

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

GFG-PL-RHM-09

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

1 de 10

ÍNDICE

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3. Principios	2
4.- Definiciones	2
5.- Lineamientos de la Política	3
6.- Control de Cambios	4

1. OBJETIVO

En **GRUPO FG** contamos con una serie de **principios** que **guían** nuestras acciones. A través de ellos, podemos **cuidar** y **preservar** la **integridad** e imagen de **honestidad, responsabilidad y solidaridad** que caracterizan a la organización en su actuar con asociados, empleados, instituciones y sociedad en general. Por ello, es importante que todos los empleados de la organización vivamos, día a día, estos principios y los cumplamos en nuestra labor diaria.

Ya que toda organización está expuesta a riesgos, es importante considerar la mejor manera de abordarlos para proteger a sus empleados, clientes y a la propia organización de una exposición costosa y perjudicial, a través de una administración de riesgos que incluya la gestión eficaz de las faltas a la buena conducta; pero, para lograr que estas sean informadas a la organización, es necesario ofrecer medios seguros para que las personas presenten sus denuncias por conductas indebidas.

2. ALCANCE

La presente política debe aplicarse en toda la organización de **GRUPO FG**, así como en todas las áreas, niveles, colaboradores y jerarquías de la organización.

3. PRINCIPIOS RECTORES

La aplicación de esta política se rige por los siguientes principios:

- Cero tolerancias al hostigamiento sexual y acoso sexual.
- Perspectiva de género.
- Confidencialidad.
- Presunción de inocencia.
- No revictimización.
- Prohibición de represalias.
- Debida diligencia.
- Acceso a la justicia.
- Respeto a la dignidad humana.

4. DEFINICIONES

Sanciones: Consecuencias o penalizaciones impuestas a un individuo o entidad como resultado de una acción o inacción indebida.

Medidas disciplinarias: Acciones tomadas por la organización para corregir el comportamiento inadecuado o incumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de la empresa.

Acoso Laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.

Presunta víctima: Persona que manifiesta haber sido afectada por conductas de hostigamiento o acoso sexual.

Persona denunciada: Persona señalada como probable responsable de dichas conductas.

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

3 de 10

GFG-PL-RHM-09

Modalidades del acoso laboral:

- **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- **Persecución laboral.** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
- **Hostigamiento laboral.** Toda conducta que tiene como resultado para el o los afectados, menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Hostigamiento sexual:** Ejercicio de poder en una relación de subordinación laboral que se manifiesta a través de conductas verbales, físicas o ambas, de connotación sexual no deseada.
- **Discriminación laboral.** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- **Entorpecimiento laboral.** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
- **Inequidad laboral.** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- **Desprotección laboral.** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador
- **Acoso sexual.** Sucede cuando la conducta sexual no deseada es grave o persistente y crea un entorno de trabajo que interfiere injustificadamente con el desempeño laboral de la persona o genera un ambiente ofensivo e intimidante para cualquier persona razonable.

5. LINEAMIENTOS DE LA POLITICA

5.1 COMITÉ DE EVALUACION DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Para garantizar la objetividad y transparencia en la aplicación del Violentómetro GRUPOFG, se establece el Comité de Evaluación de Quejas y Denuncias, órgano colegiado responsable de analizar los casos reportados, clasificar la gravedad de las conductas conforme al Violentómetro GRUPO FG y definir las acciones preventivas, correctivas o disciplinarias que correspondan.

El Comité deberá reunirse cada vez que se presente un caso que requiera valoración formal o cuando sea necesario revisar tendencias o reincidencias detectadas.

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

GFG-PL-RHM-09

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

4 de 10

Las decisiones del Comité deberán sustentarse en evidencias y respetar en todo momento la confidencialidad y los derechos de las personas involucradas.

El Comité estará conformado por los siguientes integrantes:

- Presidencia: Representante de Alta Dirección, quien validará las resoluciones finales.
- Secretaría Técnica: Representante de Recursos Humanos, encargado de la documentación, seguimiento y control de los casos.
- Miembro de Auditoría Interna: Responsable de verificar el cumplimiento del procedimiento y la trazabilidad de las decisiones.
- Representante del Área Administrativa o de Cumplimiento: Encargado de asegurar que las decisiones estén alineadas con la normativa laboral y las políticas internas.
- Representante de Servicio Médico: Apoya en la definición de planes de sensibilización, capacitación o prevención derivados de los casos analizados.
- En caso de que la situación lo amerite, el Comité podrá invitar a un asesor externo especializado en conducta laboral, mediación o salud organizacional para brindar acompañamiento técnico.

5.2 HERRAMIENTAS DEL PAL

Herramientas del PAL



Entrevista Laboral:

Esta herramienta es muy útil en la prevención de indisciplinas por parte del colaborador; debe ser realizada directamente por el jefe inmediato quién iniciará con un proceso de diálogo y sensibilización a fin de corregir desviaciones en el trabajo, respetando en todo momento la autoestima y confianza del colaborador.

