



POLÍTICA DE AMBIENTES SEGUROS Y SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

GRUPO LA MANSIÓN

2026

Código del documento	CH-POL-013
Versión	1.0
Fecha de publicación	10/2026
Elaboró	Dirección Capital Humano
Alcance	Todo personal Grupo La Mansión

1. PROPÓSITO

En Grupo La Mansión reconocemos que la hospitalidad comienza desde adentro. Procurar ambientes de trabajo seguros, respetuosos y libres de cualquier forma de violencia es un principio fundamental que guía nuestra operación diaria y nuestra cultura organizacional.

La presente política tiene como propósito establecer un sistema integral para la prevención, detección, atención y seguimiento de conductas que puedan afectar la dignidad, integridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como de nuestros invitados, proveedores y aliados estratégicos. Este sistema permite garantizar un entorno organizacional favorable, alineado a nuestros valores y a nuestro compromiso de hacer de lo ordinario una experiencia extraordinaria.

2. ALCANCE

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores de Grupo La Mansión, sin distinción de puesto, jerarquía, ubicación o tipo de contratación. Asimismo, es aplicable a proveedores, socios comerciales y cualquier tercero que tenga interacción directa o indirecta con Grupo La Mansión.

Su alcance incluye todos los espacios físicos, digitales y cualquier entorno vinculado con la operación de la empresa.

3. PRINCIPIOS RECTORES

El sistema de Ambientes Seguros de Grupo La Mansión se rige bajo los siguientes principios:

- Cero tolerancia a cualquier forma de violencia, acoso o discriminación.
- Confidencialidad en la recepción, manejo, investigación y seguimiento de las quejas y denuncias.
- Las quejas y denuncias deberán presentarse de manera identificada; la identidad de la persona que realiza el reporte será protegida y tratada de manera estrictamente confidencial.
- Prohibición absoluta de represalias.
- Imparcialidad en la investigación de los casos.
- Respeto al debido proceso.
- Enfoque preventivo, correctivo y formativo.

4. FUNDAMENTO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en:

- Ley Federal del Trabajo.
- NOM-035-STPS-2018.
- NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Código de Ética de Grupo La Mansión.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Política de Sostenibilidad de Grupo La Mansión.

5. DEFINICIONES GENERALES

Para efectos de la presente política, se establecen las siguientes definiciones:

Queja: Manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona colaboradora expresa una inconformidad relacionada con condiciones de trabajo, ambiente laboral, trato interpersonal, procesos internos o cualquier situación que considere afecta su bienestar, integridad o desempeño laboral, sin que necesariamente implique la imputación directa de una conducta ilícita o sancionable a una persona determinada. Las quejas deberán presentarse de manera identificada y serán atendidas bajo estrictos principios de confidencialidad, imparcialidad, respeto, protección de datos personales y prohibición de represalias. La identidad de la persona que presenta la queja será resguardada y únicamente podrá ser conocida por las personas que, por sus funciones, deban intervenir en su atención y seguimiento.

Denuncia: Alguien hizo algo que te afectó directamente o que afecta a otros, como acoso, maltrato, robo o abuso de poder. En este caso sí se señala a una persona o área concreta. Comunicación verbal o escrita mediante la cual una persona colaboradora, proveedor, cliente o tercero informa hechos, conductas u omisiones presuntamente contrarias a la legislación aplicable, al Código de Ética, a la presente Política o a los principios de integridad y respeto de la empresa, incluyendo actos de violencia laboral, hostigamiento, acoso, discriminación, abuso de autoridad, amenazas, corrupción o cualquier conducta que ponga en riesgo un ambiente laboral seguro. Las denuncias deberán presentarse de manera identificada y no serán anónimas. La identidad de la persona denunciante, así como la información, documentación y evidencias proporcionadas, serán tratadas de manera estrictamente confidencial y únicamente serán compartidas con las personas que deban intervenir en la atención, investigación y resolución del caso. Toda denuncia será atendida bajo los principios de debido proceso, protección de datos personales y prohibición absoluta de represalias.

