



POLÍTICA INSTITUCIONAL

POLÍTICA DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Century 21 Edén

En Century 21 Edén, todas las personas deben recibir un trato digno, respetuoso, incluyente y libre de discriminación en cada relación laboral, comercial e inmobiliaria.

APLICACIÓN GENERAL

Personal, asesores, clientes, proveedores, aliados y comunidad relacionada

Declaración institucional

Century 21 Edén, como oficina inmobiliaria franquiciada, reconoce que la diversidad fortalece a la organización y que la igualdad de oportunidades y de trato es indispensable para brindar servicios profesionales y construir relaciones de confianza. Por ello, prohíbe cualquier forma de discriminación, violencia, acoso, hostigamiento o represalia y se compromete a prevenirla, atenderla y corregirla con seriedad, imparcialidad y respeto a la dignidad de todas las personas.

Compromiso de cero tolerancia. Ninguna meta comercial, instrucción de una persona propietaria o cliente, práctica habitual, broma, costumbre o interés económico justifica una conducta discriminatoria.

Objetivo

Establecer los principios, responsabilidades y reglas de actuación para prevenir y eliminar la discriminación; asegurar la igualdad de oportunidades y de trato; promover la inclusión y la accesibilidad; y definir una ruta clara para reportar, atender y corregir posibles incumplimientos en las actividades de Century 21 Edén.

Alcance

Esta política es de observancia obligatoria para quienes integran o se relacionan con Century 21 Edén, cualquiera que sea la naturaleza de su vínculo: Dirección, personal, asesores inmobiliarios, personas candidatas a colaborar, practicantes, prestadores de servicios, proveedores, aliados, clientes, personas propietarias, compradoras, vendedoras, arrendadoras, arrendatarias, prospectos, visitantes y cualquier tercero relacionado.

Aplica en la oficina, inmuebles, visitas, recorridos, eventos, capacitaciones, traslados y actividades de representación; así como en llamadas, mensajes, correo electrónico, plataformas, redes sociales, publicidad y demás espacios físicos o digitales vinculados con la organización.

Principios de actuación

1. **Dignidad y respeto.** Toda persona debe ser tratada con consideración, cortesía y profesionalismo.
2. **Igualdad de oportunidades y de trato.** Las decisiones deben basarse en criterios objetivos, legítimos, consistentes y relacionados con la actividad de que se trate.
3. **Inclusión y accesibilidad.** Se procurarán ajustes razonables para remover barreras, especialmente para personas con discapacidad, cuando sean necesarios y no impongan una carga desproporcionada.
4. **Prevención.** La organización promoverá información, formación y prácticas que reduzcan sesgos y riesgos de discriminación.

5. **Confidencialidad, imparcialidad y buena fe.** Los reportes se atenderán de manera objetiva, respetando la privacidad y el derecho de las personas involucradas a ser escuchadas.
6. **No represalias.** Nadie deberá sufrir perjuicio por solicitar apoyo, reportar de buena fe, participar en una revisión o rechazar una instrucción discriminatoria.

Definiciones

7. **Discriminación.** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, sin una justificación objetiva y razonable, tenga por objeto o resultado obstaculizar, limitar o anular el reconocimiento o ejercicio de derechos y oportunidades en condiciones de igualdad. Puede ser directa, indirecta, intencional o no intencional.
8. **Ajustes razonables.** Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que permiten a una persona participar o recibir un servicio en igualdad de condiciones, sin imponer una carga desproporcionada o indebida.
9. **Acoso, hostigamiento o violencia.** Conductas verbales, físicas, visuales, escritas, sexuales o digitales que dañan la dignidad, intimidan, humillan, amenazan o crean un entorno hostil u ofensivo.
10. **Represalia.** Cualquier amenaza, castigo, exclusión, perjuicio laboral o comercial, pérdida de oportunidades o trato adverso motivado por un reporte, solicitud de apoyo o participación en su atención.

Motivos protegidos

Queda prohibido discriminar por motivos reales, percibidos o asociados con otra persona o grupo, entre ellos: origen étnico o nacional; color de piel; cultura; lengua; sexo; género; identidad o expresión de género; características sexuales; orientación sexual; edad; discapacidad; condición social, económica, de salud, jurídica o migratoria; religión, creencias o convicciones; opiniones o afiliación política; apariencia física; características genéticas; embarazo, maternidad, paternidad o lactancia; estado civil; situación o responsabilidades familiares; antecedentes penales; o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana o esté protegida por la legislación aplicable.

