENTIDAD SEXUAL**

Vivencia interna e individual del sexo tal y como cada persona la siente y autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.

- **EXPRESIÓN DE GÉNERO**

Manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.

- **PERSONA TRANS**

Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.

- **FAMILIA LGTBI**

Aquella en la que uno o más de sus integrantes son personas LGTBI, englobándose dentro de ellas las familias homoparentales, es decir, las compuestas por personas lesbianas, gais o bisexuales con descendientes menores de edad que se encuentran de forma estable bajo guardia, tutela o patria potestad, o con descendientes mayores de edad con discapacidad a cargo.

- **LGTBIFOBIA**

Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas LGTBI por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

- **HOMOFOBIA**

Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas homosexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.



- **BIFOBIA**

Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas bisexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

- **TRANSFOBIA**

Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas trans por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.

- **INDUCCIÓN, ORDEN O INSTRUCCIÓN DE DISCRIMINAR**

Es discriminatoria toda inducción, orden o instrucción de discriminar por cualquiera de las causas establecidas en la ley 4/2023, de 28 de febrero. La inducción ha de ser concreta, directa y eficaz para hacer surgir en otra persona una actuación discriminatoria.

## 9. CANALES DE DENUNCIA

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

El procedimiento en la empresa se pondrá en marcha con la presentación de la correspondiente denuncia por parte de: (i) la persona presuntamente afectada; (ii) la representación legal de las personas trabajadoras; o (iii) por cualquier persona que tenga conocimiento de conductas que puedan ser constitutivas de acoso o discriminación, incluso de forma anónima.

La denuncia se podrá dirigir a cualquiera de las personas de la siguiente lista:

People	eduardo.pena@es.mcd.com / eduardo.garciasanchez@es.mcd.com
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	carmen.rueda@es.mcd.com / diego.sahuquillo@es.mcd.com
Representación de las Personas Trabajadoras	RLPT del Centro de Trabajo
Operaciones	Consultor/a McOpCo responsable del Centro de Trabajo. Si es el Consultor/a McOpCo la parte implicada, será el/la Manager McOpCo la persona de referencia.
Dirección de la Empresa	Manager Recursos Humanos / Manager McOpCo



Con independencia del canal utilizado para la comunicación de la denuncia la empresa deberá garantizar la máxima confidencialidad de todas las denuncias.

Deben aceptarse y tramitarse las denuncias escritas, realizadas por correo postal, cualquier medio electrónico habilitado al efecto, por vía telefónica o a través de un sistema de mensajería de voz, incluso las anónimas, garantizando la confidencialidad de la identidad de la persona informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación.

## **10. COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN**

La instrucción de este procedimiento será responsabilidad de la comisión de investigación, que estará formada por:

Personas designadas por la Empresa:

- Una persona miembro del Servicio de Prevención
- Una persona del departamento de People

Personas designadas por parte de la representación de las personas trabajadoras:

- Una persona de la RLPT del centro de trabajo (si la hubiera y estuviera formada en esta materia).
- Una persona de la RLPT que formen parte de la Comisión de Seguimiento del Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión. La representación sindical en la comisión de investigación será rotativa en cada expediente, entre los sindicatos firmantes del Protocolo.

Las personas miembros de la comisión de investigación reunirán las debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento. No podrán tener relación de dependencia directa o parentesco con cualquiera de las partes. Tampoco podrán ser instructoras de estos procedimientos quienes tengan el carácter de persona denunciada o denunciante.

En caso de que alguno de las personas designadas en la comisión de investigación no pudiera intervenir será sustituida por otra persona de su misma área, pudiendo ser de otro mercado distinto. En el caso de que la denuncia se produzca en un centro de trabajo sin RLPT, o que, existiendo esta representación, no cumpla con los criterios de aptitud por falta de formación en la materia, intervendrán en la comisión de investigación dos personas de la RLPT que formen parte de la comisión de seguimiento del Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión.

La empresa pondrá a disposición de la comisión cuantos recursos personales, materiales y económicos sean necesarios para su correcto funcionamiento.



## 11. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

La comisión de investigación abrirá el correspondiente expediente de investigación por presunto acoso. Dicho expediente estará formado por el conjunto de documentos que acreditan las actuaciones practicadas por la comisión de investigación, tales como pruebas, declaraciones testificales, relación cronológica de hechos, actas, informes y cuantas se consideren oportunas para la aclaración de los hechos.

La cronología será la siguiente:

1. **Presentación de la denuncia.** Si se realiza por escrito ha de contener los siguientes datos:
  - Nombre, apellidos y posición de la persona que hace la denuncia.
  - Nombre, apellidos y posición de la presunta persona agresora.
  - Detalle y hechos que se consideran relevantes: descripción, fechas, duración, frecuencias de los hechos.

Para facilitar este procedimiento, se ha diseñado el formulario que se contiene en el **Anexo I**.

