

## CONTENIDO

<u>Título</u>	<u>Pág.</u>	<u>Validado por:</u>	
1. OBJETIVO	1	Gerente de Responsabilidad Social:	María Teresa Cosío
2. ALCANCE	1	Gerente de Administración de Personal:	Roberto Álvarez
3. CONCEPTOS	1	<b>Autorizado por:</b>	
4. POLÍTICAS	2		
5. SANCIONES	4	Director de Recursos Humanos:	Guadalupe Saad

### 1. OBJETIVO

Establecer las políticas que sirvan de marco de referencia para crear y mantener un entorno laboral basado en la dignidad, equidad y el respeto mutuo.

### 2. ALCANCE

Este documento debe ser observado por todo el personal adscrito a Quálitas Compañía de Seguros S.A. de C.V. y cualquier otra subsidiaria.

### 3. CONCEPTOS

#### Discriminación

De acuerdo a la Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación, ésta se define como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo; También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

<b>Diversidad</b>	<p>Es una noción que hace referencia a la diferencia, la variedad, la abundancia de cosas distintas o la desemejanza.</p> <p>La diversidad disiente las distinciones de clase, nacionalidad, religión, sexo, discapacidad, estado de gestación de la mujer, orientación sexual y/o afiliación política.</p>
<b>Género</b>	<p>Es el conjunto de ideas, representaciones, creencias y atribuciones sociales que cada cultura construye, tomando como base la diferencia sexual. Al emplear el concepto género, se designan las relaciones sociales entre los sexos; en otras palabras, es el modo de ser hombre o de ser mujer en una cultura determinada y, por lo tanto, construida socialmente.</p>
<b>Hostigamiento</b>	<p>Perseguir sin descanso, acosar, impugnar, molestar.</p>
<b>Situación inequitativa o discriminatoria</b>	<p>Conjunto de factores o circunstancias que da origen a un trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.</p>

## 4. POLÍTICAS

### 4.1. POLÍTICAS GENERALES

- 4.1.1. Quálitas reconoce los derechos de sus empleados y se compromete a la no discriminación, a la promoción de la igualdad de oportunidades y a la valoración de la diversidad de conformidad con lo establecido en la Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación.
- 4.1.2. Todos los empleados de Quálitas serán valorados por su talento dentro de la diversidad, complementando actuaciones tendentes a promover el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- 4.1.3. Quálitas prohíbe cualquier discriminación de clientes y proveedores, y valora las colaboraciones establecidas en un entorno cada vez más multicultural y global, promoviendo los derechos humanos en su área de influencia. Asimismo, utiliza las nuevas tecnologías para establecer sistemas de selección de proveedores en un entorno de competencia leal y transparente.
- 4.1.4. Quálitas reconoce la importancia de los accionistas para sus operaciones y hará lo posible para fomentar y consolidar la confianza que ellos depositan en la compañía. Además, buscará el apoyo de las nuevas tecnologías para proveer informaciones de su desempeño y de sus operaciones de forma rápida, clara y segura.
- 4.1.5. Quálitas claramente garantiza el derecho con sus accionistas a acceder a informaciones transparentes y verdaderas con independencia de la relevancia, influencia, posición o procedencia de cada uno.
- 4.1.6. Quálitas se compromete con la sociedad y las comunidades donde opera a cumplir con las leyes locales y a incentivar el desarrollo y la defensa de los derechos humanos.
- 4.1.7. Todos los empleados de Quálitas deberán tratarse con respeto y cordialidad, prohibiéndose emplear cualquier conducta agravante y todo tipo de discriminación.

- 4.1.8. Queda prohibida toda situación de discriminación, acoso, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de agresividad y hostilidad que propicien un clima de intimidación.
- 4.1.9. Implican formas de comportamiento inaceptables:
- Contacto físico incómodo.
  - Agresión física, verbal o psicológica.
  - Propositiones de índole sexual o comprometedoras.
  - Bromas o chistes de tipo racistas, sexistas o religiosas.
  - Lenguaje injurioso, insultos, gritos y gestos obscenos.
  - Hostigamiento o asedio
  - Crítica, chisme o rumor sobre cualquier persona.
  - Cualquier acción que vaya en contra de la dignidad de la persona.
  - Cualquier acción de falta de probidad.
- 4.1.10. Todos los colaboradores de Quálitas se comprometen a promover, tanto dentro de la Compañía como con clientes, proveedores, socios, accionistas, sociedad; un entorno de relación basado en la libertad, igualdad y respeto de la persona, honrando la misión, visión y valores de Quálitas.

## 4.2. POLÍTICAS PARTICULARES

- 4.2.1. Además de las disposiciones antes señaladas, es responsabilidad de los niveles superiores hacia el personal a su cargo.
- 4.2.1.1. Tratarlo con equidad, evitando otorgar beneficios laborales por preferencias evidentes.
- 4.2.1.2. Tratarlo con educación y respeto, procurando que las relaciones personales entre todos sean cordiales y respetuosas.
- 4.2.1.3. Comunicarle todo lo necesario para el mejor desempeño de su trabajo como miembro integrante de la empresa.
- 4.2.1.4. Capacitarlo para el mejor desempeño de su puesto y para su superación como miembro integrante de su equipo de trabajo
- 4.2.1.5. Escucharlo y atender sus sugerencias, quejas y asuntos de trabajo.
- 4.2.1.6. Cuidar en su área de trabajo, el estricto cumplimiento de este documento, así como del Reglamento Interno de Trabajo, Contrato Individual de Trabajo, Políticas, Procedimientos y Normas establecidas en la empresa.
- 4.2.2. Es responsabilidad de los empleados
- 4.2.2.1. Cumplir con las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Contrato individual de trabajo, Políticas y Procedimientos de la empresa y en general las disposiciones verbales o escritas que le resulten aplicables conforme al trabajo contratado.

- 4.2.2.2. Demostrar profesionalismo, honradez y discreción en el desarrollo de sus funciones.
- 4.2.2.3. Dirigirse hacia todo el personal con respeto y consideración.
- 4.2.2.4. Dirigirse a los usuarios de los servicios y clientes, con la mejor consideración, respeto y cortesía, proporcionando un servicio de calidad eficaz y oportuno.
- 4.2.2.5. Abstenerse de incurrir en actividades o conductas que dañen la imagen, reputación de la empresa e integridad física de los otros empleados.
- 4.2.2.6. Todo colaborador tiene la obligación de reportar a Recursos Humanos o a través de Q-Transparencia (Qualinet), cualquier situación de discriminación, acoso, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de agresividad y hostilidad por parte de cualquier compañero de trabajo o de nivel superior, así como el conocimiento de cualquier acto deshonesto.

### 5. SANCIONES

La infracción a las normas contenidas en este documento traerá como consecuencia, según la gravedad del caso, la imposición de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y, de ser necesario, las establecidas en las leyes que sean aplicables.