

### Lineamientos de atención al público libres de discriminación

1. Los presentes lineamientos son de observancia general y obligatoria y tienen por objeto establecer los mecanismos necesarios para prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los actos discriminatorios en la atención al público general de parte del personal de y PITSS LATINOAMÉRICA S.A. DE C.V. (referida de ahora en adelante como “La Empresa”), en cualquier espacio físico o virtual, dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.
2. **Ámbito de Aplicación.** Los presentes lineamientos serán aplicables para atender cualquier conducta relacionada con discriminación por sexo, orientación sexual, identidad, expresión de género, edad, lengua, origen étnico o cualquier otra, y que llegue a ser realizada por cualquier persona que labore o preste sus servicios en la Empresa (referidas de ahora en adelante como “el personal”) en contra de cualquier persona, cliente o prospecto (referido de ahora en adelante como “público en general”).
3. Todo el personal encargado de dar atención al público en general deberá acatar los siguientes lineamientos.

| ASUNTO                         | LINEAMIENTOS   |
|--------------------------------|--|
| Identidad                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe respetar la identidad de las personas en cuanto a cómo quieren ser nombradas y respetar si se identifican como hombres, mujeres u otro.</li> <li>• Es fundamental reconocer la identidad de género sin calificativos o nombres peyorativos.</li> <li>• Si existe duda respecto a cómo referirse o nombrar a una persona, lo mejor siempre es preguntarle a la persona cómo quiere ser nombrada.</li> <li>• Si se trata de una persona transgénero o transexual se debe respetar el nombre con que desea ser atendido/a, aunque este no coincida con su nombre legal.</li> </ul>   |
| Contacto visual y conversación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe dirigir la mirada y la conversación hacia la persona que está requiriendo el servicio o bien.</li> <li>• Si se está brindando atención a un hombre y a una mujer, es importante dirigirse a ambos. Por ejemplo, si se trata de un hombre y una mujer que desean comprar un equipo, es importante brindar la información a ambos y no dirigirse únicamente al hombre -bajo el estereotipo de que posiblemente él comprenda mejor de equipos.</li> <li>• No suponer que las mujeres necesitan la autorización o validación de sus puntos de vista por parte de algún integrante hombre de su centro de trabajo.</li> <li>• Es importante no dar por hecho que son los hombres quienes pagan por los bienes o servicios y dirigirse únicamente a él/ellos a la hora de realizar cobros.</li> </ul> |
| Lenguaje                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe hacer uso de un lenguaje incluyente que permita visibilizar a • mujeres y hombres (para más información revisar la <a href="#">Guía Rápida de Lenguaje Incluyente y No Sexista</a>).</li> <li>• Es muy importante no realizar comentarios sexistas que pongan en desventaja a las personas por su identidad de género.</li> </ul>   |

### Lineamientos de atención al público libres de discriminación

|          |  |
|----------|--|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe evitar dirigirse a las personas con expresiones como: <u>guapa, mi reina, mi amor, entre otras.</u></li> </ul>  |
| Formatos | <p>Todos los formatos en los que se solicita información personal deben ser incluyentes. Esto implica que al preguntar el género de la persona se recomienda colocar Hombre, Mujer y Otros: _____ para dar lugar a que una persona que no se identifica como hombre o como mujer pueda definir su identidad.</p> |

4. Para mayor referencia, se utilizarán los siguientes conceptos:
  - Discriminación: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otra que atenta contra la dignidad humana y tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
  - Género: La Organización Mundial de la Salud establece que el género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Es decir, se trata de una construcción socio-cultural que define expectativas de conducta apropiadas para hombres y mujeres.
  - Igualdad de género: Se trata de un principio que reconoce que las necesidades y características de mujeres y hombres son valoradas y tomadas en cuenta de la misma manera. Esto implica que sus derechos, obligaciones y oportunidades no dependen de su género.
  - Trato diferenciado: Es el reconocimiento de circunstancias diferentes para personas o grupos de personas iguales ante la ley, pero divergentes en su necesidades, por lo que se implementan ajustes que beneficien a grupos de personas en situación de discriminación con el objetivo de facilitar el acceso al servicio o producto ofrecido.
  
