



## Política de No Discriminación de **INDRET MÉXICO**.

En **INDRET MÉXICO**, estamos comprometidos a garantizar que todas las personas que interactúan con nosotros, incluyendo clientes, empleados y proveedores, sean tratados con respeto y dignidad, sin importar su origen, raza, género, edad, orientación sexual, discapacidad, religión o cualquier otra característica personal.

Nuestro compromiso con la no discriminación se basa en los principios de igualdad, respeto a la diversidad, inclusión y accesibilidad. Para cumplir con este compromiso, adoptamos las siguientes políticas:

1. **Compromiso de No Discriminación**: Los empleados de **INDRET MÉXICO** se compromete a no discriminar a ninguna persona o grupo de personas por razones de origen, raza, género, edad, orientación sexual, discapacidad, religión o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.
2. **Selección de Clientes e Inquilinos**: **INDRET MÉXICO** se compromete a seleccionar a nuestros clientes e inquilinos únicamente en base a criterios objetivos, tales como solvencia económica, demandas por arrendamiento, historial crediticio y referencias personales, sin importar la raza, género, orientación sexual, discapacidad, religión o cualquier otra característica personal.
3. **Capacitación y Sensibilización**: **INDRET MÉXICO** capacita y sensibiliza a sus empleados y proveedores en temas de no discriminación y accesibilidad, para



4. garantizar que todos los servicios se brinden de manera inclusiva y respetuosa a todas las personas.
5. **Accesibilidad**: En **INDRET MÉXICO** nos comprometemos a promover la accesibilidad y la inclusión de todas las personas, incluyendo a aquellas con discapacidad, en la medida de lo posible. Para ello, proporcionaremos información detallada sobre las propiedades disponibles para la venta o renta, incluyendo información sobre la accesibilidad de las instalaciones, así como asesoramiento personalizado sobre las mejores opciones de vivienda disponibles para las personas con discapacidad. Además, facilitaremos la comunicación con las personas con discapacidad y ofreceremos servicios de apoyo y asistencia para ayudarles a acceder a las propiedades y a los servicios inmobiliarios disponibles. Si bien existen limitaciones en términos de accesibilidad en algunas instalaciones, seremos honestos con nuestros clientes sobre estas limitaciones y ofreceremos alternativas o soluciones para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios y propiedades disponibles en la medida de lo posible.
6. **Atención al Cliente**: **INDRET MÉXICO** se compromete a garantizar que todos los clientes reciban un trato justo y respetuoso, sin importar su origen, raza, género, edad, orientación sexual, discapacidad, religión o cualquier otra característica personal.
7. **Quejas y denuncias**: En caso de cualquier queja o denuncia relacionada con la discriminación en nuestras instalaciones, servicios o actividades, contamos con un



procedimiento accesible y eficaz para recibir y dar seguimiento a dichas quejas. Nuestro personal recibirá la queja y la canalizará a la persona encargada de atenderla. La queja será tratada de manera confidencial y justa, y se informará a la persona que la presentó sobre el seguimiento que se le dará.

8. **Procedimientos de Quejas y Denuncias: INDRET MÉXICO** establece un procedimiento claro para recibir y atender quejas y denuncias por discriminación, y se compromete a investigar y sancionar cualquier acto de discriminación
9. **Confidencialidad:** Toda información que se obtenga a través del procedimiento de quejas y denuncias será tratada de manera confidencial y respetando el derecho a la privacidad de todas las personas involucradas.
10. **Monitoreo y evaluación: INDRET MÉXICO** realiza un monitoreo y evaluación continuos de nuestra política de no discriminación, con el fin de asegurar su implementación efectiva y mejorar en caso de ser necesario
11. **Excepciones:** En **INDRET MÉXICO**, nos esforzamos por proporcionar un servicio de calidad y seguro para todos nuestros clientes y empleados. Por lo tanto, nos reservamos el derecho de negar el servicio a cualquier persona que presente un comportamiento ofensivo o agresivo, exista evidencia de estar en estado alcohólico o bajo influencia de enervantes, así como a cualquier persona que ponga en peligro su seguridad o la