El colaborador deberá plasmar y firmar con su puño y letra en el formato de entrevista laboral, la generación de compromisos y planes de acción que permitan mejorar la actitud, conducta o desempeño.

Es recomendable que para la efectividad en la aplicación de esta entrevista, se realice en un lugar cerrado, libre de distracciones y con el tiempo necesario que permita alcanzar la concientización y la reflexión del colaborador. Este procedimiento puede también ser utilizado como reconocimiento al trabajo bien realizado o por una buena trayectoria laboral

Amonestación:

Es una herramienta que apoya a la exhortación y a la corrección de actitudes; para que a través de la aplicación de una medida disciplinaria (un día de suspensión) sea mejorado el comportamiento o desempeño del colaborador

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

6 de 10

GFG-PL-RHM-09

Esta debe ser realizada directamente por el jefe inmediato quién cuestionará las causas o razones que motivan la reincidencia del colaborador.

El colaborador deberá firmar en el formato de amonestación, la aceptación de la falta y su respectiva sanción comprometiéndose, además, a generar un nuevo compromiso de mejora.

Es recomendable que para la efectividad en la aplicación, se realice en un lugar cerrado, libre de distracciones y con el tiempo necesario que permita alcanzar la concientización y la reflexión del colaborador.

Reporte:

Es una herramienta que nos ayuda a confrontar la reincidencia en las actitudes del colaborador con la finalidad de establecer claridad y definición respecto a su situación laboral. El reporte va acompañado de una serie de sanciones que dependiendo de la naturaleza de la acción, pueden ir desde tres días de suspensión hasta la rescisión de contrato.

Al igual que la entrevista y amonestación, ésta debe ser realizada directamente por el jefe inmediato quién deberá establecer en el reporte las causas o motivos que lo originaron.

La aplicación de las sanciones las hará directamente por el área de Relaciones Laborales quién conjuntamente con la supervisión acordarán los días de suspensión o en su defecto la fecha de la rescisión.

5.3 DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Canales de denuncia:

Las denuncias podrán presentarse a través de:

- Recursos Humanos.
- Comité de Evaluación de Quejas y Denuncias.
- Órgano de Control Interno.
- Canal confidencial o buzón institucional (si aplica).

Las denuncias podrán realizarse de forma directa o anónima, y no será obligatorio presentar pruebas al momento de denunciar.

Proceso disciplinario:

La organización establecerá un proceso disciplinario justo y transparente que se rige sobre el Violentómetro permita la investigación adecuada de los hechos y la toma de decisiones basadas en evidencia.

Indicador de gravedad de conductas:

Con el objetivo de identificar, prevenir y atender oportunamente cualquier situación de conflicto, maltrato, hostigamiento o violencia laboral, GRUPO FG adopta el Violentómetro GRUPO FG como herramienta de medición de comportamientos inadecuados.

Esta herramienta permite clasificar la gravedad de las acciones reportadas y determinar los planes de acción y medidas correctivas o disciplinarias correspondientes, conforme al presente procedimiento.

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

GFG-PL-RHM-09

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

7 de 10

Aplicación del Violentómetro GRUPO FG:

- **Recepción de la queja o denuncia**

El responsable del buzón o canal de atención clasificará preliminarmente el caso según el nivel correspondiente del Violentómetro GRUPO FG.

- **Investigación**

El Comité deberá reunirse y así podrá validar la clasificación inicial y determinarán las acciones inmediatas que correspondan.

- **Seguimiento y cierre del caso**

Se documentará el nivel final y las acciones ejecutadas dentro del registro de seguimiento. Esta información servirá para la mejora continua del sistema y la detección de patrones de riesgo.

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

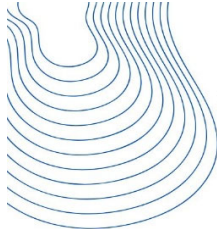
Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

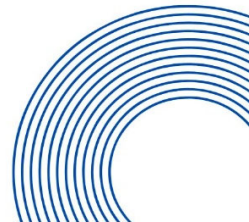
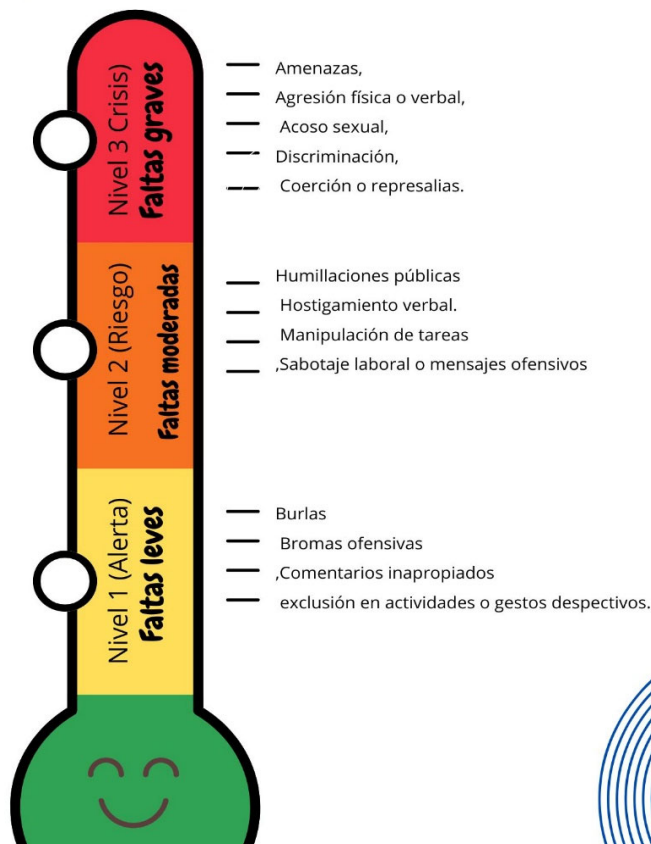
8 de 10

