

POLITICA DE AMBIENTES LABORALES SEGUROS Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN A QUEJAS

INTRODUCCIÓN

En Grupo La Mansion creemos firmemente que, procurar ambientes de trabajo seguros, respetuosos y libres de cualquier forma de violencia es un derecho fundamental de todos los colaboradores que integran esta empresa. Fomentamos una cultura de respeto, inclusión y equidad donde cada compañero se sienta valorado, escuchado y protegido implementando protocolos claros y accesibles para la denuncia, atención y seguimiento de incidentes, garantizando la confidencialidad, imparcialidad y las no represalias. Reconocemos que el bienestar de nuestro equipo es esencial para ofrecer un servicio ético, responsable y de excelencia.

GLOSARIO

Acoso laboral.

Patrón de comportamiento negativo, hostil o intimidatorio en el entorno de trabajo que causa daño psicológico o emocional a un individuo.

Discriminación.

Trato injusto y desigual hacia una persona o grupo, basado en características como raza, género, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad, edad, entre otras.

Entorno Organizacional Favorable

Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Violencia laboral.

Se define como violencia y acoso en el mundo del trabajo como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten de manera puntual o recurrente, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico.

Tipos de violencia.

Física, psicológica y sexual

OBJETIVO

Garantizar un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de violencia, acoso y discriminación en todas las unidades operativas de Grupo La Mansión, mediante mecanismos preventivos, de atención oportuna, sanción y seguimiento, en apego a la Ley Federal del Trabajo, La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, y nuestro Código de Ética.

ALCANCE

Esta política es obligatoria para todos los colaboradores, sin distinción de jerarquía, sexo, identidad, orientación, centro de trabajo o régimen laboral. Aplica a todos los espacios físicos y virtuales vinculados con Grupo La Mansión.

FUNDAMENTO NORMATIVO

- Ley Federal del Trabajo, Artículo 132 Fracción XXXI: Establece la obligación de los patrones de abstenerse de cualquier acto de discriminación en el ámbito laboral. Esto incluye evitar distinciones, exclusiones o restricciones basadas en motivos como raza, género, edad, discapacidad, condición social, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención

- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación: Norma voluntaria que promueve la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, evitando la discriminación y fomentando la inclusión. Exige protocolos, comités de atención, capacitación en derechos humanos y medidas correctivas.
- Código de ética interno de Grupo La Mansión
- Reglamento interno de trabajo de Grupo La Mansión
- Política de Sostenibilidad Grupo La Mansión

PRINCIPIOS RECTORES

Basados en el Código de Ética y la Política de Sostenibilidad de Grupo La Mansión, los principios en los que se basa esta política son la:

- Cero tolerancia a la violencia laboral
- Confidencialidad y anonimato
- Equidad y respeto
- Honestidad
- Profesionalismo
- Debido proceso

COMITÉ DE ETICA

El comité de ética está conformado por un grupo multidisciplinario que abarca niveles jerárquicos horizontales y verticales, garantizando la imparcialidad en el tratamiento de las denuncias y el cumplimiento del fundamento normativo aplicable.

- Alta dirección
- Dirección de marca
- Compras
- Jurídico
- Capital humano
- Capacitación
- Operaciones

Este comité se reunirá 1 vez al mes, según sea la gravedad y el número de denuncias presentadas por los canales de denuncia dispuestos por Grupo La Mansión y deberá respetar todas las etapas del proceso sin distinción alguna.

CANALES DE DENUNCIA

- **Buzones físicos:** en cada centro de trabajo (visibles y accesibles)
- **Correo electrónico:** denuncia@grupolamansion.com.mx
- **Presencial:** ante el área de Recursos Humanos

El buzón puede ser usado por cualquier colaborador, no importando su jerarquía (gerente, chef, coordinador, etc.).

El buzón no podrá ser manipulado por ninguna persona que no sea el personal designado para la recolección de física de los buzones. La violación de los candados y sellos de seguridad será motivo de sanciones.

CONTENIDO DE LA DENUNCIA

La información mínima requerida para hacer una denuncia es:

- Datos de hechos: ¿Qué ocurrió? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Qué personas estuvieron involucradas?
- Evidencias disponibles: Mensajes, testigos, grabaciones
- Deseo del anonimato (si/no)
- Formato libre

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE DENUNCIAS

1. **Recolección física de buzones:** Cada semana
Responsable: mensajería GLM.

Revisión del correo electrónico: Cada que hay una notificación de mensaje nuevo.

Responsable: personal de comité

2. **Primer filtro / evaluación preliminar:** para determinar la gravedad y viabilidad del caso.
Responsables: Coordinadora de Capital Humano y Gerente Jr. de Capacitación.
En este paso, se debe hacer recolección de pruebas, entrevistas y análisis del contexto

3. **Segundo filtro - Comité de Ética:**
 - o Directores de Operaciones
 - o Directora de Compras
 - o Director de Marca
 - o Gerente de Unidad
 - o Gerente de Jurídico

4. **Determinación:** Aplicación de sanciones o medidas correctivas según el Código de ética y/o el Reglamento interno.

