



**POLÍTICA DE PREVENCIÓN,
DETECCIÓN
Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO
LABORAL**

1. DEFINICIONES

- **Miembros de la organización:** los integrantes del órgano de gobierno, directivos, empleados, trabajadores o empleados temporales o bajo convenio de colaboración, y voluntarios de una organización y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores, en el Grupo COBRA México.
- **Socios de negocio:** cualquier persona jurídica o física, salvo los miembros de la organización, con quien la organización mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocios. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen asesores externos, joint-ventures o personas físicas o jurídicas contratadas por la organización para la entrega de bienes o prestación de servicios.
- **Programa de Cumplimiento Corporativo (PCC):** sistema de organización y gestión para la prevención de delitos, cuyo objetivo es la prevención, detección y gestión de riesgos penales mediante su integración en los procesos de negocio, así como la medición para su mejora continua.
- **Alta dirección:** órgano de alta dirección de Grupo COBRA México, en la medida que dirige y controla la organización.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Política se aplica a todos los Profesionales de Grupo COBRA México, independientemente de su posición jerárquica en el seno de la organización o de su cualificación profesional.

Las reglas contenidas en este Política serán de aplicación en el contexto de las relaciones propias de la actividad de Grupo COBRA México.

3. OBJETO

El presente documento describe la metodología y procedimiento de actuación en la organización para la prevención, detección y actuación frente al acoso laboral.

La NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 de Prevención de Riesgos Psicosociales, exige a todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando aquellos que no se puedan eliminar. La protección se debe de realizar no solo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquellos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de los sus miembros.

Dentro de este contexto que nos marca la NOM-035-STPS-2018, esta entidad se compromete a poner en marcha procedimientos que nos permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los miembros de la organización y en especial el proceso de actuación ante las conductas que supongan un acoso laboral.

La publicación de la LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES, ha venido a reforzar la voluntad de la alta dirección de la organización de orientar su política de

recursos humanos hacia una tolerancia cero ante posibles supuestos discriminatorios o de trato lesivo que pueda producirse en su seno.

Consecuentemente el objeto de este procedimiento es incorporar al orden normativo interno los supuestos de discriminación o de trato lesivo que se protegen en la precitada LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES, así como garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud de los trabajadores conforme a la NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo, Funciones y actividades. Concretamente se articularán los mecanismos necesarios para recabar, analizar y resolver sobre las denuncias de los miembros de la organización en supuestos de acoso en el trabajo.

Serán objeto de tramitación conforme a este procedimiento los siguientes supuestos discriminatorios o lesivos contra los derechos de los trabajadores:

- (i) Los supuestos de discriminación por razón de género, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- (ii) Los supuestos de acoso sexual y hostigamiento, en los términos que establece la Ley Federal del Trabajo.
- (iii) Los supuestos de discriminación por embarazo o maternidad.
- (iv) Los supuestos de tratos adversos o efectos negativos ante denuncias de situaciones discriminatorias o lesivas ante el principio de igualdad entre mujeres y hombres.
- (v) Los supuestos de falta de respeto o consideración debida y los de trato vejatorio o humillante.
- (vi) Los supuestos de acoso laboral o “mobbing”.
- (vii) Cualquier otra situación que pueda producir un deterioro del clima laboral, de la igualdad de derechos y la cordialidad que inspira la política de recursos humanos de la organización.

Para que estas situaciones discriminatorias o lesivas sean objeto de tratamiento conforme a este procedimiento, deberán producirse en el ámbito de las relaciones laborales de la organización.

Para el desarrollo de todo lo expuesto anteriormente, es necesaria una regulación específica que avale lo expuesto, para lo cual se aprueba la presente Política.

Esta Política debe contar con el consenso de los representantes de la organización y de los representantes de los trabajadores, lo que pondrá de manifiesto la intención de la organización de integrar la Prevención de Riesgos Psicosociales en la cultura organizativa.

Está compuesto por seis partes, la primera, se establecen los objetivos de la presente Política y aspectos legales del acoso laboral, la segunda, define la Política que en materia de prevención del acoso laboral se compromete a asumir la organización y las obligaciones que adquiere; la tercera, define las situaciones protegibles por la Política; la cuarta, desarrolla el Código de Conducta e identifica las conductas que han de considerarse como intolerables; la quinta, establece la Política de actuación que deberá ser puesta en marcha en el momento en que se detecten alguna de las conductas consideradas como intolerables; y la sexta y última, establece las obligaciones de la organización en materia de consulta y participación de los miembros de la organización.