Represalia: Cualquier acto u omisión que implique intimidación, amenaza, trato adverso, sanción, discriminación o afectación laboral derivada de la presentación de una queja o denuncia. Se consideran conductas sujetas a denuncia aquellas relacionadas con acoso laboral o sexual, discriminación, violencia laboral en cualquiera de sus manifestaciones, abuso de poder, represalias, conductas éticas indebidas como robo o fraude, así como cualquier incumplimiento que afecte la seguridad, operación o experiencia del invitado.

6. CANAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Grupo La Mansión establece como canal principal para la recepción y gestión de quejas y denuncias la plataforma digital institucional Buk.

Link de acceso: https://capitel.buk.mx/partner_complaint/tickets/new

De manera complementaria, los colaboradores podrán acercarse directamente al área de Capital Humano para reportar cualquier situación, ya sea acudiendo a las oficinas o llamando al número: 55 5536 9636. Toda solicitud deberá ser registrada en la plataforma institucional para su correcta gestión y trazabilidad.

7. CONTENIDO DEL REPORTE

Toda queja o denuncia deberá incluir, en la medida de lo posible, la descripción detallada de los hechos, el momento en que ocurrieron, el lugar, el área involucrada y si aplica las personas relacionadas. Asimismo, podrá incluir evidencia, testigos o cualquier elemento que facilite la investigación.

Para el registro de cualquier queja o denuncia será necesaria la identificación de la persona que realiza el reporte. Esta información será de carácter confidencial y su acceso quedará limitado al personal responsable de la atención y seguimiento del caso.

En los casos en los que se identifique a una persona como responsable de la conducta denunciada, se solicitará su nombre o, en su defecto, información que permita su identificación, como puesto o área.

La clasificación de riesgo se encuentra alineada con la severidad de las conductas establecidas en el sistema de sanciones.

8. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Las denuncias serán clasificadas de acuerdo con su nivel de riesgo, con el fin de priorizar su atención:

- Alto riesgo: casos relacionados con acoso sexual, violencia, represalias o cualquier conducta que represente un riesgo inmediato para la integridad de las personas.
- Riesgo medio: conductas vinculadas a abuso de poder, discriminación o conflictos de liderazgo.
- Riesgo operativo: situaciones relacionadas con clima laboral, servicio, procesos o condiciones operativas.

Esta clasificación permite determinar la ruta de atención conforme a la severidad establecida en el sistema de sanciones.

9. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

El sistema contempla la atención diferenciada de quejas y denuncias, de acuerdo con su naturaleza y nivel de gravedad, así como un modelo de gestión que permite la atención oportuna de los casos sin depender de las sesiones del comité.

- **Recepción:** toda queja o denuncia será registrada en la plataforma institucional, garantizando trazabilidad y control del proceso.
- **Clasificación:** en un plazo máximo de 48 horas, el área de Capital Humano, en coordinación con Capacitación serán responsables de recibir, revisar y clasificar cada caso, determinando su tipo (queja o denuncia), nivel de riesgo y prioridad, así como la apertura del expediente correspondiente.
- **Canalización:** de acuerdo con su naturaleza, las quejas operativas podrán ser atendidas directamente por el área responsable (Capital Humano, Operaciones o Dirección de Marca), sin necesidad de escalar al Comité de Ambientes Seguros, salvo en casos de reincidencia o riesgo mayor.
- **Investigación:** en los casos que correspondan a denuncias, se llevará a cabo un proceso de investigación que incluye entrevistas, análisis de evidencias y revisión del contexto organizacional.
- **Activación del Comité:** la participación del Comité de Ambientes Seguros se definirá de acuerdo con el nivel de severidad del caso:
 - **Quejas (faltas leves):** cuando el caso corresponda a una queja o falta leve, será canalizado directamente al área responsable para su atención inmediata, priorizando la solución, retroalimentación o mejora operativa, sin requerir un proceso de investigación formal ni la intervención del Comité de Ambientes Seguros.
 - **Faltas graves:** se convocará únicamente a los miembros del comité que deban involucrarse directamente en la evaluación y resolución del caso.
 - **Faltas severas:** se activará el Comité completo, incluyendo a la Alta Dirección, para la toma de decisiones correspondientes.
- **Resolución:** se determinará la acción correspondiente conforme a la normativa interna y a la clasificación de la conducta.
- **Seguimiento:** se implementarán medidas para prevenir reincidencia, garantizar la no represalia y asegurar la correcta atención a las personas involucradas.
- **Reporte al Comité:** de manera independiente a la atención de los casos, se presentará un informe consolidado de quejas y denuncias, así como de las acciones tomadas, en las sesiones trimestrales del Comité de Ambientes Seguros.

