

POLÍTICA DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

INTRODUCCIÓN

En **FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**, reconocemos que todas las personas tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso, justo y libre de discriminación.

La empresa reconoce la diversidad de las personas como un elemento que contribuye al fortalecimiento de la organización y se compromete a promover condiciones de trabajo basadas en la igualdad sustantiva, la inclusión, el respeto a los derechos humanos y la dignidad de las personas. En consecuencia, **FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V.** establece la presente "Política de Igualdad y No Discriminación" como instrumento para prevenir, identificar, atender y, en su caso, corregir cualquier conducta, práctica o condición que pueda generar discriminación, desigualdad, violencia laboral, acoso u hostigamiento dentro del ámbito de sus actividades.

La empresa mantiene un compromiso de cero tolerancia frente a cualquier forma de discriminación o violencia laboral y promoverá mecanismos que permitan a las personas comunicar situaciones que puedan contravenir la presente, sin temor a represalias.

1. OBEJTIVO

Esta **Política de Igualdad y No Discriminación** tiene como objetivo establecer los principios, lineamientos y acciones que garanticen un entorno laboral libre de discriminación, que promueva la igualdad de trato y oportunidades entre todas las personas que laboran en **FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**, sin distinción alguna. Asimismo, tiene como finalidad establecer criterios para prevenir y atender situaciones de discriminación que puedan presentarse en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, remuneración, capacitación, evaluación, promoción, asignación de responsabilidades, terminación de la relación laboral y demás actividades relacionadas con la vida laboral de las personas.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La presente se establece de conformidad con el marco jurídico mexicano vigente y con los principios nacionales e internacionales aplicables en materia de igualdad, no discriminación, derechos humanos, trabajo digno y prevención de la violencia laboral.

Entre las principales disposiciones aplicables se encuentran:

2.1. Marco constitucional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, particularmente el artículo 1º, relativo al principio de igualdad, la prohibición de toda forma de discriminación y la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.
- Artículo 123 constitucional, relativo al derecho al trabajo y a las bases de las relaciones laborales.

2.2. Legislación nacional

- Ley Federal del Trabajo, particularmente las disposiciones relativas al trabajo digno o decente, igualdad sustantiva, no discriminación, prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, así como las obligaciones de las personas empleadoras y trabajadoras.

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en lo relativo a la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación y a la promoción de condiciones que permitan la igualdad real de oportunidades y de trato.
- Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, en materia de igualdad sustantiva, igualdad de oportunidades, eliminación de estereotipos y prevención de las violencias contra las mujeres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, en las disposiciones que resulten aplicables a la prevención y atención de las distintas formas de violencia contra las mujeres, incluyendo aquellas relacionadas con el ámbito laboral.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, respecto del tratamiento y protección de los datos personales que pudieran recabarse durante procesos de atención de quejas, denuncias o investigaciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en lo relativo a la prevención de la violencia laboral, la promoción de un entorno organizacional favorable y el establecimiento de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas y denuncias.
- Demás leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y disposiciones administrativas que resulten aplicables de acuerdo con las actividades y características de la empresa.

2.3. Instrumentos internacionales

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. considerará, cuando resulte aplicable, los principios contenidos en los instrumentos internacionales ratificados por México relacionados con igualdad, no discriminación, derechos humanos y derechos laborales, incluyendo los instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo y los tratados internacionales de derechos humanos que formen parte del orden jurídico mexicano.

2.4. Principio de cumplimiento

En caso de existir modificaciones al marco jurídico aplicable, la presente Política deberá ser revisada y, cuando corresponda, actualizada. La presente establece estándares internos de conducta y prevención y no limita ni sustituye los derechos que correspondan a las personas conforme a la legislación aplicable.

3. ALCANCE

La presente es de observancia obligatoria para todas las personas que integran o representan a **FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**, independientemente de su nivel jerárquico, puesto, modalidad de contratación, antigüedad, jornada o centro de trabajo.

Se considera dentro de su ámbito de aplicación, entre otras, a:

- Dirección y personal directivo.
- Personal administrativo y operativo.
- Personas trabajadoras.
- Personal temporal o eventual.
- Personas en formación o prácticas profesionales, cuando corresponda.
- Contratistas y subcontratistas.
- Proveedores y prestadores de servicios.
- Consultores, asesores y demás terceros que actúen en nombre o beneficio de la empresa.