2. **Reunión de la Comisión de Investigación** informando **por escrito** de la denuncia y acordando la forma, método, fechas en las que se inicia la investigación. Esta reunión se producirá en un plazo de 3 días laborables<sup>1</sup> desde el conocimiento de la denuncia por parte de sus miembros.
3. **Fase preliminar o procedimiento informal** (potestativa).

Esta fase es potestativa, y dependerá de la voluntad que exprese al respecto la víctima. Esta tomará su decisión después de ser informadas de esta posibilidad por parte de la comisión de investigación.

La pretensión de esta fase preliminar es resolver la situación de acoso de forma urgente y eficaz para conseguir la interrupción de las situaciones de acoso o discriminación, y alcanzar una solución aceptada por las partes.

Recibida la denuncia o reclamación, la comisión de investigación entrevistará a la persona afectada, pudiendo también entrevistar a la presunta persona agresora o a ambas partes, solicitar la intervención de personal experto, etc.

Este procedimiento informal o fase preliminar tendrá una duración máxima de **siete días laborables** a contar desde la recepción de la denuncia o reclamación por parte de la comisión de investigación. En ese plazo, la comisión dará por finalizado esta fase preliminar, valorando la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del procedimiento y, en su caso, proponiendo las actuaciones que estime convenientes, incluida

---

<sup>1</sup> Entendiéndose por días laborables los que tengan tal consideración para el colectivo de oficinas.





la apertura de la investigación formal. Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo la dignidad y la intimidad de las personas afectadas.

El expediente será confidencial y sólo podrá tener acceso a él la citada comisión.

No obstante lo anterior, la comisión de investigación, si las partes lo manifiestan expresamente, podrá obviar esta fase preliminar y pasar directamente a la tramitación del expediente informativo, lo que comunicará a las partes. Así mismo, se pasará a tramitar el expediente informativo si la persona denunciante no queda satisfecha con la solución propuesta por la comisión de investigación en la fase de procedimiento informal.

En el caso de no pasar a la tramitación del expediente informativo, se levantará acta de la solución adoptada en esta fase preliminar y se informará a la dirección de la empresa.

#### **4. Investigación**

En el caso de no activarse la fase preliminar o cuando el procedimiento no pueda resolverse por esa vía, se dará paso al procedimiento de investigación.

La primera actuación que deberá llevar a cabo la comisión de investigación será la de audiencia de las partes denunciante y denunciada, siempre por separado con el fin de averiguar y constatar los hechos denunciados, y a todas las personas intervinientes y testigos que la comisión considere deban personarse, incluida la RLPT del centro. En cualquier caso, las personas entrevistadas podrán ser asistidas en sus intervenciones por una persona de la RLPT de su elección.

De todas las testificales se levantará acta firmada por todas las personas asistentes.

La comisión de investigación podrá, si lo estima pertinente, solicitar asesoramiento externo en materia de discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales y la diversidad familiar, integridad moral, acoso, igualdad y no discriminación durante la instrucción del procedimiento. Esta persona experta externa está obligada a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución del conflicto en cuestión, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de investigación.

#### **5. Medidas cautelares.**

La comisión de Investigación podrá proponer durante la fase de instrucción de una denuncia otras medidas cautelares adicionales a las establecidas inicialmente por la empresa. Las medidas cautelares a adoptar pueden ir desde la separación de la víctima de la presunta persona acosadora, así como la reordenación del tiempo de trabajo, el cambio de centro de trabajo, sección o departamento, movilidad funcional o cualquier medida que se estime oportuna y proporcionada a las circunstancias del caso. Estas medidas, en ningún caso, pueden suponer un menoscabo para la víctima.

La intervención de personas afectadas y testigos en el procedimiento tendrá carácter confidencial. A estos efectos, antes de compartir información con las personas que vayan a participar en el procedimiento, éstas deberán firmar el compromiso de confidencialidad que



se incluye en el **Anexo II**.

## 6. Resolución

El proceso de investigación finalizará en un plazo de **veinte días naturales**, salvo que la investigación de los hechos obligue a alargar dicho plazo por un tiempo imprescindible, en cuyo caso deberá ser decisión aprobada por unanimidad de la comisión de investigación.

Este plazo se inicia desde la primera reunión de la comisión de investigación (Actuación nº 1 del presente apartado) y finaliza con la elaboración, por parte de la comisión de investigación, de un informe de conclusiones que incluirá alegaciones particulares si no ha podido llegarse a decisión unánime. En dicho informe se adoptará la resolución del proceso, que deberá ser motivada, y en ella informará de los hechos como “constitutivos de acoso o discriminación” o “no constitutivos de acoso o discriminación”, y, en consecuencia, expresamente declarará a la persona denunciada “autor/a de conducta constitutiva de acoso o discriminación”, o “no autor/a de conducta constitutiva de acoso o discriminación”. Si, aun no existiendo acoso o discriminación, se encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de violencia susceptible de ser sancionada, se indicará en el informe.

Dicha resolución se remitirá a la Dirección de People para la toma de la decisión final.