GFG-PL-RHM-09



VIOLENTÓMETRO GRUPO FG

Clasificación de Niveles



Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

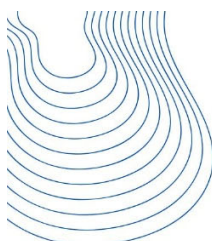
Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

9 de 10

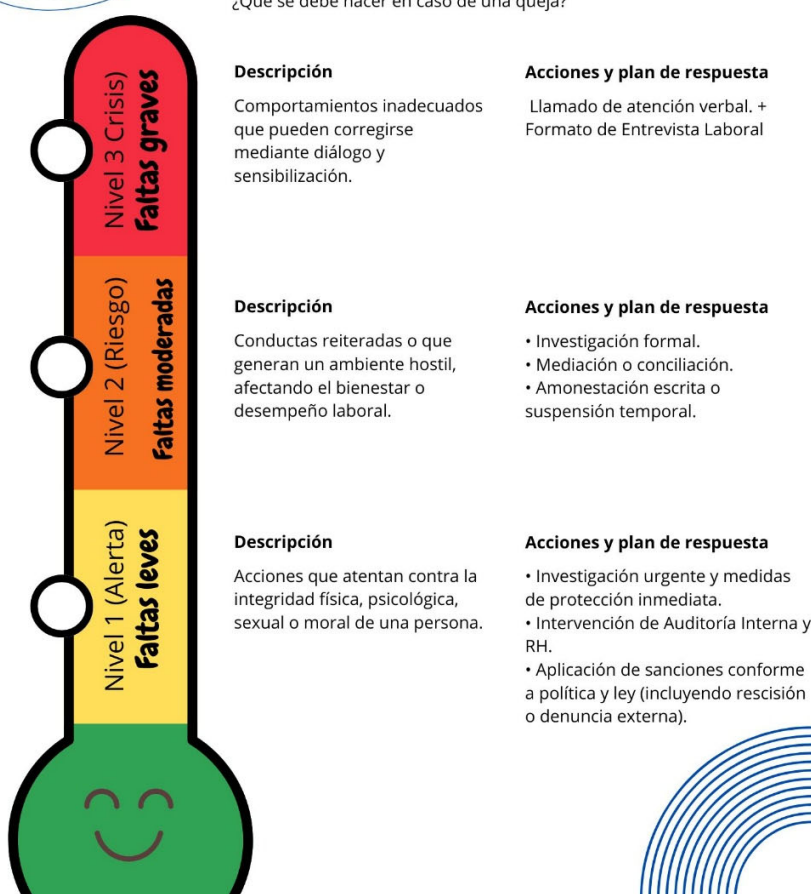
GFG-PL-RHM-09



VIOLENTÓMETRO GRUPO FG

Interpretación de resultados

¿Qué se debe hacer en caso de una queja?



5.4 DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Confidencialidad:

La organización debe tratar la información relacionada con las sanciones y medidas disciplinarias de manera confidencial, compartiendo dicha información únicamente con las partes autorizadas, conforme a las leyes y regulaciones aplicables.

Capacitación y concientización:

La organización debe proporcionar capacitación y concientización (a todos los colaboradores y partes interesadas relevantes) sobre la política de sanciones y medidas disciplinarias, fomentando la responsabilidad y el cumplimiento de las normas y políticas.

Área al que pertenece esta política:

Recursos Humanos

Nombre de la política:

Quejas y Denuncias del Personal

Elaborada por:

Jaime Parra

Revisión:

1

Revisado por:

Iselt Olvera

Aprobado por:

Gonzalo Mata Camacho

Inicia Vigencia:

09 / Ene / 2026

Páginas:

10 de 10

GFG-PL-RHM-09

Difusión y Prevención:

GRUPO FG promoverá la difusión del Violentómetro GRUPO FG mediante materiales informativos y sesiones de sensibilización, con el fin de prevenir conductas indebidas, fomentar la denuncia responsable y fortalecer la cultura de respeto y la "cero tolerancia" a la violencia laboral.

6. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha	Descripción del cambio
1	09.01.26	Se emite documento, incluyendo el nuevo formato.