La presente será aplicable en los centros de trabajo, instalaciones de clientes cuando las personas actúen en representación de la empresa, actividades laborales, reuniones, capacitaciones, eventos

corporativos, comunicaciones relacionadas con el trabajo y demás espacios o situaciones vinculadas con la relación laboral o comercial.

4. DEFINICIONES

4.1. Igualdad

Principio conforme al cual todas las personas deben recibir un trato digno y contar con condiciones que permitan ejercer sus derechos y acceder a oportunidades sin discriminación.

4.2. Igualdad sustantiva

Acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

4.3. Igualdad de oportunidades

Principio mediante el cual las personas deben contar con condiciones objetivas y razonables para acceder al empleo, capacitación, desarrollo profesional, remuneración, promociones, beneficios y demás oportunidades laborales, sin discriminación.

4.4. Discriminación

Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos y libertades.

La discriminación puede presentarse, entre otros motivos, por origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, económica o de salud, religión, opiniones, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, embarazo, responsabilidades familiares, apariencia física, condición migratoria o cualquier otro motivo prohibido por la legislación aplicable.

4.5. Discriminación directa

Aquella en la que una persona recibe un trato menos favorable que otra en una situación comparable debido a uno o varios motivos prohibidos de discriminación.

4.6. Discriminación indirecta

Aquella que se produce cuando una disposición, criterio, requisito o práctica aparentemente neutral genera una desventaja particular para una persona o grupo por alguno de los motivos prohibidos de discriminación, salvo que exista una justificación objetiva y razonable conforme a la legislación aplicable.

4.7. Discriminación interseccional

Aquella que ocurre cuando concurren simultáneamente dos o más motivos de discriminación y dicha combinación produce un efecto discriminatorio particular o agravado.

4.8. Diversidad

Reconocimiento y valoración de las distintas características, experiencias, capacidades, perspectivas y circunstancias que conforman a las personas que integran la organización.

4.9. Inclusión

Conjunto de condiciones y prácticas destinadas a garantizar que las personas puedan participar y desarrollarse dentro de la organización en condiciones de respeto, igualdad y no discriminación.

4.10. Violencia laboral

Actos de hostigamiento, acoso, malos tratos u otras conductas que puedan afectar la dignidad, integridad o bienestar de una persona en el contexto laboral, de conformidad con la legislación y normativa aplicables.

4.11. Hostigamiento

Ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en el ámbito laboral, que puede manifestarse mediante conductas verbales, físicas o de cualquier otra naturaleza previstas por la legislación aplicable.

4.12. Acoso

Conducta que puede implicar un ejercicio abusivo de poder que genere indefensión o riesgo para la persona afectada, aun cuando no exista una relación formal de subordinación.

4.13. Hostigamiento y acoso sexuales

Conductas de naturaleza sexual que se realizan en el ámbito laboral y que actualizan los supuestos establecidos por la legislación aplicable.

Estas conductas se encuentran prohibidas independientemente del puesto, nivel jerárquico o modalidad de contratación de las personas involucradas.

4.14. Ajustes razonables

Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida y que permitan a una persona ejercer sus derechos y desempeñar sus funciones en condiciones de igualdad.

4.15. Denuncia o queja de buena fe

Comunicación realizada de manera honesta y basada en una creencia razonable de que ocurrió, está ocurriendo o podría ocurrir una conducta contraria a esta Política o a la legislación aplicable.

4.16. Represalia

Cualquier acto, amenaza, intimidación, hostigamiento, discriminación, sanción, despido, suspensión, reducción injustificada de responsabilidades, afectación laboral o trato desfavorable dirigido contra una persona por haber presentado una denuncia o queja de buena fe, solicitado orientación, rechazado participar en una conducta indebida o colaborado en una investigación.

4.17. Medidas de inclusión

Acciones destinadas a eliminar barreras que dificulten o impidan la participación plena y efectiva de las personas en condiciones de igualdad.

4.18. Señal de alerta

Cualquier conducta, práctica, decisión, comentario, condición o circunstancia que pueda indicar la existencia de discriminación, violencia laboral, acoso, hostigamiento o incumplimiento de esta Política y que requiera atención o revisión.

5. PRINCIPIOS RECTORES

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. desarrollará sus relaciones laborales y comerciales bajo los siguientes principios:

5.1. Respeto a la dignidad humana

Toda persona deberá recibir un trato respetuoso, digno y libre de humillaciones, violencia, intimidación o cualquier conducta que menoscabe su integridad.

