

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL ACOSO LABORAL EN ICEX

ÍNDICE

1. **Justificación y antecedentes**
 2. **Declaración de principios**
 3. **Definiciones y objeto**
 - 3.1 Definición de acoso laboral
 - 3.2 Objeto y ámbito de aplicación
 4. **Procedimiento de actuación**
 - 4.1 Primera fase
 - 4.2 Segunda fase
 - 4.3 Denuncias infundadas o falsas
 - 4.4 Información
 5. **Seguimiento y control**
 6. **Medidas de actuación y prevención del acoso**
 - 6.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral
 - 6.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación
 7. **Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento**
- Anexo I – Listado de referencia de conductas que son o no son acoso laboral
Anexo II – Modelo de denuncia por acoso
Anexo III - Ciberacoso

1. Justificación y antecedentes

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda a los poderes públicos, en el artículo 40.2, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

El Código Penal prevé, en su Título VIII, "De las torturas y otros delitos contra la integridad moral", la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal "los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaleciendo de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima" (artículo 273).".

Asimismo, el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, regulan los derechos de los trabajadores en esta materia.

Mediante Resolución de 5 de mayo de 2011 de la Secretaría de Estado para la Función Pública, se aprobó y publicó el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. En esta Resolución, se insta a los distintos departamentos y organismos públicos de la Administración General del Estado adaptar el texto del citado protocolo a las características de cada uno, y proceder a su difusión interna a continuación.

En este sentido, hay que tener en cuenta que el convenio colectivo de ICEX España, Exportación e Inversiones, EPE (en adelante, ICEX), suscrito el 9 de julio de 2007, atribuye a la Comisión de calidad de vida laboral, igualdad de oportunidades, no discriminación y participación de los trabajadores (en adelante, CCVL) la función de realizar seguimiento en los casos denunciados como de acoso laboral.

Con base en el protocolo de actuación de la Administración General del Estado, ICEX aprobó en diciembre de 2011 su protocolo de actuación para el acoso laboral, aplicable a todo el personal de ICEX.

En 2024, y tras acuerdo con el Comité de Empresa, ICEX ha actualizado su protocolo de actuación, tanto desde el punto de vista procedimental, reforzando las garantías para todos los afectados para un buen uso del mismo, como para incluir una referencia al supuesto de del ciberacoso (anexo III). En este sentido, hay que tener en cuenta que la aprobación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, ha obligado a poner en marcha un sistema interno de información en ICEX que debe tener carácter integral y preferente para la aportación de informaciones sobre cualquier tipo de infracción, permitiendo su utilización tanto de forma confidencial como completamente anónima.

2. Declaración de principios

ICEX declara su rechazo a todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin tener en cuenta quién sea la víctima o el acosador, ni cuál sea su rango jerárquico, manifestando su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, con el fin de que las personas trabajadoras disfruten de un entorno de

trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada.

Las actitudes de acoso laboral de todo tipo suponen un atentado contra el derecho de las personas trabajadoras a recibir un trato respetuoso y digno y, por tanto, no van a ser toleradas bajo ningún concepto en ICEX y podrán ser consideradas, en caso de producirse, como faltas muy graves.

Por ello ICEX, en colaboración con el Comité de Empresa, se compromete a crear y proteger un marco laboral donde se respete la dignidad de cada una de las personas que trabajan en él. A tales efectos, se ha elaborado el presente protocolo de actuación frente al acoso laboral en ICEX, en el que se establecen las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

3. Definiciones y objeto

3.1. Definición de acoso laboral

La expresión *acoso laboral* suele hacer referencia a lo que, en términos más concretos, se conoce como "*acoso moral o psicológico en el trabajo*" o, en su terminología inglesa "*mobbing*". Es a este tipo de acoso al que se referirá exclusivamente este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la "violencia psicológica en el trabajo", en el que podríamos incluir también toda una serie de conductas indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo, e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en el Código Penal, se considera como "acoso psicológico o moral la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos- con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona como un riesgo para su salud".

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (*mobbing*), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de *acoso psicológico/mobbing*:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse "*mobbing*" si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Puede tratarse de situaciones auténticas de "maltrato psicológico en el trabajo", similares a las incluidas en el "*mobbing*", pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.

Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa que se establezca para ello, pero no como “mobbing” por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se conviertan en permanentes, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones “fundadas” por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien cuando las pruebas presentadas NO sean consistentes, sin ser falsas.