5. El Comité de igualdad será el órgano responsable de:
  - a) Diseñar medidas de prevención de casos de discriminación.
  - b) Resolver las quejas presentadas por conductas contrarias a los presentes lineamientos; determinar la responsabilidad de las personas implicadas, y sugerir sanciones y medidas de restitución y no repetición, a favor de las personas quejasas.
  - c) Dar seguimiento al cumplimiento de sus resoluciones.
  - d) Acordar cualquier otra decisión en el ámbito de sus atribuciones.
  
6. Cualquier persona del público en general podrá presentar su queja ya sea por medios electrónicos, físicos, por vía telefónica o presencial, verbalmente a la Gerencia Legal.

En caso de que la queja se presente ante cualquier otro departamento o persona que labore en la empresa, éstas deberán remitir la queja a la Gerencia Legal por escrito en un término máximo de 8 horas hábiles desde que tuvo conocimiento de la queja o inconformidad. En este supuesto, la persona que reciba la queja o inconformidad

### Lineamientos de atención al público libres de discriminación

deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de la persona quejosa así como del contenido de la queja.

7. Toda queja o inconformidad deberá cumplir al menos con los siguientes requisitos:
  - a) Nombre completo de la persona que interpone la queja, así como sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico) para oír y recibir notificaciones.
  - b) Descripción de los hechos, con circunstancias de tiempo, modo y lugar de la conducta realizada por personal de la Empresa, cometidas en contra de la persona quejosa, que son discriminatorias o vulneran los presentes lineamientos.
  - c) Nombre de la persona empleada de la empresa que cometió las conductas materia de la queja.
  - d) Adjuntar los medios probatorios, cuando los hubiera.

Se aceptarán quejas presentadas por terceras personas siempre y cuando se obtenga el consentimiento y ratificación de la persona respecto de la cual se cometieron las conductas contrarias a los presentes lineamientos.

Para el caso en que se presente una queja sin datos de contacto, sí procederá siempre y cuando ya se cuente con los mismos, por ser o haber sido clientes de la Empresa.

En caso de que alguna información se presente incompleta, la Gerencia Legal solicitará a la persona quejosa para que la presente o corrija en un plazo de cinco días hábiles siguientes. En caso de no hacerlo, se tendrá por no presentada la queja.

8. El plazo para presentar quejas respecto de las conductas contempladas en los presentes lineamientos será de 6 seis meses contados a partir de que los hechos tuvieron lugar. A criterio del Comité, dicho plazo podrá ampliarse hasta por 12 meses contados a partir de que los hechos tuvieron lugar, si existe una razón debidamente fundada y motivada que justifique la ampliación.
9. Las quejas o inconformidades serán recibidas y tramitadas durante los días y horas hábiles de la Empresa. Cuando una queja se presente en día u horario inhábil, su recepción surtirá efecto al día hábil inmediato siguiente.
10. La queja será desechada cuando:
  - a) Se trate de quejas anónimas.
  - b) Se trate de los mismos hechos imputados a la misma persona previamente determinados o resueltos por el Comité, u otra instancia facultada que previamente los haya revisado y resuelto.
  - c) Cuando haya vencido el plazo para su presentación.
  - d) Cuando la queja fuere presentada por terceras personas y no se obtenga el consentimiento de la persona respecto de la cual se cometieron las conductas.
11. El acuerdo de admisión o desechamiento de la queja deberá ser comunicado vía correo electrónico a más tardar a los tres días hábiles posteriores a su presentación a la persona quejosa.