5.2. Igualdad sustantiva

La empresa promoverá condiciones que permitan que las personas tengan acceso efectivo a derechos, oportunidades y beneficios laborales en condiciones de igualdad.

5.3. No discriminación

No se permitirá ninguna forma de discriminación directa, indirecta o interseccional.

5.4. Equidad e inclusión

La empresa promoverá condiciones que permitan la participación y desarrollo de las personas, procurando identificar y eliminar barreras que generen desigualdad.

5.5. Diversidad

La diversidad será reconocida como un elemento que contribuye a un entorno laboral respetuoso y a la construcción de equipos con diferentes experiencias, capacidades y perspectivas.

5.6. Igualdad de oportunidades

Las decisiones relacionadas con contratación, remuneración, capacitación, evaluación, promoción, asignación de responsabilidades y desarrollo profesional deberán sustentarse en criterios objetivos relacionados con las funciones y requisitos del puesto.

5.7. Cero tolerancia a la violencia laboral

La empresa no tolerará conductas de violencia laboral, acoso, hostigamiento, hostigamiento o acoso sexuales.

5.8. Prevención

La empresa priorizará medidas preventivas destinadas a identificar y reducir las condiciones que puedan generar discriminación o violencia laboral.

5.9. Confidencialidad

La información relacionada con quejas, denuncias e investigaciones deberá manejarse con la debida confidencialidad y únicamente será conocida por las personas que requieran acceso para cumplir sus funciones.

5.10. Imparcialidad

Las quejas y denuncias serán atendidas mediante criterios objetivos, procurando evitar conflictos de interés y garantizando que las personas involucradas puedan aportar la información que corresponda.

5.11. No represalias

Ninguna persona deberá ser objeto de represalias por comunicar de buena fe una situación de posible discriminación, violencia laboral o incumplimiento de esta Política.

5.12. Mejora continua

La empresa evaluará periódicamente la eficacia de las medidas implementadas y realizará los ajustes necesarios para fortalecer la igualdad, inclusión y prevención de la discriminación.

6. CONDUCTAS PROHIBIDAS

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. mantiene una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de discriminación, violencia laboral, acoso, hostigamiento o conducta que atente contra la dignidad de las personas.

Queda prohibido realizar, promover, tolerar, encubrir o permitir las siguientes conductas:

6.1. Discriminación directa o indirecta

Queda prohibido realizar cualquier distinción, exclusión, restricción o trato desfavorable basado en motivos prohibidos por la legislación aplicable. Asimismo, queda prohibido establecer requisitos, criterios o prácticas aparentemente neutrales que generen una desventaja injustificada para determinadas personas o grupos.

6.2. Discriminación en contratación y selección

Queda prohibido discriminar a una persona durante los procesos de:

- Reclutamiento.
- Selección.
- Entrevistas.
- Contratación.
- Asignación de puestos.
- Determinación de remuneraciones.
- Cualquier otra etapa de incorporación a la empresa.

Las decisiones deberán basarse en las competencias, experiencia, conocimientos, requisitos y características objetivamente relacionadas con el puesto.

6.3. Discriminación en remuneración y prestaciones

Queda prohibido establecer diferencias injustificadas en remuneraciones, prestaciones o condiciones de trabajo por motivos prohibidos por la legislación aplicable.

La empresa promoverá la igualdad salarial y la eliminación de prácticas que generen diferencias injustificadas entre personas que desempeñen trabajos iguales o de igual valor, conforme a la legislación aplicable.

6.4. Discriminación en capacitación, evaluación y promoción

Queda prohibido excluir, limitar o perjudicar injustificadamente a una persona en procesos de capacitación, evaluación, promoción, ascenso, desarrollo profesional o asignación de responsabilidades por motivos discriminatorios.

6.5. Violencia laboral

Quedan prohibidos los actos de violencia laboral, incluyendo conductas de intimidación, humillación, amenazas, malos tratos, insultos, burlas, aislamiento deliberado o cualquier otra conducta que pueda afectar la dignidad o integridad de una persona. La NOM-035-STPS-2018 contempla dentro de la violencia laboral, entre otros supuestos, el acoso psicológico, hostigamiento y malos tratos, y exige mecanismos para prevenir y atender estas situaciones.