Con el fin de proteger la confidencialidad del procedimiento, la persona encargada de realizar el informe dará un código numérico a cada una de las partes afectadas, incluidos los testigos.

En dicho informe se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no, de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar.

## 7. Toma de decisiones

En el seno de la comisión de investigación de acoso y/o discriminación las decisiones se tomarán de forma consensuada, siempre que fuera posible y, en su defecto, por mayoría.

El/La Consultor/a de Recursos Humanos, informará a ambas partes e informará del derecho de recurrir a la parte acosadora.

El/La Manager de Recursos Humanos, conjuntamente con el/la Manager McOpCo, en el plazo de 5 días laborables tras recibir el informe de la comisión, decidirán sobre las sanciones o actuaciones propuestas y ordenarán que se lleven a cabo.

En el supuesto de que la denuncia se produzca en oficinas, el/la Manager de Recursos Humanos, en el plazo de 5 días laborables tras recibir el informe de la Comisión, propondrá la sanción correspondiente al Director de Recursos Humanos.

En todo caso, transcurridos los 5 días laborales, deberán trasladar a la comisión, las actuaciones propuestas que se llevarán a cabo, con el fin de poder incluirlo en el informe definitivo, para su cierre.

El procedimiento termina con la imposición de sanción si procede, actuaciones necesarias



para prevenir situaciones en el futuro, o archivo del expediente si se demuestra que no existen indicios de acoso o discriminación, señalando, en este caso, si la denuncia fue presentada con buena fe.

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de RMSAU mantendrá un deber activo de vigilancia respecto a esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso o la discriminación no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

**Desde la presentación de la denuncia hasta la resolución no deben pasar más de 40 días laborables.**

## 8. Seguimiento

Transcurridos 30 días de la resolución, el Servicio de Prevención contactará con la persona acosada para garantizar si las medidas llevadas a cabo son satisfactorias.

## 12. GARANTÍAS DEL PROCESO

Durante todas las fases del procedimiento previsto, las personas que intervengan han de actuar según los principios de confidencialidad, imparcialidad y rapidez, asegurando la mayor protección de la persona presuntamente afectada.

La persona presuntamente víctima que presenta una queja o denuncia tiene el derecho de:

- Ser acompañado/a por cualquier representante legal de su centro de trabajo.
- Ser acompañado/a por alguien de su confianza durante el proceso si es largo.
- Recibir información de las acciones correctoras que resultaran.
- Recibir un trato justo.

La persona acusada de acoso o discriminación tiene derecho a:

- Estar informado/a por la presentación de la queja/denuncia.
- Ser acompañado/a por cualquier Representante Legal de su centro de trabajo.
- Ser acompañado/a por alguien de su confianza en el proceso.
- Recibir información de la evolución de la denuncia.
- Recibir un trato justo.



El expediente de investigación se desarrollará bajo los siguientes principios:

- **Confidencialidad y anonimato:** Según la normativa en materia de protección de datos personales vigente, todas las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad, garantizando el tratamiento reservado de la información en las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso. En la tramitación del expediente se cumplirá con la normativa de protección de datos que esté vigente en cada momento.

Desde el inicio, el expediente de investigación por causa de presunto acoso o discriminación estará bajo secreto y sólo tendrán acceso a él las personas miembros de la comisión de investigación. Si dicha comisión lo estima oportuno, se levantará total o parcialmente el secreto dando acceso puntual al expediente a las personas que, con carácter excepcional y estrictamente necesario, deban estar informadas. A estos efectos, todas las personas que accedan al expediente serán advertidas expresamente de su obligación de guardar la más absoluta confidencialidad y sigilo. La consulta del expediente se realizará siempre en presencia de la Comisión de Investigación, que dejará constancia de estos hechos en el propio expediente, quedando estas personas debidamente identificadas, así como la fecha y la hora a las que accedieron al expediente. Las personas que intervengan en el proceso tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. Por ello, desde el momento en que se formule la denuncia, las personas responsables de su tramitación asignarán unos códigos alfanuméricos identificativos u otros procedimientos análogos para identificar a las partes afectadas.

Adicionalmente, toda persona implicada en el procedimiento deberá cumplimentar el compromiso de confidencialidad (**Anexo II**).

- **Respeto a los derechos de las partes:** La investigación de la denuncia tiene que ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. Durante el proceso se ha de garantizar, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, y el derecho de la persona reclamante a su integridad física y moral, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se derivan de una situación de acoso.
- **Imparcialidad y contradicción:** Durante el proceso se debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el proceso actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- **Sigilo:** Es el deber que tienen las personas implicadas en los procedimientos previstos en este protocolo de mantener la debida discreción sobre los hechos que conozcan por razón de su cargo en el ejercicio de la investigación y evaluación de las reclamaciones, quejas y denuncias, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceras personas, o en perjuicio del interés público.