Importante. La libertad de expresión no ampara insultos, amenazas, humillaciones, acoso, publicidad excluyente ni conductas que vulneren los derechos de otras personas.

Conductas prohibidas

En el entorno laboral y profesional

11. Negar o limitar contratación, inducción, capacitación, asignación de oportunidades, clientes o prospectos, compensación, reconocimiento, promoción, permanencia o participación por un motivo protegido.
12. Formular preguntas o exigir información sobre embarazo, planes familiares, religión, orientación sexual, estado de salud u otros datos sensibles cuando no exista una finalidad legítima, necesaria y permitida por la ley.
13. Realizar bromas, comentarios, apodos, imágenes, gestos, imitaciones, insinuaciones o mensajes ofensivos; difundir estereotipos; aislar a una persona; o desacreditarla por una característica protegida.
14. Ejercer acoso, hostigamiento, violencia sexual, verbal, física, psicológica o digital; tolerar estas conductas; o pedir a otra persona que las ejecute.
15. Negar ajustes razonables o generar barreras innecesarias para una persona con discapacidad, sin analizar alternativas viables.
16. Tomar represalias o intentar impedir que alguien solicite apoyo, documente hechos, presente un reporte o participe en una revisión.

En los servicios y operaciones inmobiliarias

17. Negar, retrasar o dificultar atención, información, visitas, ofertas, negociaciones o servicios por un motivo protegido.
18. Mostrar u ocultar selectivamente inmuebles, dirigir a una persona hacia o fuera de determinadas zonas, desalentar su interés o limitar opciones con base en estereotipos o características personales.
19. Aplicar condiciones, depósitos, comisiones, requisitos, plazos o niveles de servicio distintos a personas comparables sin una razón objetiva, legítima y documentable.
20. Publicar o difundir anuncios, descripciones, imágenes, filtros o mensajes que indiquen una preferencia, exclusión o limitación discriminatoria, explícita o implícita.
21. Aceptar, transmitir o ejecutar instrucciones discriminatorias de personas propietarias, arrendadoras, compradoras, vendedoras o de cualquier tercero. La instrucción deberá rechazarse y escalarse a Dirección.
22. Utilizar o compartir datos personales o sensibles para excluir, perfilar o perjudicar a una persona, salvo que exista una base legal, una finalidad legítima y las medidas de protección correspondientes.

Criterios objetivos y trato consistente

No constituyen discriminación las distinciones sustentadas en requisitos legales, disponibilidad real del inmueble, seguridad, solvencia o capacidad de pago verificable, documentación necesaria, perfil técnico de un puesto u otras condiciones legítimas directamente relacionadas con la operación, siempre que se apliquen de manera consistente, proporcional, transparente y sin encubrir una exclusión prohibida.

Cuando exista duda sobre un requisito o instrucción, la persona responsable deberá detener su aplicación y consultar a Dirección antes de continuar. Si hay alternativas menos restrictivas que permitan alcanzar la finalidad legítima, deberán considerarse.

Responsabilidades

23. **Todas las personas sujetas a esta política:** conocerla, cumplirla, actuar con respeto, evitar reproducir instrucciones discriminatorias, reportar riesgos graves y colaborar de buena fe en su atención.
24. **Dirección y personas con responsabilidades de mando:** dar ejemplo, comunicar la política, intervenir oportunamente, recibir y canalizar reportes, proteger contra represalias, documentar decisiones y aplicar medidas proporcionales.
25. **Equipos comercial, inmobiliario y de marketing:** utilizar criterios uniformes, lenguaje e imágenes incluyentes, revisar anuncios y materiales, explicar esta política a clientes cuando sea necesario y escalar solicitudes que puedan ser discriminatorias.
26. **Proveedores y aliados:** respetar estos principios durante la prestación de servicios y corregir cualquier incumplimiento que les sea atribuible.

Prevención y medidas institucionales

27. Comunicar esta política al incorporarse a la organización y mantenerla disponible para consulta.
28. Brindar orientación o capacitación periódica sobre igualdad, servicio incluyente, sesgos, accesibilidad y actuación ante incidentes.
29. Revisar anuncios, procesos de selección, criterios de atención y prácticas inmobiliarias para identificar barreras o impactos desproporcionados.
30. Procurar canales y formatos accesibles, así como ajustes razonables para participar en entrevistas, reuniones, recorridos y trámites.
31. Conservar únicamente la documentación necesaria y proteger los datos personales conforme a los avisos de privacidad y la legislación aplicable.