### Lineamientos de atención al público libres de discriminación

12. Contra el desechamiento de la queja procede el recurso de reconsideración que deberá presentarse ante la Gerencia Legal en los cinco días hábiles posteriores a la notificación del desechamiento, y deberá ser resuelto por el mismo en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a su recepción. La presentación de este recurso suspende el plazo de prescripción para la presentación de la queja.
13. **Acumulación.** Podrá decretarse la acumulación de quejas cuando derivado de la sustanciación, se advierta que existe una relación o vínculo entre dos o más expedientes, señalando a la misma persona como implicada respecto de una misma conducta.
14. Asimismo, deberá notificarse la admisión de la queja a la persona implicada, la cual contará con un plazo de 10 días hábiles posteriores a su notificación, para que formule su contestación y manifieste lo que a su interés convenga y ofrezca las pruebas que sustenten su dicho. El escrito de contestación deberá contener firma autógrafa  
  
De no presentar el escrito de contestación en dicho plazo, se entenderá que los hechos imputados son ciertos.
15. Una vez contando con la contestación de la persona implicada, o fenecido el plazo para dar contestación, la Gerencia Legal deberá remitir todo el expediente de la queja o inconformidad al Comité de Igualdad para su análisis y valoración, en un término de 5 días hábiles.
16. Una vez recibida la queja o inconformidad, el Comité contará con un término 15 días hábiles para analizar y valorar la queja o inconformidad, así como para realizar todas las diligencias necesarias para esclarecer los hechos, allegarse de los medios de prueba que considere pertinentes, solicitar informes a las áreas internas de la empresa, solicitar la colaboración de otras personas o autoridades externas a la institución, llamar a comparecer a personas testigos de los hechos y llamar a audiencia a las partes para que comparezcan por separado, atendiendo a la gravedad de las conductas y evitando el riesgo de revictimizar a la persona quejosa o colocarla en situación de vulnerabilidad.
17. En caso de que la persona implicada acepte su responsabilidad en los hechos que se le imputan, se instruirá el cierre del procedimiento, y se elaborará el proyecto de resolución considerando la aceptación de la responsabilidad.
18. Las promociones y actuaciones de las partes dentro del procedimiento de queja podrán presentarse y/o tramitarse preferentemente por correo electrónico, por escrito o, si los hechos lo permiten, personalmente o por vía remota ante el Comité quien deberá elaborar el acta correspondiente.
19. Todas las notificaciones dentro del procedimiento de queja, salvo disposición expresa en los presentes Lineamientos o acuerdo fundado y motivado del Comité, se realizarán a través del correo electrónico institucional respecto al personal de la empresa, y a

### Lineamientos de atención al público libres de discriminación

través del correo electrónico señalado durante la presentación de la queja para el público en general.

20. Cada actuación del Comité deberá de ser notificada para el conocimiento de las partes. Es responsabilidad de las partes mantener su cuenta de correo electrónico activa, en revisión constante y con espacio disponible para recibir correos electrónicos. En caso de emergencias o en ausencia de respuesta para temas de carácter urgente, también se le podrá contactar mediante llamada telefónica u otros medios de contacto que haya proporcionado en la queja.

21. De ser procedente, frente a hechos no graves y sólo mediante propuesta libre, voluntaria y espontánea de la persona quejosa, las partes podrán acordar el cumplimiento de aquellas medidas que restituyan los derechos de la persona quejosa y hagan posible una comprensión de la importancia de su no repetición en la persona implicada.

Para ello, el Comité deberá verificar que la propuesta no se genere bajo coacción o amenaza, no ponga en riesgo los derechos de la persona quejosa, ni la imagen e intereses de la empresa, y se trate de medidas razonables, efectivas y proporcionales para poner fin a la queja.

22. De no llegarse a acreditar la responsabilidad de la persona implicada con respecto a las faltas denunciadas y contenidas en la queja, la resolución será en sentido absolutorio.

23. El Comité deberá emitir sus recomendaciones en un término que no podrá exceder de 10 días hábiles contados a partir del plazo que tiene para analizar la queja (descrita en el numeral 17).

24. El presente procedimiento de queja no interrumpe ni impide a las partes ejercer sus derechos, en caso de que decidieran hacerlos valer ante las autoridades competentes para el caso de que así lo consideren pertinente.