6.6. Hostigamiento y acoso

Queda prohibida cualquier conducta de hostigamiento o acoso dentro del ámbito laboral.

6.7. Hostigamiento y acoso sexuales

Queda estrictamente prohibida cualquier conducta de naturaleza sexual que constituya hostigamiento o acoso sexuales conforme a la legislación aplicable.

6.8. Lenguaje ofensivo, discriminatorio o excluyente

Queda prohibido utilizar expresiones, comentarios, imágenes, mensajes, gestos o cualquier forma de comunicación que resulte ofensiva, discriminatoria, denigrante o humillante hacia una persona o grupo.

La empresa promoverá el uso de comunicación respetuosa e incluyente en sus relaciones laborales.

6.9. Estereotipos y prejuicios

Queda prohibido tomar decisiones laborales basadas en estereotipos o prejuicios relacionados con el sexo, género, edad, apariencia, discapacidad, origen, responsabilidades familiares, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión o cualquier otra característica protegida.

6.10. Exclusión deliberada

Queda prohibido excluir deliberadamente a una persona de reuniones, actividades, capacitaciones, comunicaciones, proyectos, oportunidades de desarrollo o procesos de decisión cuando dicha exclusión se base en un motivo discriminatorio.

6.11. Negación injustificada de ajustes razonables

Queda prohibido negar injustificadamente ajustes razonables cuando sean necesarios para que una persona pueda desempeñar sus funciones o participar en condiciones de igualdad, de conformidad con la legislación aplicable y las posibilidades razonables de la empresa.

6.12. Represalias

Queda estrictamente prohibido ejercer represalias contra una persona por:

- Presentar una queja o denuncia.
- Solicitar orientación.
- Rechazar una conducta discriminatoria o indebida.
- Participar en una investigación.
- Proporcionar información.
- Colaborar con una revisión relacionada con la presente.

6.13. Encubrimiento o tolerancia

Ninguna persona podrá encubrir, minimizar, justificar o permitir deliberadamente una conducta contraria a la presente cuando tenga conocimiento de ella y cuente con responsabilidades de supervisión, atención o cumplimiento.

6.14. Discriminación a través de terceros

Queda prohibido utilizar proveedores, contratistas, subcontratistas o cualquier tercero para realizar conductas discriminatorias que estarían prohibidas si fueran realizadas directamente por la empresa.

***FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V.** podrá establecer medidas contractuales o comerciales frente a terceros que incumplan los principios de igualdad y no discriminaciones aplicables a su relación con la empresa.*

7. ACCIONES INSTITUCIONALES

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. implementará medidas preventivas, correctivas y de seguimiento destinadas a promover la igualdad y prevenir la discriminación y la violencia laboral.

7.1. Prevención

La empresa desarrollará acciones orientadas a identificar y reducir condiciones que puedan generar discriminación, desigualdad o violencia laboral.

Estas acciones podrán incluir:

- Revisión de prácticas laborales.
- Capacitación.
- Comunicación interna.
- Identificación de riesgos.
- Revisión de procesos de contratación y promoción.
- Mecanismos de consulta y orientación.
- Evaluación periódica de las condiciones laborales.

7.2. Igualdad en procesos de recursos humanos

Los procesos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación, promoción y terminación de la relación laboral deberán desarrollarse mediante criterios objetivos y relacionados con las funciones y requisitos del puesto. La empresa procurará eliminar criterios o prácticas que puedan generar discriminación injustificada.

7.3. Capacitación

La empresa establecerá programas de capacitación y sensibilización sobre:

- Igualdad y no discriminación;
- Derechos humanos;
- Diversidad e inclusión;
- Prevención de violencia laboral;
- Acoso y hostigamiento;
- Prevención del hostigamiento y acoso sexual;
- Mecanismos de denuncia;
- Prevención de represalias.

La capacitación deberá ser proporcional a las funciones y nivel de responsabilidad de las personas. La empresa conservará evidencia de las actividades realizadas, incluyendo, cuando corresponda, listas de asistencia, fechas, contenidos, materiales, evaluaciones y constancias.

7.4. Comunicación

La presente deberá comunicarse a las personas a quienes resulte aplicable. La empresa podrá utilizar medios físicos, electrónicos, reuniones, capacitaciones, materiales informativos y otros mecanismos apropiados para difundir sus principios.