10. TIEMPOS DE ATENCIÓN

- Clasificación inicial en un máximo de 48 horas.
- Investigación dentro de un periodo de 5 a 10 días.
- Resolución en un plazo máximo de 30 días.
- Los casos de alto riesgo serán atendidos de manera inmediata.

11. COMITÉ DE AMBIENTES SEGUROS

El Comité de Ambientes Seguros es el órgano encargado de evaluar, validar y resolver los casos derivados del sistema de quejas y denuncias.

Se estructura en tres niveles:

- Nivel operativo, encargado de la gestión diaria de quejas y denuncias, conformado por Capital Humano y Capacitación.
- Comité formal, integrado por Capital Humano, Jurídico, Capacitación, Dirección de Marca, Dirección de Compras y Gerencia de Unidad, quienes participarán en la evaluación y toma de decisiones de los casos, de acuerdo con su naturaleza y ámbito de responsabilidad.
- Alta dirección, integrada por Dirección de Operaciones y Dirección General, según corresponda al caso, participando en situaciones de alto impacto o riesgo crítico.

El Comité de Ambientes Seguros sesionará de manera ordinaria de forma trimestral, con el objetivo de presentar un informe consolidado de las quejas y denuncias recibidas, así como las acciones tomadas, tendencias identificadas y áreas de oportunidad dentro de Grupo La Mansión. De manera adicional, el comité podrá sesionar de forma extraordinaria en función del nivel de severidad de los casos:

- Faltas graves: Se convocará únicamente a los miembros del comité que deban involucrarse directamente en la evaluación y resolución del caso, de acuerdo con su naturaleza.
- Faltas severas: Se activará el Comité completo, incluyendo a la Alta Dirección, para la toma de decisiones y definición de acciones correspondientes.

De forma complementaria, el equipo operativo conformado por Capital Humano y Capacitación llevará a cabo la gestión y seguimiento continuo de los casos.

Todas las decisiones deberán documentarse en la plataforma institucional para garantizar trazabilidad, control y seguimiento.

Cualquier miembro del Comité de Ambientes Seguros podrá solicitar la convocatoria a una sesión extraordinaria cuando identifique una situación que, por su naturaleza, impacto o riesgo, deba ser evaluada de manera colegiada, aun cuando no haya sido previamente clasificada como falta grave o severa dentro del sistema.

12. SANCIONES

El presente apartado forma parte del sistema de sanciones de Grupo La Mansión, el cual se basa en la clasificación de conductas establecida en el Anexo 1 y en el proceso de atención definido en esta política.

- Faltas leves (principalmente derivadas de quejas): Incluyen situaciones operativas, de servicio, comunicación o clima laboral. Consecuencias: amonestación verbal, retroalimentación o capacitación.
- Faltas graves (derivadas de denuncias): Incluyen abuso de poder, incumplimientos éticos, consumo de alcohol o drogas en turno, manejo inadecuado de recursos o reincidencia en faltas leves. Consecuencias: amonestación escrita, suspensión o medidas disciplinarias.

- Faltas severas (denuncias de alto impacto): Incluyen acoso sexual, violencia, discriminación, represalias, robo, fraude o cualquier conducta que atente contra la integridad de las personas o la organización. Consecuencias: terminación de la relación laboral sin responsabilidad para la empresa y, en su caso, acciones legales correspondientes.

13. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Grupo La Mansión garantiza la protección de denunciantes y testigos mediante la implementación de medidas que incluyen la prohibición de represalias, ajustes operativos temporales, así como las acciones necesarias para salvaguardar el bienestar y la integridad de los colaboradores.

14. PREVENCIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL

La empresa promoverá de manera permanente una cultura de respeto, inclusión y seguridad mediante programas de capacitación, inducción, comunicación interna y acciones de sensibilización dirigidas a todos los niveles de la organización.