- **Restitución de las víctimas:** Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa debe proceder a la restitución de sus condiciones laborales anteriores.
- **Protección de la salud de las víctimas:** La empresa debe actuar de oficio, a instancia de la comisión de investigación, o a instancia de la víctima, para adoptar las medidas que se estimen pertinentes para garantizar el derecho de protección de la salud de las personas trabajadoras afectadas. Como ejemplo, las medidas mencionadas de protección pueden ser el apoyo psicológico o médico.
- **Prohibición de represalias:** En cumplimiento de la Ley 2/2023 de 20 de febrero, de protección de las personas informantes, queda expresamente prohibido y será declarado nulo, cualquier acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalias y las tentativas de represalias contra las personas que presenten una comunicación de denuncia por los medios habilitados para ello. Esta prohibición se extenderá por un plazo mínimo de 2 años tras la presentación de la denuncia, prorrogables en caso de que así lo estime la autoridad competente.

### **13. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO**

Se deberá realizar un seguimiento de la aplicación y efectividad del protocolo, mediante la Comisión de Seguimiento del Plan de Diversidad, Equidad e Igualdad que, con la periodicidad que corresponda, recibirá el informe de las activaciones de este.

La Comisión de Seguimiento del Plan de Diversidad, Equidad e Igualdad se ocupará de hacer un seguimiento de la evolución de la conflictividad de acoso o discriminación, vigilar el adecuado funcionamiento del presente protocolo, analizar las causas de estos comportamientos y proponer posibles mejoras.

### **14. DENUNCIAS FALSAS**

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a la presunción de inocencia, así como al honor y a su imagen, por lo que no se tolerarán falsas denuncias destinadas a causar un daño a otra persona trabajadora.

En caso de que se probara la existencia de una denuncia falsa o testimonio también falso, y sin perjuicio de las actuaciones que pueda efectuar la persona afectada frente al falso denunciante, se tomarán igualmente las medidas disciplinarias que correspondan.

### **15. COORDINACIÓN EMPRESARIAL Y PERSONAL EXTERNO A RMSAU**

Cuando la persona denunciante y/o la denunciada no pertenezcan a la plantilla de RMSAU pero sea/n usuaria/s de servicios o instalaciones de la compañía o pertenezcan a alguna



empresa contratada o cliente, el procedimiento se aplicará con las mismas garantías y en su caso, de forma coordinada con la/s empresa/s implicada/s, siguiendo las siguientes pautas en función de cada caso:

**A. La persona denunciante no es trabajadora de RMSAU, pero sí la persona denunciada.**

De acuerdo con el procedimiento de denuncia, cualquier persona que se considere víctima de acoso o discriminación, o quien tenga conocimiento de un caso de acoso o discriminación, lo pondrá en conocimiento de la empresa. Una vez presentada la denuncia, el procedimiento se aplicará de la forma establecida, debiendo ser informada la empresa implicada:

- De la apertura del expediente.
- De las medidas cautelares adoptadas, si proceden.
- De la resolución final.

Además, a través de la Dirección, se requerirá de la empresa implicada cuanta documentación e información sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos por parte de la comisión de investigación o la posibilidad de integrar en la misma a dos personas de esta empresa (una de la parte empresarial y otra de la parte social). En caso de que la empresa implicada se niegue a facilitar dicha información, deberá constar este hecho en el informe de resolución.

En caso de que quede constatado el acoso o la discriminación, la Dirección adoptará las medidas necesarias para revertir la situación y con este fin, se dará traslado de la resolución final del expediente a la empresa a la que pertenece la víctima del acoso o discriminación.

En caso de que la empresa implicada abra a su vez expediente de investigación del mismo caso, se le facilitará la información y documentación necesarias para el esclarecimiento de los hechos y se le solicitará información sobre la resolución final que adopte.

**B. La persona denunciante o posible víctima es trabajadora de RMSAU, pero no la persona denunciada.**

La denuncia se presentará ante RMSAU por el procedimiento descrito en este protocolo. Si la persona denunciada es trabajadora de una empresa proveedora o cliente, una vez presentada la denuncia, el procedimiento se aplicará de la forma establecida, debiendo ser informada la empresa implicada:

- De la apertura del expediente.
- De las medidas cautelares adoptadas, si proceden.
- De la resolución final



Las medidas cautelares que impliquen cambio de puesto o de condiciones de trabajo de la persona denunciada serán propuestas a la empresa a la que pertenece y serán informadas a la comisión de investigación con el fin de quedar recogidas en el informe de resolución final. En caso de que la empresa implicada no responda o decida no aplicar medidas cautelares, se propondrá a la persona denunciante la posibilidad de que las medidas cautelares recaigan sobre ella, con el fin de evitar la continuación del supuesto acoso o discriminación. En todo caso, serán aceptadas de manera voluntaria o no se aplicarán.

A través de la Dirección, se requerirá de la empresa implicada cuanta documentación e información sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos por parte de la Comisión de investigación o la posibilidad de integrar en la comisión de investigación a dos personas de esta empresa (una de la parte empresarial y otra de la parte social). En caso de que la empresa implicada se niegue a facilitar dicha información, deberá constar este hecho en el informe de resolución.