25. La resolución deberá redactarse en un lenguaje sencillo y accesible, exponer de forma sucinta los antecedentes del hecho, fundar y motivar su determinación, acreditar la responsabilidad o no responsabilidad de la persona implicada y, en su caso, proponer los resolutivos que sancionen las conductas, atiendan sus efectos y hagan los ajustes para procurar evitar su repetición, utilizando como principio rector la perspectiva de género y el enfoque de derechos humanos.

26. La Gerencia Legal y/o de Recursos Humanos será la responsable de dictar la resolución y determinar las sanciones y medidas de restitución y no repetición para los casos en los que el Comité de Igualdad haya determinado responsabilidad de parte de la persona implicada. Para ello, deberá tomar en consideración las sugerencias y recomendaciones emitidas por el Comité de Igualdad y contará con un término de 10 días hábiles para emitir dicha resolución, contados a partir de que el Comité le haga llegar sus recomendaciones o venza el plazo para hacerlo.

## Lineamientos de atención al público libres de discriminación

27. La Gerencia Legal deberá notificar dicha resolución a las partes vía correo electrónico, así como a las personas superiores jerárquicas de la persona implicada, para su ejecución, en su caso.
28. En caso de que en la resolución se determine la responsabilidad de la persona implicada, podrán imponerse a manera de sanción las siguientes medidas disciplinarias:
  - i. Amonestación;
  - ii. Disculpa escrita, privada o pública;
  - iii. Orden de alejamiento o incomunicación temporal o permanente con la persona quejosa;
  - iv. Cursar programas, talleres o capacitaciones de reeducación y/o formación que guarden relación con la conducta materia de la sanción, y condicionar la permanencia en la institución o su reincorporación a su debido cumplimiento;
  - v. Suspensión por un plazo determinado sin goce de sueldo;
  - vi. Baja temporal o definitiva, y
29. Las medidas disciplinarias antes señaladas se impondrán según la gravedad de la queja y corresponderá al Comité revisar y validar su cumplimiento.
30. Las resoluciones del Comité podrán impugnarse mediante el recurso de revisión ante la Dirección general de la empresa. Dicho recurso, deberá ser interpuesto por la persona implicada de conformidad con lo siguiente:
  - i. La persona contará con un plazo de cinco días hábiles, posteriores a la notificación del acto recurrido, para presenta el recurso ante la Dirección General.
  - ii. La Dirección General tendrá un plazo de diez días hábiles para resolver.
  - iii. La resolución será inapelable.
31. Sólo para aquellos casos donde alguna persona integrante del Comité sea señalada como la persona implicada, ésta deberá de excusarse para conocer, participar y resolver a queja, esto con la finalidad de evitar un posible conflicto de interés.
32. Las partes en el proceso tendrán los siguientes derechos:
  - a) A ser tratada con dignidad y respeto.
  - b) Gozar de los principios establecidos en estos lineamientos.
  - c) Que sus datos personales e información sensible en el expediente de queja sean tratados con absoluta confidencialidad.
  - d) Recibir orientación, para la presentación de la queja;
  - e) Recibir información por sí misma o a través de sus representantes del trámite del procedimiento de su queja.
  - f) A consultar el expediente de la queja.
  - g) Estar acompañada y asistida por personas de su confianza durante todo el trámite de la queja.

### **Lineamientos de atención al público libres de discriminación**

33. Las partes en el proceso tendrán las siguientes obligaciones
- a) Conducirse con honestidad y verdad, con apego a los valores, principios y reglas de la empresa, para no afectar los derechos y libertades de otras personas.
  - b) Guardar confidencialidad sobre los datos personales, información sensible y todo aquello que obre en el expediente de la queja, por lo que queda estrictamente prohibido divulgar, durante el procedimiento y hasta la resolución de la queja, información a personas ajenas al procedimiento por cualquier medio, incluyendo internet, redes sociales, aplicaciones digitales o medios análogos.
  - c) Atender en tiempo y forma los informes y requerimientos que se les hagan, con los apercibimientos correspondientes en caso de incumplimiento.
  - d) Mantener una actitud de respeto a su contraparte, a otras partes en el procedimiento, a quienes asisten como testigos, así como a las personas integrantes del Comité y personal de apoyo que concurren en el trámite de la queja.