4. OBJETIVO GENERAL

Implantar en la organización las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen el acoso laboral; determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los miembros de la organización el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación de la presente Política.

5. OBJETIVO ESPECÍFICO

- (i) Realizar una distribución efectiva de normas y valores en todos los niveles de la organización.
- (ii) Especificar los tipos de acciones que son aceptables y aquellas que no lo son.
- (iii) Indicar cómo y dónde pueden obtener ayuda las víctimas.
- (iv) Asegurar las vías para resolver los conflictos de forma objetiva y democrática.
- (v) Promover e implantar formación adecuada para la resolución de conflictos y estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización.
- (vi) Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- (vii) Dar a conocer el procedimiento para formular quejas.
- (viii) Garantizar el derecho a quejarse sin represalias.
- (ix) Mantener la confidencialidad.
- (x) No exponer a la víctima a careos innecesarios con el agresor.
- (xi) Poner ayuda a disposición de acosado y acosador.
- (xii) Garantizar el conocimiento y respeto de las normas y los valores de la organización por parte de todos los empleados.
- (xiii) Mejorar la responsabilidad y la competencia de la alta dirección y los mandos intermedios a la hora de abordar los conflictos y la comunicación.
- (xiv) Implicar a toda la organización en la prevención del acoso laboral.
- (xv) Implantación de la cultura preventiva en todos los estamentos de la organización.

6. ASPECTOS LEGALES

El artículo 43 de la Ley del Seguro Social, entiende como enfermedad profesional “es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo, o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios”.

En el artículo 42, de la misma ley “se entiende por accidente de trabajo toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior; o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se preste. Hasta ahora, el acoso laboral no está incluido en el cuadro de enfermedades profesionales, pero va siendo reconocido como accidente de trabajo.

El abordaje desde el punto de vista jurídico del acoso laboral abre tres posibles vías de actuación:

- (i) Vía administrativa
 - Iniciación del procedimiento: denuncia ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los hechos que pueden ser constitutivos de una falta disciplinaria, a fin de que la administración lleve a cabo las diligencias previas a la incoación del expediente disciplinario.
 - Regulación: Ley Federal del Trabajo.

- (ii) Vía Laboral
 - Comienzo: demanda ante el Juzgado de Conciliación y Arbitraje.
 - Regulación:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Art. 1: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.

- Art. 4: “La mujer y el hombre son iguales ante la ley”.

Ley Federal del Trabajo:

- Art. 2 “ Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad,

discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

- Art. 4 “El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, y exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, así como el reconocimiento a las diferencias entre hombres y mujeres para obtener su igualdad ante la ley. Debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida digna y la salud para las y los trabajadores y sus familiares dependientes.

- Art. 56 “Las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley. En octubre de 2018 se aprobó la NOM-035 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, teniendo como objetivo el establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.

7. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas constitucionalmente reconocidos, es imprescindible prevenir en el ámbito laboral conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

La organización, una vez una vez implantada la presente Política, tendrá TOLERANCIA CERO ante este tipo de comportamientos y basarán su política preventiva en los siguientes principios:

- (i) Los miembros de la organización tienen derecho a una protección eficaz y efectiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, entendiéndose por esta el equilibrio entre el bienestar físico, mental y social, por tanto las lesiones y patologías de carácter psíquico están integradas dentro de la obligación de protección que corresponde a la organización.
- (ii) Todo trabajador tiene derecho a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser sometido a tratos degradantes ni humillantes. Quedará en todo momento garantizado su derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.

- (iii) No se permitirá ninguna forma de abuso de poder o autoridad, discriminación, manifestaciones de intolerancia, abuso verbal, ni la utilización de amenazas u ofensas, intimidación o daño en el desempeño de cualquier cargo.
- (iv) Queda prohibida cualquier conducta de acoso sexual o moral y cualquier tipo de comportamiento abusivo.
- (v) Todos los miembros de la organización tienen la responsabilidad de ayudar a crear un entorno laboral en el que se respete la dignidad de todos.
- (vi) Existe un compromiso de desarrollar acciones informativas y en su caso formativas entre el personal para prevenir conductas de acoso.
- (vii) La organización se compromete también a hacer suya esta declaración de principios y se comprometen a hacerla pública y dar traslado de la misma a los miembros de la organización, colaboradores, empresas, Socios de negocio y sociedad en general.

8. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los contenidos del presente procedimiento deberán ser conocidos, asumidos y respetados por todos los miembros de la organización.

9. DEFINICIONES ESPECÍFICAS

La expresión acoso alcanza a toda conducta, declaración o solicitud que, realizada con una cierta reiteración pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona en el ámbito psicológico, sexual y/o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de la degradación de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.

9.1 Acoso moral

El acoso moral se define como toda situación en la cual una persona o personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra en el lugar de trabajo o con ocasión del mismo.

Para tener la consideración de acoso la violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, estar inmersa en un proceso y no tratarse de un único acto, por grave e intenso que este pudiera ser.

9.1.1 Tipología del acoso moral

En función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima:

- Acoso laboral ascendente: Un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados.
- Acoso laboral descendente: Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios miembros de la organización que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la organización. El hostigamiento se produce con la intención de aislar al subordinado y reducir la influencia que éste pudiera ejercer sobre su entorno.
- Acoso laboral horizontal: Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

9.1.2 Conductas que constituyen acoso laboral

- (i) Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- (ii) Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- (iii) Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- (iv) Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- (v) Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y se vaya).
- (vi) Modificar, sin decir nada al trabajador, las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- (vii) Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente). Ignorarlo, hacerle el vacío o excluirle, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste (como si fuese invisible)
- (viii) Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- (ix) Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- (x) Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- (xi) Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.

- (xii) Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- (xiii) Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- (xiv) Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- (xv) Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- (xvi) Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- (xvii) Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás miembros de la organización, caricaturizándolo o parodiándolo.
- (xviii) Invasión de la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- (xix) Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- (xx) Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.
- (xxi) Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

9.1.3 Conductas que no constituyen acoso laboral

- (i) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- (ii) La formulación de exigencias razonables de fidelidad o lealtad empresarial.
- (iii) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- (iv) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la organización, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la organización.
- (v) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una causa justa, prevista en la legislación laboral.
- (vi) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

En estos supuestos los órganos competentes, deberán asumir el esclarecimiento y resolución de estas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

9.2 Acoso sexual

Se entiende por tal cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que afecta a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, y que se exteriorizan por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras, cuyo sujeto activo sabe o debe saber que dicha conducta es indeseada por la víctima.

Asimismo puede considerarse como acoso sexual el comportamiento sexual coercitivo utilizado para controlar, influir o afectar al empleo, la carrera profesional o la situación de una persona protegida.

También puede manifestarse cuando una o más personas someten a otra, en cualquier plano, a un comportamiento ofensivo o humillante sobre la base del sexo o la sexualidad de dicha persona protegida, aun cuando pueda no existir una repercusión aparente sobre la carrera o el empleo de la misma.

9.3 Acoso por razón de sexo

Se entiende por acoso por razón de sexo la situación en que se produce un comportamiento relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también como un acto discriminatorio por razón de sexo.

9.4 Denuncia falsa

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

- Que carezca de justificación y fundamento.
- Que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

9.5 Persona protegida

Serán todas aquellas personas que presten sus servicios en el centro de trabajo o centros de trabajo de la organización.

9.6 Persona afectada

Será aquella persona que prestando sus servicios en el centro o centros de trabajo de la organización, se ve afectada por conductas de otras personas que presten servicios en dichos centros, contenidas en el código de conducta recogido en el presente acuerdo.

10. CÓDIGO DE CONDUCTA

La organización manifiesta su preocupación y compromiso en evitar y resolver los supuestos de acoso laboral, y a tales efectos expresa su deseo de que todos sus miembros sean tratados con dignidad, no permitiendo ni tolerando situaciones de acoso en el trabajo.

Todas las personas protegidas por esta Política deberán conocer y poner en práctica el presente Código de Conducta que tiene como objetivo erradicar de la práctica cualquier situación de la que pueda derivarse riesgo de acoso en el trabajo.

Se pretende evitar cualquier conducta, acto, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio, humillante, ofensivo, intimidatorio o violento, o bien, una intrusión en la vida privada de otras personas.

