

# Política de inclusión y diversidad

## I. Objetivo

La presente política tiene por objetivo establecer los lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral de grupos en condiciones de vulnerabilidad para todas y todos los colaboradores de CIBERGESTIÓN (Operadora Cibergestión S.A. de C.V. en lo sucesivo e indistintamente “CIBERGESTION” o el “Centro de Trabajo”).

## II. Principios y compromisos generales

En CIBERGESTIÓN nos comprometemos a fomentar en todos los niveles de la organización, un ambiente laboral de respeto e igualdad, una visión humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso sexual y otras formas de intolerancia y violencia.

Mantenemos en todo momento una conducta respetuosa y educada en el trato hacia las demás personas, tomando en cuenta sus ideas y aportaciones, impulsando una relación sana, fomentando el trato adecuado y cordial, sin distinción de sexo, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía.

Otorgamos en los procesos de reclutamiento, selección y contratación, las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes.

Promovemos la comprensión de los principios de diversidad e inclusión y buscamos desarrollar en las colaboradoras y los colaboradores una cultura global que permita un ambiente laboral que promueva la dignidad y el respeto para todas las personas.

Nos comprometemos a seguir avanzando en una integración laboral efectiva introduciendo las ayudas técnicas y apoyos que permitan reducir y eliminar las barreras a las colaboradoras y los colaboradores con discapacidad, para asegurar que puedan participar en un entorno laboral en igualdad de condiciones.

Avanzamos en la accesibilidad en nuestros establecimientos, servicios y productos para promover y fomentar la inclusión de todas las personas, eliminando cualquier tipo de discriminación para potenciar su inclusión, buscando siempre la manera de adaptar nuestro servicio a las necesidades de los clientes para que todas y todos tengan acceso a una experiencia de servicio positiva.

La alta dirección se compromete a cumplir y vigilar la aplicación de estos principios.

## III. Procesos inclusivos

Para CIBERGESTIÓN, el valor de la diversidad depende de la gestión responsable que se haga de ésta, por lo tanto, ha definido procesos inclusivos con cada uno de sus grupos de interés.

## Con las colaboradoras y los colaboradores

El reclutamiento y selección es la puerta de entrada a la inclusión de la diversidad, por lo cual las fuentes utilizadas deben llegar a una gran parte de la población definida dentro de la variable de diversidad y así facilitar la incorporación de las colaboradoras y los colaboradores a los procesos de selección.

Los anuncios de trabajo son claros en la valoración de la empresa por el respeto y la promoción de la diversidad, utilizan un lenguaje no discriminatorio, describen únicamente las habilidades y competencias requeridas según el cargo.

Los procesos de selección serán ejecutados por el personal que posee las competencias adecuadas para evaluar a candidatas y candidatos diversos. Estos procesos se rigen por un sistema de gestión estructurado y planificado cuyo fin es conocer las competencias y capacidades de cada persona y su adecuación al trabajo dejando a un lado cualquier tipo de discriminación.

Incorporación y contratación de personas con discapacidad visual y adultos mayores, tanto como colaboradores directos, como prestadores de servicios profesionales.

Para CIBERGESTIÓN el desarrollo de talentos es parte fundamental de su compromiso con las colaboradoras y los colaboradores, por lo tanto, el personal recibirá preparación en temas de inclusión y diversidad, como parte de la estrategia de comunicación corporativa y transversalidad.

Capacitación en el área de recursos humanos sobre temas de igualdad laboral y de género, derechos de las personas con discapacidad y derechos de los grupos en condición de vulnerabilidad y su impacto en el ámbito laboral.

## Con los clientes

Se velará por identificar las necesidades especiales de todas y todos los clientes de CIBERGESTIÓN, impulsando iniciativas que permitan llegar a la mayor parte de ellas y ellos. Es así como se asumirá el compromiso de darles la mejor atención y servicio, eliminando, en la medida de lo posible, las barreras comunicacionales y arquitectónicas. La conexión con nuestros clientes también será parte fundamental de nuestra estrategia de negocios. La atención que se le brindará al cliente será bajo el enfoque incluyente.

## Con los proveedores

CIBERGESTIÓN, desarrolla una relación de mutuo respeto y transparencia con sus proveedores y contratistas. Busca obtener relaciones de largo plazo, pues esto permite tener proveedores de calidad comprometidos con el desarrollo del negocio. En esta línea, se seleccionarán de forma preferente, proveedores y contratistas que cuenten con políticas y acciones de inclusión y diversidad, además de incorporar en la cadena de suministro, empresas provenientes de los grupos de diversidad como personas con discapacidad y personas adultas mayores.

## Con los accionistas

CIBERGESTIÓN velará por que la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que lleva la dirección de Recursos Humanos se desarrolle conforme al plan estratégico y que la política de Inclusión y Diversidad se desarrolle de manera consistente, transparente y de cara a los grupos de interés.