7.5. Perspectiva de género

Cuando resulte aplicable, la empresa incorporará la perspectiva de género en la revisión y diseño de sus políticas, procedimientos y prácticas laborales, procurando identificar y eliminar desigualdades, estereotipos y barreras que afecten el acceso y desarrollo de las personas.

7.6. Inclusión y ajustes razonables

La empresa procurará identificar y eliminar barreras que dificulten la participación plena de las personas y, cuando resulte aplicable, implementará ajustes razonables conforme a la legislación y a las condiciones particulares del caso.

7.7. Prevención de violencia laboral

La empresa establecerá acciones para prevenir y atender la violencia laboral y promover un entorno organizacional favorable, en congruencia con las obligaciones aplicables de la NOM-035-STPS-2018.

Estas acciones podrán comprender:

- Mecanismos confidenciales de queja.
- Capacitación.
- Comunicación.
- Atención de conflictos.
- Promoción del respeto.
- Supervisión de condiciones laborales.
- Seguimiento de las situaciones reportadas.

7.8. Evaluación periódica

La empresa realizará revisiones periódicas para evaluar la eficacia de las medidas implementadas.

Las evaluaciones podrán considerar:

- Quejas y denuncias recibidas.
- Resultados de capacitaciones.

- Incidentes de discriminación o violencia.
- Rotación de personal.
- Condiciones laborales.
- Resultados de encuestas o evaluaciones internas.
- Cualquier otro indicador relevante.

7.9. Acciones correctivas

Cuando se identifique una situación de discriminación, desigualdad, violencia laboral o incumplimiento de la presente, se deberán determinar las medidas correctivas y preventivas que correspondan.

Cuando sea necesario, las acciones deberán identificar:

- Situación detectada.
- Medida correctiva.
- Responsable.
- Fecha objetivo.
- Evidencia de implementación.
- Seguimiento.

7.10. Coordinación con otros mecanismos internos

La presente deberá coordinarse con el Reglamento Interior de Trabajo, Código de Ética, políticas de Recursos Humanos, mecanismos de atención de violencia laboral, procedimientos de quejas y demás instrumentos internos relacionados.

Cuando una situación pueda involucrar simultáneamente discriminación, violencia laboral, acoso, hostigamiento o cualquier otra conducta regulada por distintos instrumentos, deberá garantizarse la coordinación de los mecanismos de atención correspondientes.

8. DENUNCIAS, QUEJAS Y ATENCIÓN DE CASOS

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. establecerá mecanismos accesibles, seguros y confidenciales para que las personas puedan comunicar posibles actos de discriminación, violencia laboral, acoso, hostigamiento, hostigamiento sexual, acoso sexual, represalias o cualquier otro incumplimiento a la presente.

Las quejas o denuncias podrán presentarse de manera identificada o anónima.

8.1. Medios de denuncia

Las personas podrán presentar sus quejas o denuncias mediante los mecanismos que la empresa determine y comunique, incluyendo medios como:

- Correo electrónico:
- Teléfono o línea de atención:
- Responsable o área designada.

La empresa deberá mantener actualizados estos medios y comunicar cualquier modificación.

8.2. Información que puede proporcionar la persona denunciante

Para facilitar la atención del caso, se recomienda proporcionar, en la medida de lo posible:

- a) Descripción de los hechos.
- b) Fecha o periodo aproximado.
- c) Lugar o contexto en que ocurrieron.
- d) Personas involucradas.
- e) Personas que pudieran aportar información.
- f) Documentos, mensajes u otros elementos disponibles.
- g) Posibles afectaciones.
- h) Cualquier otra información que contribuya a esclarecer los hechos.

La ausencia de alguno de estos elementos no será, por sí misma, motivo suficiente para rechazar una queja o denuncia.

8.3. Recepción y registro

Las quejas y denuncias deberán registrarse de manera que pueda darse seguimiento a su atención, preservando la confidencialidad de la información.

El registro deberá contener, cuando corresponda:

- a) Fecha de recepción.
- b) Medio utilizado.
- c) Naturaleza general del asunto.
- d) Área involucrada.
- e) Estado de atención.
- f) Medidas adoptadas.
- g) Fecha de cierre.

8.4. Evaluación inicial

Las quejas deberán ser objeto de una evaluación inicial destinada a determinar:

- Naturaleza de los hechos.
- Nivel de riesgo.
- Necesidad de medidas inmediatas.
- Posibles conflictos de interés.
- Necesidad de investigación.
- Mecanismo de atención correspondiente.