En caso de que la empresa implicada abra a su vez expediente de investigación del mismo caso, se le facilitará la información y documentación necesarias para el esclarecimiento de los hechos y se le solicitará información sobre la resolución final que adopte.

### **C) Ni la persona denunciante ni la denunciada trabajan en RMSAU**

Tanto el personal subcontratado como las personas usuarias de servicios prestados por la compañía pueden verse implicadas en situaciones de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar. En estos casos, la denuncia dará apertura de un expediente por parte de la propia Dirección, que será informado a la Comisión de Seguimiento del Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Se adoptarán las medidas cautelares que se estimen oportunas o, de no ser posible su aplicación por no ser las implicadas personas empleadas directamente por la compañía, se realizará la propuesta de medidas cautelares a las empresas implicadas.

En estos casos la Dirección se pondrá a disposición de las empresas con el fin de que investiguen los hechos y resuelvan con la mayor celeridad posible. Se solicitará de dichas empresas información sobre sus resoluciones, con el fin de realizar un seguimiento y finalmente cerrar el expediente. El cierre del expediente y las medidas adoptadas por todas las empresas implicadas serán informados a la Comisión de Diversidad, Equidad e Inclusión o, en su defecto, a la representación legal de las personas trabajadoras.



## **16. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LAS VÍCTIMAS DE ACOSO O DISCRIMINACIÓN POR LA ORIENTACIÓN SEXUAL, LA IDENTIDAD SEXUAL, LA EXPRESIÓN DE GÉNERO, LAS CARACTERÍSTICAS SEXUALES O LA DIVERSIDAD FAMILIAR Y MEDIDAS A IMPLANTAR**

McDonald's, en su obligación de garantizar la salud y seguridad de las personas trabajadoras en el entorno laboral se compromete a adoptar medidas para la prevención e identificación de las prácticas de acoso o discriminación y erradicar las situaciones de acoso o discriminación que se pudieran dar en la empresa. Los datos personales relativos a los sujetos afectados en una situación de acoso o discriminación en el trabajo tienen la consideración de categorías especiales de datos personales y, en todo caso, son datos sensibles que exigen una protección reforzada.

La *Guía de la AEPD de Protección de Datos en las Relaciones Laborales* establece que la protección de los datos en caso de acoso en el ámbito laboral supone una obligación por parte del empleador, así como un deber de confidencialidad que deberá estar presente durante todo el procedimiento sancionador interno, así como en el almacenamiento de los datos y en la cesión de estos a las autoridades competentes si fuera necesario.

En este sentido, RMSAU, junto con las medidas recogidas anteriormente, deberá adoptar las medidas de protección de los datos personales de la persona acosadora y de la víctima de acoso o discriminación para ofrecer una protección integral que se detallan a continuación con carácter enunciativo, pero no limitativo, junto con el resto de las medidas de prevención y detección establecidas en el presente protocolo.

De este modo, únicamente solicitará a la víctima la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos, no pudiendo tratar estos datos para una finalidad distinta al inicio de un procedimiento sancionador disciplinario, sin perjuicio de que pueda ser necesario poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos denunciados.

RMSAU garantizará la confidencialidad de la víctima durante todo el procedimiento, revelando su identidad únicamente a aquellas personas que tengan interés en el procedimiento, debiendo adoptar las medidas precisas para evitar que estas puedan difundir información relativa a la víctima.

A fin de garantizar la protección de la identidad de la víctima, durante el procedimiento sancionador se le asignará un código de identificación para preservar su identidad. Asimismo, será asignado un código de identificación a la presunta persona acosadora.

La víctima deberá prestar su consentimiento para declarar o testificar en el procedimiento disciplinario de la empresa.

En el caso de que la víctima hubiese precisado tratamiento médico con motivo del acoso o la





discriminación, los datos médicos únicamente serán objeto de tratamiento con una finalidad vinculada al acoso o la discriminación, como pudiera ser la incorporación de esta información como prueba al procedimiento sancionador interno o para ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

Una vez concluido el procedimiento, los datos deberán ser bloqueados durante el periodo de prescripción de la sanción o en tanto puedan ser utilizados en un procedimiento judicial.

En el caso de que se adopten medidas correctoras en el puesto de trabajo, no podrá figurar que el motivo o causa de las mismas deriva de un procedimiento de acoso para ninguna de las partes.

Los datos de la víctima de acoso o discriminación no serán cedidos ni puestos en conocimiento de ningún otro trabajador o trabajadora o miembro de McDonald's, que no haya formado parte del procedimiento, a excepción de la representación de las personas trabajadoras que podrán conocer la identidad de la víctima si fuese imprescindible para el ejercicio de sus labores de representación.

RMSAU informará tanto a la víctima de acoso o discriminación como a la persona acosadora de la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión. No obstante, el derecho de supresión quedará limitado ya que McDonald's no está obligada a suprimir los datos de la persona acosadora si se está llevando a cabo un procedimiento sancionador no siendo la base legitimadora del tratamiento el consentimiento de la víctima sino el cumplimiento de una obligación legal y la ejecución del contrato de trabajo en el que la potestad sancionadora de la empresa está incluida.