Se consideran conductas intolerables:

- (i) Todas aquellas conductas dirigidas a limitar la comunicación y en las que a una persona:
 - Se le limita la oportunidad de comunicarse.
 - Se le interrumpe continuamente cuando habla.
 - Se le impiden expresarse.
 - Se le avasalla, se le grita o se le insulta en voz alta.
 - Se le critica continuamente el trabajo realizado.
 - Se le insulta o acusa a través de llamadas telefónicas o a través de notas o escritos.
 - Se le amenaza verbalmente.
 - Se le niega contacto, con miradas y gestos de rechazo explícito, desprecio o desdén.
 - Se le niega su presencia, no respondiendo a sus comentarios ni preguntas, dirigiéndose exclusivamente a terceros.
- (ii) Todas aquellas conductas limitadoras del contacto social por las que a una persona se le hace el vacío, dejando de dirigirse hacia ella e ignorándola como si fuera invisible.
- (iii) Todas aquellas actuaciones dirigidas a desprestigiar a una persona o comprometer su salud física o psicológica mediante:

- La calumnia y la murmuración a sus espaldas.
 - La difusión rumores falsos o infundados.
 - El trato a la persona como si fuera un enfermo mental o dándolo a entender.
 - La burla por algún defecto físico que pudiera tener.
 - La imitación de su forma de andar o de sus gestos.
 - El ataque a sus creencias políticas o religiosas.
 - La burla sobre su vida privada, su nacionalidad o su origen.
 - El insulto o la injuria.
 - La amenaza con violencia física.
 - Ataques físicos pero sin lesiones graves como mensajes de advertencia.
 - Los daños en sus bienes.
- (iv) Cualquier conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el lugar de trabajo. El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas en las que cabe incluir:
- El contacto físico deliberado y no solicitado.
 - Comentarios o gestos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia o el estilo de un trabajador.
 - Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter sexual.
 - La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías, o imágenes de Internet de contenido sexual, no consentidas.
 - Preguntas o insinuaciones de la vida sexual de una persona.
 - Bromas o proposiciones sexuales no consentidas que afecten a la persona o a la identidad sexual.

11. POLÍTICA DE ACTUACIÓN

11. 1 Garantías de la Política de actuación

La presente Política de actuación está basada en el principio de defensa de los derechos de los trabajadores en el ámbito laboral, así como de sus derechos fundamentales y de su salud, y en salvaguarda de los mismos, se fundamenta en una metodología que cuenta con las siguientes garantías:

- **UNIVERSALIDAD.** Las soluciones deben ir dirigidas a todos los miembros de la organización independientemente de la relación contractual que estos tengan (fijos, temporales, a

tiempo completo o a tiempo parcial) o el puesto que ocupen dentro del organigrama, es decir, debe abarcar sin distinción a todos los niveles jerárquicos.

- **CONFIDENCIALIDAD.** El proceso debe garantizar que todas aquellas informaciones que se realicen no deben utilizarse por ninguna de las partes que intervienen en el proceso para temas distintos que el objeto del mismo. Los datos deben considerarse como datos protegidos por la ley Orgánica de Protección de los Datos de carácter personal, entendiendo, que los mismos deben tener una protección especial en la medida que afectan a la intimidad de la persona.
- **INTIMIDAD.** El proceso afecta directamente a la intimidad de las personas, por lo que los procesos deben garantizar la misma.
- **VOLUNTARIEDAD.** El proceso ha de ser voluntario de tal forma que se garantice al trabajador afectado la posibilidad de acudir a los cauces previstos en esta Política de actuación para la resolución de conflictos, con independencia del derecho del trabajador de hacer valer sus derechos en instancias judiciales o administrativas.
- **PROFESIONALIDAD.** Las personas que gestionen las situaciones de conflicto deben estar formadas y tener experiencia en la resolución de los mismos.
- **INMEDIATEZ.** La respuesta a las situaciones de conflicto han de ser rápidas, de tal forma que den respuesta a las expectativas de la persona afectada, permitan tomar las medidas cautelares adecuadas e impidan de forma inmediata que las situaciones generadora del conflicto se prolonguen en el tiempo transformando situaciones reconducibles a otras que podrán causar grave daño al trabajador.

11.2 Divulgación de la Política de actuación en la organización

Se garantizará el conocimiento efectivo de esta Política por todos los miembros de la organización.

Se alentará a los miembros de la organización que consideren que han sido, o están siendo objeto de acoso, a que traten de resolver la situación en primera instancia directamente y de manera extraoficial, mediante el procedimiento informal que se detalla en esta Política.