En el Anexo I se incluye una relación de conductas “típicas” de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno. Por otro lado, en el Anexo III se trata detalladamente el tema del ciberacoso.

3.2. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del presente protocolo es determinar las recomendaciones básicas para la prevención de situaciones de acoso y establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que puedan constituir acoso laboral en los términos establecidos en el apartado anterior.

El presente protocolo se aplicará a todo el personal de ICEX, siempre y cuando una de las partes esté representada por la CCVL

Todas las personas trabajadoras de ICEX tienen la responsabilidad de colaborar en la mejora del entorno laboral en el que se respete la dignidad de todo el personal de la plantilla. Asimismo, los responsables de las diferentes áreas deberán garantizar que no se produzca ninguna situación de acoso laboral en los sectores bajo su responsabilidad, debiendo llevar a cabo acciones positivas para promocionar la política de no acoso.

Por otra parte, tanto la dirección de ICEX como la representación legal del personal deberán contribuir a prevenir el acoso dentro del ámbito laboral, mediante la sensibilización y la puesta en conocimiento de conductas o comportamientos que pudieran propiciarlos.

4. Procedimiento de actuación

4.1. Primera fase

4.1.1 Iniciación del procedimiento

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de un escrito, que denominaremos “denuncia”, que puede ser aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los/las representantes de los trabajadores, por las personas responsables de las diferentes áreas o por cualquier trabajador o trabajadora de ICEX que tenga conocimiento del posible acoso. Cuando el denunciante no sea el propio interesado, ICEX estará obligado a verificar el caso y, una vez comprobado, se iniciarán las actuaciones previstas en este protocolo. En el Anexo II se incluye el impreso-modelo de denuncia, que estará accesible en la intranet de ICEX.

Para la presentación de las denuncias por acoso se utilizará con carácter preferente el Sistema Interno de Información de ICEX, que integra los distintos canales de denuncias que puedan darse en ICEX en el contexto laboral o profesional, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

A través de este canal, es posible denunciar de forma confidencial: indicando el nombre e información de contacto, o bien de forma completamente anónima. ICEX adoptará las medidas necesarias para asegurar que no se toman represalias en relación con los informantes que utilicen este canal.

Es preciso prevenir ante la posibilidad de uso de este canal para denuncias infundadas, ya que existen una serie de supuestos (como los de denuncias que carezcan manifiestamente de fundamento o verosimilitud o reclamaciones vinculadas a conflictos personales) en los que no se aplicarán esas medidas de protección, y en su caso podrán dar lugar a las acciones pertinentes. Hay que subrayar también que es fundamental garantizar el derecho a la presunción de inocencia y al honor de todos los afectados por una posible denuncia, que serán informados íntegramente de las acciones que se les atribuyen para que puedan ejercer sus derechos.

Asimismo, y con el objetivo de preservar el derecho a la intimidad, el honor y la propia imagen de todas las personas que se vean afectadas por una posible denuncia, se impone la obligación de guardar reserva y confidencialidad sobre la información objeto de denuncia a todas aquellas personas que tengan conocimiento de la misma.

El escrito o comunicación de denuncia debe dirigirse a la Subdirección de Recursos Humanos que, a su vez, lo remitirá a la CCVL, que conforme al convenio colectivo de ICEX, publicado el 17 de octubre de 2007, y tal y como se ha indicado anteriormente, es competente en materia de seguimiento de los casos denunciados como de acoso laboral. En el caso de que no se haya registrado a través del Sistema Interno de Información, la Subdirección de Recursos Humanos deberá integrar la denuncia en el mismo, así como el resto del expediente.

La CCVL, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

- No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia de las mismas, la CCVL podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

Si se diese la circunstancia de que la persona denunciada o la denunciante estuviese adscrita a la Secretaría de Estado de Comercio, la Subdirección de RRHH de ICEX lo pondrá en su conocimiento para que dé traslado del caso a quien corresponda en el ámbito de la Subsecretaría, para la puesta en marcha de los mecanismos de coordinación que sean necesarios en el procedimiento, sin perjuicio de la continuidad del mismo por parte de ICEX.