## **17. COMUNICACIÓN A LA EMPRESA DE LA DECISIÓN DE INICIAR UN PROCESO DE REASIGNACIÓN DE SEXO.**

En el ámbito laboral, la lucha contra la discriminación por orientación sexual o identidad de género tiene una especial importancia.

Pero hay otra realidad que no podemos obviar, y es que, dentro del colectivo de personas lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales (LGTBI), en el caso de las personas transexuales, más que de discriminación se podría hablar de exclusión del mundo laboral, ya que, a diferencia de las personas homosexuales o bisexuales, las personas transexuales en muchos casos no pueden ocultar su condición, y esto hace que la discriminación se produzca incluso para acceder al puesto de trabajo.

Por lo expuesto, y teniendo en cuenta que, respecto a las personas homosexuales o bisexuales, toda la batería de medidas integradoras de la diversidad, no sólo por orientación



o identidad de género, les son aplicables (y de hecho se vienen aplicando) y cuentan con el refuerzo de un Protocolo para la Prevención del Acoso que también es instrumento eficaz para garantizar su no discriminación, es en el caso de las “personas trans” donde debemos centrarnos.

Por tanto, en el momento en el que se contrate a una persona trans, o cualquier persona ya contratada por RMSAU ponga en conocimiento de la empresa su decisión de someterse a un proceso de reasignación de sexo, se pondrán en marchas las recomendaciones previstas en el **Anexo III** de este protocolo.



## **ANEXO I: MODELO DE DENUNCIA**

### DATOS PERSONALES

Nombre:  
DNI:  
Puesto o categoría:  
Domicilio:  
Departamento o restaurante en el que presta servicios:  
Nombre del superior/a directo:

### DICE

Que formula **denuncia** por entender que D./D<sup>a</sup>.....  
(cumplimentar solo en caso de que el denunciante sea persona distinta al presunto/a acosado/a)

Está sometido/a a un supuesto de acoso o discriminación (marcar la opción que proceda):

- Acoso
- Discriminación

La denuncia se dirige contra:  
(si son varias las personas denunciadas, especificarlas a todas con nombres y apellidos)

D./D<sup>a</sup>.....  
D./D<sup>a</sup>.....  
D./D<sup>a</sup>.....  
D./D<sup>a</sup>.....

Especificar si existe o no relación de dependencia jerárquica con el/los denunciados:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



Los hechos en los que se basa la denuncia son los siguientes:  
(descripción de los hechos, especificando fechas, testigos, frases, datos, etc)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

El/La denunciante solicita la tramitación de la denuncia y que se investiguen los hechos que anteceden siguiendo el protocolo para la prevención del acoso y discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar.

En....., a .... de ..... de .....

FIRMA

Información básica sobre el tratamiento de datos personales con ocasión de la adopción de medidas contra el acoso en el entorno laboral

Responsable: Restaurantes McDonald's SAU, C/ Basauri n<sup>o</sup> 17, Edificio Oasis modulo B, planta 1, 28023 Madrid, con CIF: A-28586097.

Finalidades: gestión y resolución de denuncias en materia de acoso y discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar.

Inicio y desarrollo del procedimiento sancionador y disciplinario.

Legitimación: cumplimiento de la obligación legal del responsable en el ámbito de prevención y erradicación del acoso en el entorno laboral.

Destinatarios: En caso de ser necesario, las autoridades competentes, tales como, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las autoridades de Trabajo, Igualdad y Justicia, entre otras. Únicamente se comunicará a aquellos miembros del personal que sean parte en el procedimiento sancionador interno, así como a los representantes de los trabajadores



cuando sea imprescindible para el desarrollo de sus funciones.

Derechos: Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, modificación y supresión, entre otros, diríjase a [dpd.mcdonaldsspain@es.mcd.com](mailto:dpd.mcdonaldsspain@es.mcd.com)

Procedencia: Obtenidos del interesado o de terceros según los casos.

Plazo de conservación: los datos serán conservados durante la relación laboral y durante el procedimiento sancionador, debiendo ser bloqueados una vez finalice este y por el tiempo de prescripción de la sanción, o en tanto pudieran ser utilizados en un procedimiento judicial.

Más información: Para obtener más información y/o para cualquier duda o consulta relativa al tratamiento de sus datos personales puede contactar con el Delegado de Protección de Datos dirigiéndose a [dpd.mcdonaldsspain@es.mcd.com](mailto:dpd.mcdonaldsspain@es.mcd.com)



## **ANEXO II: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

En ....., a ..... de ..... de .....