de los demás, así como al mostrar un inmueble se niegue al cumplimiento de los lineamientos, las reglas o reglamentos impuestos por los comités de vigilancia o administradores de los inmuebles en cuestión. Se encuentre prófugo de la justicia o no pueda justificar la legalidad de los recursos con los que quiere adquirir un inmueble, Esta negación del servicio se aplicará de manera justa y no se basará en la raza, género, edad, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otro factor protegido por la ley. Por lo que NO consideraremos como una discriminación al negar los servicios por los motivos presentados. Además, nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para garantizar la legalidad de nuestros servicios y seguridad de nuestros clientes y empleados en todo momento.

**INDRET MÉXICO** reafirma su compromiso con la no discriminación y la igualdad de oportunidades para todas las personas. Estamos comprometidos con la promoción de un ambiente laboral y social que fomente el respeto, la inclusión y la accesibilidad para todas las personas.

En nuestra compañía, **INDRET MÉXICO** estamos comprometidos con la igualdad de trato y la no discriminación. En cumplimiento con la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Estado de Guanajuato.



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

1. Recepción de la queja o denuncia: La persona que tenga una queja o denuncia sobre posibles casos de discriminación podrá presentarla a través de una línea telefónica, correo electrónico, formulario en línea, buzón de sugerencias o cualquier otro medio que permita la recepción de las quejas o denuncias. La inmobiliaria debe designar a una persona encargada de la recepción de las quejas o denuncias, quien deberá garantizar la confidencialidad de la información recibida.
2. Registro de la queja o denuncia: Una vez recibida la queja o denuncia, la persona encargada de la recepción de las quejas o denuncias deberá registrarla en un libro o base de datos que permita llevar un seguimiento del proceso. Se deberá recabar la siguiente información: nombre y apellidos de la persona que presenta la queja o denuncia, descripción detallada de los hechos, fecha y lugar de los hechos, y cualquier otra información relevante.
3. Investigación de los hechos: La persona encargada de la recepción de las quejas o denuncias deberá designar a una persona o equipo encargado de investigar la queja o denuncia. Esta persona o equipo deberá tener experiencia en la materia y no tener conflictos de interés en el caso. La persona o equipo designado deberá contactar a la persona afectada para recabar más información y ofrecerle apoyo emocional si lo necesita. También deberá recopilar toda la información y pruebas necesarias para determinar si hubo discriminación.



4. Resolución del caso: Una vez recopiladas las pruebas, la persona o equipo designado deberá emitir una resolución que determine si hubo o no discriminación y, en su caso, qué medidas se tomarán para corregir la situación. Si se determina que hubo discriminación, se deberán tomar medidas para evitar que vuelva a ocurrir y sancionar a la persona o personas responsables.
5. Comunicación de la resolución: La persona encargada de la recepción de las quejas o denuncias deberá comunicar la resolución a la persona afectada y, en su caso, a la persona que presentó la queja o denuncia. También se deberán tomar medidas para que la resolución se dé a conocer a todo el personal de la inmobiliaria y a los clientes.
6. Evaluación periódica: La inmobiliaria deberá realizar una evaluación periódica del procedimiento de quejas y denuncias para garantizar su efectividad y hacer mejoras si es necesario. También deberá establecer medidas de seguimiento para asegurarse de que las medidas adoptadas para corregir la situación se lleven a cabo correctamente.

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**DEPTO. DE CALIDAD**

(477) 962 22 03 al 06

[direccion.calidad@indret.mx](mailto:direccion.calidad@indret.mx)

📍 Calle Av. Alud 902-A Jardines del Moral León; Gto. CP. 37160

MÉXICO ☎ + 52 (477) 962 22 03 al 06

[www.indret.mx](http://www.indret.mx)

Código: MKT021 Ver 00 Rev. 05/07/2023 Página 1 DE 1