Reporte y atención de posibles incumplimientos

Cualquier persona puede solicitar orientación o reportar hechos que haya vivido, presenciado o conocido. El reporte puede realizarse verbalmente o por escrito ante Dirección General, Administración, la jefatura inmediata o la persona que la organización designe. Si el reporte involucra a alguna de estas personas o existe conflicto de interés, podrá acudir a cualquiera de las otras vías disponibles.

Para facilitar la atención conviene indicar, cuando sea posible: qué ocurrió, cuándo y dónde, quiénes estuvieron involucrados, si existen testigos o documentos, qué apoyo se solicita y si hay un riesgo inmediato. La falta de alguno de estos datos no impide comunicar los hechos.

Ruta de atención

32. **Recepción y orientación.** Se escuchará a la persona reportante, se explicará el proceso y se registrará la información necesaria con trato respetuoso.
33. **Evaluación inicial y protección.** Se valorarán riesgos, conflictos de interés y medidas temporales para evitar daños o represalias, sin prejuzgar responsabilidades.
34. **Revisión imparcial.** Se recabarán versiones y elementos relevantes, dando a las personas involucradas oportunidad razonable de ser escuchadas y aportar información.
35. **Determinación y medidas.** Dirección o la instancia competente documentará conclusiones y decidirá medidas preventivas, correctivas o disciplinarias proporcionales.
36. **Comunicación y seguimiento.** Se informará a las partes lo que legalmente corresponda y se verificará que cesen la conducta y cualquier represalia.

No es necesario agotar la vía interna. Esta política no limita el derecho de acudir directamente al CONAPRED, a las autoridades laborales, de protección de datos, ministeriales, judiciales o a cualquier otra instancia competente.

Confidencialidad, protección de datos y no represalias

La información se compartirá únicamente con quienes deban conocerla para orientar, proteger, revisar o resolver el caso, y se tratará conforme a la legislación y a los avisos de privacidad aplicables. No puede garantizarse reserva absoluta cuando exista obligación legal, riesgo para una persona o necesidad de preservar el derecho de defensa.

Se prohíbe cualquier represalia contra quien reporte de buena fe, solicite un ajuste, apoye a otra persona o participe en una revisión. Un reporte que no logre comprobarse no se considerará falso por ese solo hecho. La presentación deliberada de información falsa o la manipulación de pruebas podrá atenderse por separado, con base en evidencia.

Medidas correctivas y consecuencias

Cuando se confirme un incumplimiento, se adoptarán medidas proporcionales a la gravedad, impacto, reiteración, responsabilidad y relación jurídica aplicable. Según el caso, podrán incluir orientación, capacitación, disculpa o reparación acordada, corrección de materiales o procesos, advertencia, restricción de acceso o asignaciones, separación de una actividad, medidas laborales o contractuales, terminación de la relación correspondiente y aviso a las autoridades competentes. Las conductas graves no requieren medidas progresivas previas.

También podrán adoptarse medidas de mejora institucional cuando el problema derive de una regla, práctica o proceso, aun cuando no se atribuya responsabilidad individual.

Interpretación, vigencia y revisión

Esta política complementa las obligaciones legales, contractuales y demás lineamientos internos de Century 21 Edén. En caso de contradicción, prevalecerán las disposiciones legales aplicables y la interpretación que brinde mayor protección a la dignidad y a los derechos de las personas.

Entrará en vigor a partir de su aprobación y comunicación interna. Dirección General será responsable de promover su aplicación y revisarla cuando existan cambios normativos, incidentes relevantes o necesidades de mejora; en todo caso, se recomienda una revisión al menos anual.

Marco de referencia

La política se sustenta en la legislación mexicana vigente y considera buenas prácticas de igualdad e inclusión. La mención de normas o guías voluntarias no implica que Century 21 Edén cuente con una certificación específica.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Ley Federal del Trabajo

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

CONAPRED: orientación y presentación de quejas. Canal externo de orientación y queja

NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. Referencia voluntaria de buenas prácticas

Aprobación institucional. La adopción formal, asignación de canales internos y aplicación de esta política corresponden a la Dirección General de Century 21 Edén.