D./D<sup>a</sup>.....,  
con DNI ....., como persona participante en un procedimiento de investigación de acoso o discriminación por la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales o la diversidad familiar, quedo informado de que Restaurantes McDonald's SAU va a compartir conmigo información confidencial sensible y me obligo a tratarla con el más estricto secreto y a no divulgarla ni compartirla con terceros. Igualmente, me comprometo a no difundir o informar de mi presencia en la presente reunión a ninguna persona ajena a la misma.

El incumplimiento de esta obligación de confidencialidad puede suponer el inicio de acciones legales por parte de McDonald's, además de causar un grave perjuicio a la privacidad de las personas implicadas en el procedimiento.

Fdo.:



## **ANEXO III: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN UN PROCESO DE REASIGNACIÓN DE SEXO**

### **Procedimientos y recomendaciones**

En el ámbito laboral, la lucha contra la discriminación por orientación sexual o identidad de género tiene una especial importancia.

Pero hay otra realidad que no podemos obviar, y es que, dentro del colectivo de personas lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales (LGTBI), en el caso de las personas transexuales, más que de discriminación se podría hablar de exclusión del mundo laboral, ya que, a diferencia de las personas homosexuales o bisexuales, las personas transexuales en muchos casos no pueden ocultar su condición, y esto hace que la discriminación se produzca incluso para acceder al puesto de trabajo.

Por lo expuesto, y teniendo en cuenta que, respecto a las personas homosexuales o bisexuales, toda la batería de medidas integradoras de la diversidad, no sólo por orientación o identidad de género, les son aplicables (y de hecho se vienen aplicando) y cuentan con el refuerzo de un Protocolo para la Prevención del Acoso que también es instrumento eficaz para garantizar su no discriminación, es en el caso de las “personas trans” donde debemos centrarnos.

Y es que, dada la particularidad situacional del colectivo transexual, consideramos necesario el establecer una serie de pautas de comportamiento y gestión en función del momento en el que dicha persona se encuentre y por ello vamos a diferenciar entre la comunicación de dicho aspecto e inicio del cambio de sexo, mientras se está llevando a cabo el proceso de cambio de sexo y una vez realizado el cambio de sexo.

Consideramos necesario, por tanto, el establecer dos tipos de situaciones en función en si la persona ya ha realizado la transición cuando es contratada o bien si inicia el proceso durante su relación laboral con la empresa, pero, aun así, hay una serie de consideraciones generales a tener en cuenta:

- **La identidad de género pertenece a la esfera privada de las personas y, por lo tanto, una persona trans no tiene ninguna obligación de revelar su situación para acceder a un empleo o después de haber accedido.**
- **Cualquier persona tiene derecho a la confidencialidad de sus datos personales**, por lo tanto, cualquier comunicación a terceras personas por parte de RMSAU debe ser consentida por la propia persona trans en virtud de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.



- **Las personas trans deben ser tratadas según su nombre elegido e identidad de género**, siendo importante que en cualquier documentación interna de la empresa se modifique el nombre y sexo de la persona, aunque aún no se haya tramitado la rectificación legal en su DNI (se exceptúa aquella documentación en la que sea necesaria la referencia expresa del nombre legal), así como acceso a la uniformidad estipulada por la empresa para la identidad de género con la que la persona se identifica.
- **Para el tratamiento de la documentación oficial donde aparecen los datos personales de dicha persona solo tendrán acceso el/la gerente del restaurante, o el/la responsable, y el/la secretario/a**, los cuales han firmado un acuerdo de confidencialidad que deben respetar de manera escrupulosa y no revelar dichos datos de manera interna o externa, ya sea de una persona trans o de cualquier persona que pertenezca a la organización.
- El ser transexual, al igual que la orientación sexual, **no pueden ser motivo de exclusión a efectos de acceso a un puesto de trabajo y/o ascensos, no puede ser motivo de traslado ni motivo de sanción /despido por parte de la empresa.**
- Adaptar los espacios comunes en la Empresa a personas trans no supone aislarlas y separarlas, sino asegurar la necesaria privacidad para todos.

## **Persona de nueva contratación que ya ha finalizado la transición.**

### **Con cambio de documentación oficial en trámite:**

En el momento en el que se contrata a una persona y se detecta que la identidad sexual de su documentación y nombre no corresponden con la que nos ha facilitado durante el proceso de selección, los aspectos ya nombrados y que se deben tener en cuenta son:

- Debemos preservar la identidad sexual y nombre que figura en su documentación oficial.
- No revelar nunca de manera interna y /o externa dichos datos sin consentimiento específico de dicha persona.
- Facilitar el uniforme estipulado a la identidad de género con la que se identifica la persona.
- Cumplimentar la documentación interna con la identidad sexual y nombre que nos informe dicha persona.
- El contrato laboral y la documentación relativa a la relación laboral contendrá los datos de la documentación oficial que esa persona haya facilitado.
- Tratar la situación con total normalidad.





### **Con documentación oficial adaptada:**

- Como en todos los casos, no debemos revelar dicha información de manera interna y/o externa, preservando la privacidad de dicha persona.
- Se debe tratar a esta persona como a cualquier otra persona que trabaja en nuestra empresa.