8.5. Medidas de protección

Cuando las circunstancias lo requieran, la empresa podrá establecer medidas preventivas destinadas a evitar afectaciones adicionales mientras se analiza el caso. Las medidas deberán ser proporcionales, no deberán constituir una represalia y, cuando corresponda, deberán procurar proteger a las personas involucradas.

8.6. Investigación

Las investigaciones deberán realizarse de manera objetiva, imparcial, confidencial y documentada. La persona responsable de la investigación deberá abstenerse de intervenir cuando exista un conflicto de interés que pueda afectar su imparcialidad.

La investigación podrá comprender:

- Entrevistas.
- Revisión documental.

- Análisis de comunicaciones.
- Revisión de registros.
- Recopilación de testimonios.
- Cualquier otra actividad razonablemente necesaria para esclarecer los hechos.

8.7. Derecho de audiencia y participación

Las personas involucradas deberán tener oportunidad razonable de aportar información y manifestar lo que a su derecho corresponda, conforme a la naturaleza del procedimiento y a la legislación aplicable.

La presentación de una queja o denuncia no implica, por sí misma, que los hechos denunciados hayan sido comprobados.

8.8. Determinación y medidas

Concluida la revisión correspondiente, la empresa determinará las medidas que procedan conforme a los hechos acreditados, la legislación aplicable y las políticas internas.

Las medidas podrán comprender:

- Acciones preventivas.
- Capacitación.
- Medidas correctivas.
- Ajustes organizacionales.
- Medidas disciplinarias.
- Medidas contractuales.
- Cuando corresponda, comunicación o colaboración con las autoridades competentes.

8.9. Confidencialidad

La información de las quejas e investigaciones deberá manejarse con estricta confidencialidad y únicamente podrá compartirse con las personas que requieran conocerla para desempeñar sus funciones o cuando exista obligación legal.

8.10. Denuncias anónimas

La empresa aceptará denuncias anónimas cuando los mecanismos habilitados lo permitan. Estas denuncias serán evaluadas con base en la información disponible y podrán investigarse cuando exista información suficiente para realizar una revisión razonable.

8.11. Prohibición de represalias

No se permitirán represalias contra ninguna persona que, de buena fe, presente una queja o denuncia, solicite orientación, participe en una investigación o proporcione información. Cualquier señalamiento de represalia deberá ser atendido como un asunto independiente.

8.12. Conservación de expedientes

La documentación relacionada con las quejas, investigaciones, medidas adoptadas y seguimiento deberá conservarse durante los plazos establecidos por la legislación aplicable y las políticas internas de conservación documental.

El acceso a dichos expedientes deberá limitarse a las personas autorizadas.

9. SANCIONES Y RESPONSABILIDADES

El incumplimiento de la presente podrá dar lugar a medidas correctivas, disciplinarias o contractuales, de acuerdo con la gravedad de la conducta, las circunstancias del caso, el nivel de responsabilidad de la persona involucrada, la reincidencia y la legislación aplicable.

9.1. Medidas disciplinarias

Dependiendo de la naturaleza y gravedad del incumplimiento, podrán aplicarse, conforme a la legislación laboral y las disposiciones internas:

- Amonestaciones o apercibimientos.
- Medidas disciplinarias legalmente procedentes.
- Suspensión cuando corresponda.
- Reasignación de funciones cuando resulte procedente.
- Terminación de la relación laboral cuando exista causa legal.
- Cualquier otra medida permitida por la legislación aplicable.

Las medidas deberán ser proporcionales y documentadas.

9.2. Incumplimientos de terceros

Cuando un proveedor, contratista, subcontratista o tercero incumpla las disposiciones de igualdad y no discriminaciones aplicables a su relación con la empresa, **FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V.** podrá adoptar las medidas contractuales correspondientes, incluyendo:

- Solicitud de aclaraciones.
- Medidas correctivas.
- Capacitación.
- Suspensión de actividades.
- Terminación o rescisión contractual cuando proceda.
- Restricciones para futuras contrataciones.
- Demás medidas previstas en el contrato o legislación aplicable.

9.3. Responsabilidades legales

Cuando los hechos pudieran constituir una infracción administrativa, laboral, civil o un delito, la empresa podrá adoptar las medidas internas correspondientes y, cuando legalmente proceda, colaborar con las autoridades competentes.