TIPOS DE VIOLENCIA Y FALTAS ÉTICAS

Tipo de Violencia	Definición	Ejemplos	Clasificación de la falta
Corrupción laboral	Actos deshonestos o ilegales dentro de un entorno de trabajo donde se busca obtener beneficios personales o para la organización a través de prácticas como sobornos, favoritismos y/o malversaciones de fondos	Pedir dinero a cambio de beneficios laborales y/o personales	Grave
Discriminación	Trato desigual por género, edad, religión, orientación o discapacidad	Negación de oportunidades, comentarios despectivos	Grave
Ciberacoso	Utilizar medios electrónicos para enviar mensajes ofensivos, intimidatorios o amenazantes	Correo, redes sociales, mensajería instantánea	Grave
Acoso laboral (Mobbing)	Hostigamiento repetitivo ya sea físico o verbal que atenta contra la dignidad, autoestima, salud e integridad de la persona.	Burlas, exclusión, hostilidad, sobrecarga laboral	Grave
Violencia laboral	Conducta excesiva y dañina en el entorno de trabajo que puede manifestarse como agresión física, verbal o psicológica que afecta la autoestima del trabajador.	Agresiones, amenazas, insultos, ridiculizar, aislar, intencional, insultos humillaciones.	Severa
Acoso Sexual	Insinuaciones, comentarios o contactos físicos no deseados	Tocar sin consentimiento, mensajes con connotación sexual	Severa
Hostigamiento Sexual	Acoso con jerarquía superior y coerción sexual	Amenazas a cambio de favores sexuales	Severa
Abuso sexual	Acto sexual sin consentimiento de la víctima.	Violaciones	Severa

SANCIONES APLICABLES

Según el Reglamento Interno:

- **Faltas leves:** Amonestación verbal. (relacionado con Código de ética y Reglamento interno).
- **Faltas graves:** Amonestación por escrito o suspensión (1 a 8 días).
- **Faltas severas:** Rescisión sin responsabilidad para la empresa/ asesoría y apoyo en las instancias jurídicas pertinentes.

MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO

- **Medidas inmediatas** como la reubicación temporal o ajustes en los turnos.
- **Canalización** al área legal o instancias externas.
- **Medidas de no reincidencia:** seguimiento disciplinario, sensibilización.
- **Acompañamiento psicológico** voluntario y gratuito.
- **No represalias:** Garantía de protección al denunciante y testigos.

CANALES DE DIFUSIÓN

La empresa llevará a cabo acciones periódicas de formación y sensibilización en cultura de respeto e inclusión, igualdad laboral y prevención del acoso, así como también el uso correcto de los canales de denuncia a través de:

- **Capacitación presencial u online** cada 12 meses.
- **Firma de conocimiento de la Política** por todo el personal.
- **Trípticos informativos** y señalética en puntos visibles.
- **Inducción formal** a nuevos colaboradores.
- **Difusión digital** (boletín interno, correos institucionales).

Esta política está sujeta a revisiones anuales según cambie la normativa nacional aplicable por el Comité de Ética.

En Grupo La Mansion reconocemos que la sostenibilidad comienza desde adentro, por ello, garantizamos ambientes laborales seguros, libres de violencia y



discriminación, como parte de nuestro compromiso con el bienestar social, la equidad y la justicia ambiental.

GRUPO LA MANSIÓN

Presidencia Grupo La Mansión

Francisco Fernández
Alonso
Presidente
Grupo La Mansión

Alicia Fernández
Alonso Flores
Directora de
Operaciones
Grupo La Mansión

Miguel Ramos
Amtmann
Director de
Operaciones
Grupo La Mansión

Juan José Hernández
Medina Mora
Director de Finanzas
Grupo La Mansión

Comité de Ética Grupo La Mansión

Alicia Fernández
Alonso Flores
Directora de
Operaciones
Grupo La Mansión

Miguel Ramos
Amtmann
Director de
Operaciones
Grupo La Mansión

Angelica Lugo Díaz
Directora de Compras
Grupo La Mansión

Héctor José
Castañeda
Hernández
Director de Marca
Grupo La Mansión

Araceli Delgado
Fuentes
Coordinadora de
Recursos Humanos
Grupo La Mansión

Sergio Javier
Solares Strempler
Gerente de Unidad
Grupo La Mansión

Roxana Rodríguez
Garduño
Gerente de
Capacitación
Grupo La Mansión

Dulce María Vargas
Ulivarri
Coordinadora de
Capital Humano
Grupo La Mansión

HACEMOS DE LO ORDINARIO
UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA.

Patricio Sanz #634 Col. Del Valle, Benito Juárez, CDMX.

HACEMOS DE LO ORDINARIO
UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA.

Patricio Sanz #634 Col. Del Valle, Benito Juárez, CDMX.