4.1.2 Indagación y valoración inicial

Si la CCVL considera procedente iniciar la tramitación de la denuncia, comenzará solicitando informe al técnico/a de prevención de riesgos laborales y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

El/la técnico de prevención deberá informar, en un plazo máximo de 3 días laborables, sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en el área implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, será necesario entrevistar a los/las afectados/as -denunciante y denunciado- y posiblemente a algunos testigos o personal de interés, si los hubiere. En cualquier caso, la indagación deberá ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Al realizar las entrevistas, la CCVL será asistida en todo momento por un experto externo en análisis y resolución de conflictos interpersonales, que tendrá voz pero no voto, y que servirá de apoyo a la CCVL. En el caso de que una de las partes estuviera adscrita a la Secretaría de Estado de Comercio, se podrá recurrir también a la colaboración de un funcionario especializado del servicio de prevención laboral del ministerio al que pertenezca la Secretaría de Estado. En las entrevistas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan, por un/a delegado de prevención u otro/a acompañante a su elección. Las entrevistas serán grabadas.

Al finalizar esta indagación previa, la CCVL emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará al/a la Secretario/a General de ICEX, acompañando las actuaciones practicadas. Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 10 días laborables desde que se presentó la denuncia. En el caso de que una de las partes estuviera adscrita a la Secretaría de Estado de Comercio, dicho informe deberá ser también remitido a ésta, que en su caso lo trasladará a quien corresponda en el ámbito de la Subsecretaría.

4.1.3 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial

A la vista del informe de valoración inicial, el/la Secretario/a General, en el plazo máximo de 5 días laborables deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

- A) Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.
- B) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta distinta del acoso laboral y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.
- C) Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial pero no acoso se aplicará, si

procede, alguna de las siguientes medidas:

- Si se trata de una situación de conflicto: activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, si existen, o proponer la actuación de un "mediador" admitido por las partes.
 - Si se trata de "otros supuestos" incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.
- D) Indicios claros de acoso laboral: cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el/la Secretario/a General podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicará, si procede, medidas correctoras de la situación. En el caso de que la parte denunciada estuviera adscrita a la Secretaría de Estado de Comercio, la posible incoación de dicho expediente se coordinará con el servicio de inspección de los servicios del Ministerio al que estuviera adscrito la Secretaría de Estado.
- E) Prevención/indicios de posible acoso laboral, en base al informe inicial emitido: si del informe de valoración inicial se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el personal de ICEX, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, se trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un "comité asesor para situaciones de acoso" constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

4.2. Segunda fase

4.2.1 Constitución de un comité asesor

La aceptación del informe inicial, por parte del/de la Secretario/a General, por el que se determina que existe presunción de acoso, motivará que se constituya un comité asesor en el plazo de 3 días laborables.

El comité asesor estará compuesto por:

- Un/a representante de ICEX
- Un/a técnico/a del Servicio de Prevención
- Un/a delegado/a de prevención
- Un/a experto/a designado/a al efecto.

Los componentes del comité asesor serán designados por el/la Secretario/a General. Asimismo se designará uno de ellos como instructor. En la designación de los miembros del comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integran y las personas implicadas en el procedimiento. A tales efectos, se aplicarán a los miembros de dicho comité las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

4.2.2 Investigación

Reunido el comité asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral. Si el comité asesor acuerda continuar el procedimiento, el instructor de dicho comité realizará las actuaciones

pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir, y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al comité asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a 10 días laborables.

Todo el personal de ICEX tendrá la obligación de colaborar con el instructor a lo largo de todo el proceso de investigación.

4.2.3 Elaboración del informe de conclusiones del comité asesor

Finalizada la investigación del comité asesor, el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al/a la Secretario/a General.

El informe de conclusiones/recomendaciones incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Composición del comité asesor.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones (testimonios, pruebas, resumen de los principales hechos, etc.).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

El/la Secretario/a General, a la vista del informe, en el plazo de 5 días laborables podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer medidas que mejoren la situación existente.
- Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar, si procede, medidas correctoras de la situación. En el caso de que la parte denunciada estuviera adscrita a la Secretaría de Estado de Comercio, la incoación de dicho expediente se coordinará con la Inspección de Servicios del Ministerio al que estuviera adscrito la Secretaría de Estado.
- Poner en conocimiento del ministerio fiscal el expediente cuando de la instrucción del mismo resulte la existencia de indicios fundados de criminalidad.
- Si se detecta alguna otra falta distinta del acoso, proponer acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y promover, en su caso, el expediente disciplinario.

4.3. Denuncias infundadas o falsas

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el comité asesor resulte que una denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son faltos, el/la Secretario/a General podrá incoar el expediente disciplinario correspondiente a las personas responsables.