La determinación de responsabilidades legales corresponderá a las autoridades competentes conforme a los procedimientos establecidos por la legislación aplicable.

9.4. Represalias

Las represalias contra una persona que haya presentado una queja o denuncia de buena fe, solicitado orientación o colaborado en una investigación serán consideradas un incumplimiento independiente de la presente.

9.5. Registro y seguimiento

La empresa deberá mantener registros de los incumplimientos identificados y de las medidas correctivas o disciplinarias adoptadas, observando las obligaciones aplicables en materia de confidencialidad y protección de datos personales.

La información podrá utilizarse para identificar tendencias, evaluar la eficacia de los controles y establecer acciones preventivas.

10. SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. establecerá mecanismos de supervisión y evaluación destinados a verificar la implementación y eficacia de la presente.

10.1. Responsable de la Política

La Dirección General designará a la persona, área o comité responsable de coordinar la implementación y seguimiento de la presente.

Entre sus responsabilidades podrán encontrarse:

- Promover el cumplimiento de la presente;
- Coordinar acciones de capacitación;
- Supervisar los mecanismos de denuncia;
- Dar seguimiento a casos e incidencias;
- Coordinar evaluaciones periódicas;
- Proponer acciones correctivas;
- Mantener los registros correspondientes;
- Presentar reportes a la Dirección General.

La persona responsable deberá actuar con objetividad y deberá evitar intervenir directamente en aquellos casos en los que exista un conflicto de interés.

10.2. Monitoreo

La empresa realizará revisiones periódicas para evaluar el cumplimiento de la presente.

Estas revisiones podrán considerar:

- Número y naturaleza de quejas.
- Casos de discriminación identificados.
- Incidentes de violencia laboral.
- Capacitaciones realizadas.
- Participación del personal.
- Resultados de encuestas.
- Acciones correctivas.
- Rotación de personal.
- Cualquier otro indicador pertinente.

10.3. Indicadores

Cuando resulte apropiado, podrán establecerse indicadores como:

- Porcentaje de personal capacitado.
- Porcentaje de áreas cubiertas por actividades de sensibilización.
- Número de quejas recibidas.
- Tiempo promedio de atención.
- Porcentaje de investigaciones concluidas.
- Número de acciones correctivas.
- Porcentaje de acciones correctivas cerradas.
- Resultados de evaluaciones internas.

Los indicadores serán utilizados como herramientas de evaluación y mejora, sin interpretarse de forma aislada.

10.4. Reportes

La persona responsable podrá presentar periódicamente a la Dirección General informes sobre:

- Cumplimiento de la presente.
- Capacitación.
- Quejas y denuncias.
- Casos atendidos.
- Riesgos identificados.
- Acciones correctivas.
- Resultados de evaluaciones.
- Recomendaciones.

Los casos que por su gravedad o naturaleza requieran atención inmediata deberán comunicarse oportunamente.

10.5. Auditorías y revisiones

La empresa podrá realizar auditorías o revisiones internas o externas para verificar la implementación y eficacia de los mecanismos establecidos. Los resultados deberán documentarse y, cuando se identifiquen deficiencias, deberán establecerse las acciones correspondientes.

10.6. Acciones correctivas

Toda deficiencia relevante identificada mediante una denuncia, auditoría, evaluación o revisión deberá analizarse para determinar las medidas preventivas o correctivas necesarias.

Cuando corresponda, deberá establecerse:

- Situación detectada.
- Causa.
- Acción requerida.
- Responsable.
- Fecha objetivo.
- Evidencia.
- Seguimiento.

10.7. Evidencia documental

FACILITIES SOLUTIONS, S.A. DE C.V. conservará evidencia suficiente para demostrar la implementación y seguimiento de la presente.

La evidencia podrá incluir:

- Registros de capacitación.
- Materiales de comunicación.
- Evaluaciones.
- Quejas y denuncias.
- Expedientes de investigación.
- Acciones correctivas.
- Auditorías.
- Indicadores.
- Reportes.

- Declaraciones y formatos.
- Demás documentación relacionada.

La documentación deberá conservarse y protegerse de conformidad con la legislación aplicable y las políticas internas.

11. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Esta política entra en vigor el día **01 de Enero de 2026** y será revisada **anualmente** o cuando existan modificaciones legales o cambios en la estructura organizacional.

Aprobado por:



Enrique Zamora Pano
Director General, Facilities Solutions, S.A. de C.V.