## Con la sociedad

CIBERGESTIÓN privilegiará las alianzas colaborativas con organizaciones vinculadas al tema de diversidad, específicamente orientadas al trabajo en las categorías de discapacidad y adultos mayores y principalmente aquellas que cuenten con programas de capacitación, intermediación y colocación laboral para los grupos de interés.

Estas alianzas serán reguladas bajo estándares definidos por CIBERGESTIÓN, declarados en un convenio de colaboración. A través de la política se generarán procesos asociativos entre la compañía y la comunidad que permitan optimizar los recursos y mejorar las gestiones con los grupos de interés a través del contacto permanente con instituciones expertas.

En CIBERGESTIÓN buscamos tener un equipo de las colaboradoras y los colaboradores de excelencia que reflejen los valores de la empresa y que sean referencia del mejor talento. Es por ello que implementamos programas que propicien la inclusión laboral en diferentes sectores de la población como lo son personas con discapacidad, adultos mayores y personas en condiciones de vulnerabilidad.

## IV. Comunicación y lenguaje

1. En CIBERGESTIÓN se impulsa el uso de un lenguaje incluyente, no sexista, no discriminatorio, libre de expresiones de prejuicios. Esto con el objetivo de favorecer relaciones de respeto e igualdad entre géneros, y prevenir la violencia y discriminación contra las personas.
2. Para nuestras comunicaciones orales y escritas, tanto internas como externas, al igual que en toda información que se difunda de manera impresa, visual, auditiva, digital u oral, se hará uso del lenguaje incluyente tomando en cuenta las siguientes consideraciones:
3. Eliminar cualquier forma de discriminación por motivo de sexo, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía, en las imágenes y contenidos de comunicación de las campañas organizacionales.
4. Utilizar en todas las formas de comunicación un lenguaje incluyente, no sexista, libre de prejuicios, estereotipos de género y que evite cualquier tipo de violencia que fomente la victimización, humillación, estigmatización, sugiera subordinación o menoscabo del personal.
5. Representar a través de cualquier medio a las personas con respeto y dignidad, así como ofrecer una visión equilibrada de sus diversos modos de vida, omitiendo afirmaciones o imágenes que las desvaloricen o muestren únicamente en los roles tradicionales.
6. Usar el femenino y el masculino en los artículos, pronombres, sustantivos, adjetivos, cargos y profesiones para asegurar la presencia explícita de mujeres y hombres en el lenguaje, hasta donde la fluidez, claridad y practicidad de la comunicación lo permitan.

## V. Declaración de no discriminación

CIBERGESTIÓN prohíbe la discriminación contra las personas por cualquiera de las características descritas en el alcance de esta política y que sea amparada por la ley.

Entendiéndose como discriminación 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.

Está estrictamente prohibido el hostigamiento o acoso de cualquier tipo, entendiéndose por tal, cualquier actitud o comportamiento de presión no deseado por la persona afectada o que incida en su continuidad o desarrollo en la empresa. Esta prohibición es válida, tanto en las relaciones jerárquicas, como entre las compañeras y los compañeros de trabajo y se entiende igualmente en la relación con clientes, proveedores o público en general.

Ninguna comunicación verbal o escrita, al interior y exterior de la empresa, puede contener declaraciones o material que sea ofensivo o intimidatorio para las personas. No está permitido usar los sistemas o aplicaciones de CIBERGESTIÓN para transmitir imágenes o textos que incluyan contenidos calumniosos, epítetos agraviantes o de los que puedan inferirse acosos, intimidación, ofensas o insultos hacia las demás personas.

CIBERGESTIÓN garantizará que todas las colaboradoras y todos los colaboradores participarán de los beneficios que la compañía establece en sí misma, asegurando un clima laboral de respeto y calidez a todo el personal.

## VI. Sistema de recepción de quejas, denuncias o sugerencias

Para plantear quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con la aplicación de la presente política, se cuenta con los siguientes recursos:

a) Las quejas, denuncias y/o sugerencias podrán presentarse mediante escrito indicando el nombre de la persona que presenta la queja, denuncia y/o sugerencia, su correo electrónico para contacto y el motivo. Dicho escrito deberá ser dirigido al Comité de Bienestar Cibergestión, comité encargado del cumplimiento de la presente política y con capacidad de aplicación de la misma, en la dirección de correo electrónico: [bienestar@cibergestion.com.mx](mailto:bienestar@cibergestion.com.mx); o en el teléfono: (55) 5481.3000, o a la siguiente dirección: Avenida Periférico Sur 3325, segundo piso, colonia San Jerónimo Lídice, alcaldía Magdalena Contreras, Ciudad de México, C.P. 10200

Atentamente

Cibergestión 