4.4. Información

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas. Asimismo, se informará al Comité de Seguridad y Salud, preservando la intimidad de las personas.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia de acoso, el Comité de Seguridad y Salud podrá acordar instar a la CCVL la revisión de las decisiones adoptadas.

5. Seguimiento y control

- La Subdirección de Recursos Humanos registrará los informes de conclusiones y remitirá dichos informes a los titulares de las divisiones/departamentos que tengan competencias para realizar las medidas que en dichos informes se propongan. En caso de que una de las partes estuviera adscrito a la Secretaría de Estado de Comercio, esos informes le serán remitidos a ésta, que en su caso los trasladará a quien corresponda en el ámbito de la Subsecretaría.
- El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la CCVL, que deberá prestar una especial atención en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, prestando apoyo y facilitando, en su caso, la rehabilitación de las mismas. En caso de que una de las partes estuviera adscrito a la Secretaría de Estado de Comercio, el seguimiento de esas medidas le corresponderá le corresponderá a la Inspección de Servicios del Ministerio al que esté adscrita la Secretaría de Estado.
- Se deberá prestar atención también a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno del trabajo cuando se produce la reincorporación del trabajador/a que haya estado de baja laboral después de una denuncia de acoso.
- La Subdirección de Recursos Humanos deberá realizar un registro y un seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos e informar, en su caso, a la CCVL y al Comité de Seguridad y Salud.

6. Medidas de actuación y prevención del acoso

El primer objetivo que debemos plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible. De no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, con el fin de procurar minimizarlo. Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a dos niveles:

- Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.
- Elaboración de estrategias de sensibilización

6.1. Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral

Con el fin de que los entornos de trabajo sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, la acción preventiva deberá regirse por los

siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la ergonomía y la psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales.
- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos

Los servicios de prevención de riesgos laborales serán los encargados de proponer y promover en ICEX las acciones preventivas que correspondan en cada caso, comprometiéndose la entidad, y en particular la Subdirección de Recursos Humanos, a implantar tales medidas, aunque las mismas puedan afectar a la organización del trabajo.

6.2. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo, es necesario desarrollar estrategias preventivas específicas que, de forma directa, eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, la Subdirección de Recursos Humanos, con la colaboración del Servicio de Prevención, promoverá y ejecutará programas específicos dirigidos a:

- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, con el fin de que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen. En línea con lo señalado en el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado, esta actividad formativa incluirá, entre otras cosas:
 - La integración en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “prohibidas”, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
 - La organización de actividades formativas específicas para los responsables de las áreas involucradas en la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para los miembros del Comité de Empresa, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por ICEX en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuando a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los códigos éticos y los compromisos de ICEX, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Difundir información a través de la intranet y de otros medios de comunicación.
- Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas, realizando una amplia difusión.
- Realizar sesiones de información para toda la plantilla, explicándoles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el protocolo. Asimismo, informar de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes.
- Proporcionar información de la existencia del protocolo de acoso y el lugar en el que está

publicado.

- Informar del protocolo de acoso en el manual de acogida.
- Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico, teléfono, etc.) a través del cual se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.
- Informar sobre la existencia de herramientas que, en su caso, pudieran ser utilizadas por los presuntos acosados para dejar constancia de las situaciones concretas del presente acoso.

7. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías de procedimiento

- Cualquier trabajador/a tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo en ICEX y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.
- La aplicación de este protocolo no será impedimento en ningún caso de la utilización paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.
- En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
 - Las empresas externas contratadas por ICEX serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación frente al acoso laboral.
 - Cuando se produzca un caso de acoso entre los trabajadores/a de ICEX y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

En relación con las garantías que debe cumplir el procedimiento, deben señalarse las siguientes:

1. Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento si así lo requiriesen.
2. Confidencialidad: las personas que intervienen en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
3. Diligencia: la investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas. Deberá resolverse en un plazo no superior a 30 días laborables, en caso de que no sea necesario realizar una segunda

fase. En caso de existir segunda fase, el plazo máximo será de 50 días laborables.