15. INDICADORES DE GESTIÓN

El sistema será evaluado mediante indicadores que permitan medir su efectividad, tales como el número de quejas y denuncias, tipo de casos, tiempos de resolución, reincidencia y distribución de casos por unidad.

16. RESPONSABILIDADES

- Todos los colaboradores son responsables de contribuir a un ambiente de respeto y reportar conductas inapropiadas.
- Los líderes deberán fomentar entornos seguros y actuar oportunamente ante cualquier situación.
- Capital Humano será responsable de la operación del sistema y del seguimiento de los casos.
- El Comité garantizará la correcta aplicación de la política y la toma de decisiones.

17. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente política será revisada de manera anual o cuando existan cambios en la normativa aplicable o en las necesidades de la organización.

En Grupo La Mansión entendemos que la calidad del servicio comienza con la calidad del ambiente en el que trabajamos. Construir espacios seguros, respetuosos y libres de violencia es una responsabilidad compartida que define nuestra cultura y nos fortalece.

ANEXO 1. DESGLOSE DE DENUNCIAS, CLASIFICACIÓN Y SEVERIDAD

Tipo de conducta	Clasificación	Severidad	Justificación	Campos obligatorios	Acción a ejecutar
Abuso de poder	Denuncia	Grave	Uso indebido de autoridad	Nombre y Apellido	Comité parcial
Acoso laboral	Denuncia	Grave	Afecta integridad psicológica	Nombre y Apellido	Comité parcial
Acoso sexual	Denuncia	Severa	Alto riesgo legal	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección
Ambiente laboral negativo	Queja	Leve	Clima general	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Amenazas o intimidación	Denuncia	Severa	Riesgo a integridad	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección
Carga de trabajo	Queja	Leve	Condición operativa	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Condiciones de seguridad laboral	Queja	Grave	Riesgo físico	N/A	Nivel Operativo / Dirección de Marca
Consumo de alcohol/drogas	Denuncia	Grave	Riesgo operativo	Nombre y Apellido	Comité parcial
Discriminación	Denuncia	Severa	Violación de derechos	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección
Falsificación de documentos	Denuncia	Grave	Falta ética	Nombre y Apellido	Comité parcial
Falta de apoyo del líder	Queja	Leve	Liderazgo	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Falta de trabajo en equipo	Queja	Leve	Conducta general	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Higiene/calidad alimentos	Queja	Leve	Impacto sanitario	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Incumplimiento de estándares	Queja	Leve	Desviación operativa	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Instrucciones contradictorias	Queja	Leve	Comunicación	N/A	Nivel Operativo / Operaciones
Llegadas tarde / abandono	Queja	Grave	Incumplimiento laboral	Nombre y Apellido	Nivel Operativo / Dirección de Marca
Mal trato al invitado	Denuncia	Grave	Impacto reputacional	Nombre y Apellido	Comité parcial
Mal uso de recursos	Denuncia	Grave	Impacto económico	Nombre y Apellido	Comité parcial
Manejo de propinas	Denuncia	Grave	Conflicto interno	Nombre y Apellido	Comité parcial
Otro	Variable	Variable	Depende del caso	N/A	Se define según análisis
Prácticas desleales	Denuncia	Grave	Riesgo reputacional	N/A	Comité parcial
Protección de datos	Denuncia	Severa	Riesgo legal	N/A	Comité completo + Alta Dirección
Medio ambiente	Queja	Grave	Impacto normativo	N/A	Nivel Operativo / Dirección de Marca
Represalias	Denuncia	Severa	Atenta contra sistema	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección
Riesgos de salud	Queja	Grave	Riesgo físico	N/A	Nivel Operativo / Dirección de Marca
Robo	Denuncia	Severa	Impacto legal	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección
Sobornos	Denuncia	Severa	Corrupción	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección
Trato injusto líder	Denuncia	Grave	Conducta directa	Nombre y Apellido	Comité parcial
Uso del puesto	Denuncia	Grave	Conflicto interés	Nombre y Apellido	Comité parcial
Uso indebido insumos	Denuncia	Grave	Impacto operativo	Nombre y Apellido	Comité parcial
Violencia laboral	Denuncia	Severa	Riesgo integridad	Nombre y Apellido	Comité completo + Alta Dirección