### **Persona que inicia su proceso de cambio de sexo dentro de la Empresa.**

#### **Inicio del Cambio de sexo:**

Remarcar, de nuevo, que **ninguna persona está obligada legalmente a revelar su orientación sexual ni su identidad sexual**. Por ello, debemos valorar la dificultad que conlleva para una persona el que comunique dicha situación y se debe tratar esta información con la confidencialidad y el respeto que merecen.

En ese momento se debe empezar a tratar a dicha persona en base a la identidad sexual con la que se identifica.

Con el fin de facilitar el proceso, **se debe facilitar a la persona la posibilidad de traslado de centro de trabajo a uno de su elección (siempre y cuando a nivel organizativo sea posible) con el fin de facilitar la adaptación del entorno a esta situación**, así como la facilitación del proceso de cambio de identidad sexual.

En el caso de que esta persona solicite el traslado a otro centro de trabajo para la facilitación del proceso, **se comunicará automáticamente al Consultor/a de Operaciones y al Consultor/a de People que se asegurarán del tratamiento confidencial de esta situación**, así como de preservar la privacidad de la persona solicitante.

Los/as Consultores/as coordinarán con el/la nuevo/a Gerente el traslado controlando, en todo momento, el tratamiento de la información para cada caso.

#### **Durante el proceso de cambio de sexo:**

Este es el momento más delicado dentro de la totalidad de la situación, por ello uno de los aspectos, quizás, más importantes se encuentra en los **baños y vestuarios**.

**Se debe facilitar el acceso a esta persona al vestuario que corresponda con su nueva identidad sexual**. Todos nuestros baños cuentan o bien con aseos con puerta que cualquier persona puede usar para preservar su privacidad por lo que no debería suponer un problema para el resto de plantilla.

Muchos de nuestros restaurantes ya cuentan con zonas comunes de taquillas y cabinas de



cambio habilidades independientes de la identidad sexual y/u orientación sexual de la persona, hecho que facilita este paso en el día a día del restaurante.

En el caso **de no ser posible esta opción**, la recomendación desde el Departamento de People es el facilitar que las personas que no se encuentren cómodas con los vestuarios puedan, en todo momento, **cambiarse en los aseos del restaurante**.

De esta manera, la privacidad de cada uno/a queda preservada.

### **Una vez realizado el proceso de cambio de sexo:**

En este momento es en el cual debemos **asesorar laboralmente** a la persona trabajadora sobre su situación laboral y procedimientos que debe llevar a cabo.

Uno de los primeros pasos consiste en el **cambio de nombre y sexo en el DNI**.

Una vez se ha realizado este cambio, el/la trabajador/a debe ponerse en contacto con la **Seguridad Social para que asocien su nuevo nombre e identidad tanto a su número de seguridad social como a su historial de cotización**.

Lo mismo sucede con sus datos bancarios.

Una vez realizados los trámites, **debe aportar esta nueva documentación para que la gestoría pueda modificar dichos datos tanto en el sistema interno como en el sistema RED**.

La Empresa modificará en Meta4 y en todas aplicaciones y programas que correspondan en cada momento, su identidad sexual y nombre y confirmará con la TGSS que los datos son correctos para que quede reflejado de manera correcta en su relación laboral.

## **Conductas no permitidas**

Las **conductas sancionables** no son diferentes a las que ya se encuentran reguladas tanto en el Capítulo V del VI ALEH así como las recogidas en los diferentes protocolos de Restaurantes McDonald's SAU, es decir, Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral, Protocolo para la prevención del Acoso Sexual o por razón de Sexo.

A modo de **recordatorio** las conductas que no están permitidas y están consideradas acoso son:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.



- Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo.
- Utilización de humor sexista.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las mujeres u hombres.
- Realizar las conductas anteriores con personas lesbianas, gais, transexuales o bisexuales.
- Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su sexo o de su inclinación sexual.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona con intención vejatoria o de forma injustificada o continuada.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones restrictivas o limitativas sobre el acceso de la persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo.

Para más información sobre las conductas reconocidas como acoso laboral o acoso sexual por razón de sexo, donde está protegida toda diversidad sexual, puede consultar el **protocolo de Prevención del Acoso Laboral**, y/o **protocolo para la Prevención del Acoso Sexual o por razón de Sexo**, disponibles en los restaurantes.

La comisión de alguna de estas conductas deberá ser informada de manera inmediata a través de los canales establecidos en los mencionados Protocolos para que la empresa pueda intervenir lo antes posible.

**Ante las dudas o situaciones no contempladas en este protocolo, por favor, póngase en contacto con Consultoría de Recursos Humanos ya sea a través del / la propio Consultor/a de People o a través de @Workplace.**

Edición	Fecha	Descripción de las modificaciones
1	20/12/2018	Edición inicial
2	31/03/2022	Adaptación a lenguaje inclusivo e imagen corporativa
3	01/03/2024	<b>Adaptación a 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</b> <b>Ficha</b>