4. Contradicción: el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Si quienes integran los órganos actuantes en el procedimiento tienen algún tipo de relación con las personas implicadas, se abstendrán de participar en el proceso.
5. Restitución de las víctimas: si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, ICEX deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
6. Protección de la salud de las víctimas: ICEX deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores/as afectados/as.
7. Prohibición de represalias: deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

Madrid, 10 de octubre de 2024

Por los representantes de los trabajadores

Carmen Lombao Valdivia

Por la dirección de ICEX

Borja Álvarez Rubio

Anexo I – LISTADO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS QUE SON O NO SON ACOSO LABORAL¹

Conductas consideradas como acoso laboral:

- Dejar al trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al/a la trabajador/a se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador/a.
- Reprender a un trabajador/a reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o su vida privada.

Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones):

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores/as.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y ofensivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.
- Una calificación que se perciba negativamente por el empleado en el proceso de evaluación del personal.

¹ Tomado del Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo

Anexo II – MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO

SOLICITANTE (señalar lo que proceda)			
Persona afectada		Recursos humanos	
Comité de Seguridad y Salud		Departamento/Dirección afectada	
Servicio de Prevención		Otros	
Delegados/as de prevención			

TIPO DE ACOSO			
Moral / laboral		Por razón de sexo	
Sexual		Por razón de orientación sexual	
		Otros (especificar)	

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA			
Nombre y apellidos			
NIF		Teléfono de contacto	
Hombre		Mujer	

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA			
Departamento			
División o Dirección			
Vinculación laboral			
Fijo		Temporal	
		Antigüedad en el puesto de trabajo	

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

DOCUMENTACIÓN ANEXA

FIRMA

FECHA

Anexo III – CIBERACOSO

Actualmente se manifiesta la necesidad de tener en consideración una nueva forma de violencia que va en aumento en los últimos años y que no es otra que la que se produce a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), lo que se denomina ciberacoso. El uso constante de internet, las redes sociales, el teléfono móvil, la digitalización, etc. sirve de vehículo idóneo para un sinnúmero de conductas que pueden ser constitutivas de violencia psicológica y que se manifiestan a través de actos de hostigamiento, persecución y acoso en cualquiera de sus formas: acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

Por este motivo este Anexo se incorpora a los protocolos de actuación para el acoso en ICEX, tanto el acoso laboral como el acoso sexual o por razón de sexo, con la finalidad de contemplar también estos comportamientos y conductas en el ámbito de protección de la seguridad y salud de la persona trabajadora. El procedimiento de actuación establecido en ambos protocolos no sufre modificación.

La OIT considera ciberacoso laboral cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo. Asimismo, el ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero.

Aunque en un principio pudiera parecer que para que se dé una situación de ciberacoso se debería requerir la concurrencia de los mismos requisitos que se exigen para el acoso tradicional -violencia psicológica intensa, reiteración en el tiempo, asimetría de poder entre las partes implicadas y darse en el marco de una relación de trabajo- lo cierto es que por sus propias características y por las consecuencias que se derivan de esta forma de violencia, el ciberacoso ha adquirido una entidad propia; contando con una serie de elementos que lo definen y a la vez lo diferencian del acoso laboral tradicional:

- Conductas de violencia que adoptan múltiples formas y que se desarrollan a través de las TIC: propagación de rumores falsos o de conductas socialmente reprochables; difusión de fotografías o vídeos privados de contenido delicado; suplantación de personalidad de la víctima para hacer comentarios ofensivos; creación de webs y perfiles falsos en redes sociales en nombre de la víctima; acceso no permitido a su ordenador; dar de alta cuentas de correo de la víctima para convertirla en objetivo de spam o contactos desconocidos; envío de mensajes ofensivos, amenazantes u hostigadores a la víctima; uso inapropiado del teléfono móvil u otras formas de contacto fuera del horario laboral. Dependiendo del contenido concreto de la conducta que se dé en cada caso encuadraríamos el ciberacoso en alguna de sus principales manifestaciones (moral, sexual o sexista).
- Reiteración y frecuencia: mediante las TIC las personas pueden acceder repetidamente al contenido agresivo que se ha publicado en una sola ocasión. De igual forma, un único acto podría perjudicar reiteradamente a la víctima sin que el autor tenga esa pretensión, por lo que otras personas, en lugar del autor principal, podrían haber causado la reiteración de la conducta ofensiva.
- Mayor posibilidad de actuación: las conductas pueden producirse fuera del lugar de trabajo y en cualquier momento del día.
- Asimetría de poder entre las partes implicadas, no siempre el ciberacoso se ejerce desde una posición de poder, ya que los medios empleados propician el anonimato y pueden revertir esa asimetría.