



PLAN DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SERVICIOS ECOLOGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.

INTRODUCCIÓN

Servicios Ecológicos de limpieza y mantenimiento S.A. de C.V. es una empresa orgullosamente guanajuatense, fundada desde el año 2002 cuyo objeto social es la de brindar servicios de limpieza institucional principalmente a instituciones gubernamentales del estado de Guanajuato, como ISAPEG o FINANZAS por poner un ejemplo.

En la actualidad, damos oportunidad de trabajo a más de 1500 personas, lo cual aportamos con nuestro granito de arena a que 1500 familias Guanajuatenses tengan un ingreso digno.

A lo largo de estos años, Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. se ha sumado a la visión de las iniciativas gubernamentales y de la sociedad civil para atender las carencias sociales y los rezagos evidentes en materia de igualdad laboral y no discriminación.

Cumplimos con todas nuestras obligaciones fiscales, laborales, ambientales y todas aquellas inherentes a nuestro giro.

Sabemos que esto no es suficiente si no se ve reflejado en un impacto directo con nuestros grupos de interés y con la sociedad en general.

Por lo anterior, hemos decidido participar en la obtención del **Distintivo Empresa Socialmente Responsable**, no como un mero reconocimiento, sino como un compromiso a largo plazo, sabedores de las necesidades imperantes en nuestra sociedad, empezando primero, con la presentación de este plan de trabajo que nos permita tener una mejor visión para el logro de los objetivos que se plantean a lo largo del mismo.

CP. Atzimba Livier Aceves Sánchez

Dirección General

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.



1. OBJETIVO GENERAL

En Servicios Ecológicos de limpieza y mantenimiento S.A. de C.V. tenemos el objetivo claro de convertirnos en una empresa con responsabilidad social con el apoyo y colaboración de su personal, comunidades, con la sociedad y grupos de interés para lograr un equilibrio social y ambiental.

Tenemos la visión clara de lograr este objetivo general en un plazo de 5 años, sabedores de que el objeto social de la empresa deberá de alinearse o los objetivos de socios, stakeholders y los objetivos de responsabilidad social por Parte del CEMEFI.

2. OBJETIVOS PARTICULARES

Los objetivos particulares se encontrarán en cada criterio y ámbito en el cual está dividido este plan de trabajo de acuerdo también al nuevo modelo del distintivo Empresa socialmente responsable 2025 cuyos criterios se mencionan a continuación:

AMBIENTAL

SOCIAL

GOBERNANZA

CONTEXTO GLOBAL



3. ALCANCE

El plan de trabajo de Responsabilidad Social Empresarial aplica para Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. y partes Interesadas, a partir de **Julio 2023** y tiene vigencia durante toda la operación, realizando revisiones cada año con la participación de las partes interesadas para su validación.

4. DEFINICIONES

- **Responsabilidad Social Empresarial:** Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.
- **Stakeholders:** Grupo de interés o partes interesadas.
- **CEMEFI:** Centro Mexicano para la filantropía.
- **EISA:** Estudio de impacto social y ambiental.
- **Comunidad:** Es un conjunto de individuos, ya sea humano o animal, que tienen en común diversos elementos, como puede ser el idioma, el territorio que habitan, las tareas, los valores, los roles, el idioma o la religión.
- **Instituciones Educativas:** Es un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media superior



- **ONG'S:** Es la sigla de Organización No Gubernamental. Se trata de entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y que no tienen afán lucrativo.
- **Análisis FODA:** son siglas que representan el estudio de las *Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas*, de una empresa o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio.
- **Valores:** Es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas una estimación, ya sea positiva o negativa.
- **Principios éticos:** Son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos.
- **Voluntariado corporativo:** Es una expresión de la Responsabilidad Social Empresarial que tiene como finalidad facilitar la movilización del talento, tiempo, y energía del personal de una empresa a favor del desarrollo social de las comunidades donde opera.
- **Educación ambiental:** Es el proceso de reconocer los valores y aclarar conceptos para crear habilidades y actitudes que sirvan para comprender y apreciar la relación mutua entre el hombre, su cultura y su medio circundante biofísico.
- **Medio Ambiente:** Es el conjunto de todas las cosas vivas que nos rodean. De éste obtenemos agua, comida, combustibles y materias primas que sirven para fabricar las cosas que utilizamos diariamente.
- **Ecosistema:** Sistema abierto integrado por todos los organismos vivos (incluyendo al hombre) y los elementos no vivientes de un sector ambiental definido en el tiempo y en el espacio, cuyas propiedades



globales de funcionamiento y autorregulación derivan de las interacciones entre sus componentes, tanto pertenecientes a los sistemas naturales como aquellos modificados u organizados por el hombre mismo.

- **Biodiversidad:** Es la variedad de formas de vida que se desarrollan en un ambiente natural. Esta variedad de formas de vida sobre la tierra involucra a todas las especies de plantas, animales, microorganismos y su material genético.
- **Cambio climático:** Modificación del clima que ha tenido lugar respecto de su historial a escala regional y global.
- **Inclusión Social:** Es la situación que asegura que todos los ciudadanos sin excepción puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que encuentran en su medio.
- **Salud Pública:** La salud pública es la disciplina encargada de la protección de la salud a nivel poblacional. En este sentido, busca mejorar las condiciones de salud de las comunidades mediante la promoción de estilos de vida saludables, las campañas de concienciación, la educación y la investigación.
- **Emprendimiento Social:** Es la fusión entre una solución innovadora a un problema de desarrollo socio-económico y una estrategia sostenible con impacto medido.
- **Innovación Social:** Es un término utilizado para referirse a un amplio espectro de soluciones innovadoras a problemas sociales y ambientales
- **Problemas psicosociales:** Aquellas condiciones psíquicas o sociales del paciente que, sin necesidad de constituir cuadros clínicos identificables, constituyen situaciones que afectan la salud o configuran situaciones de riesgo, requiriendo del equipo asistencial una actitud de vigilancia o algún tipo de intervención sobre el paciente o su entorno.



- **ONU:** Organización de las Naciones Unidas.
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud.
- **Unicef:** Significa Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en inglés *United Nations Children's Fund*, y es un organismo de la Organización de las Naciones Unidas. UNICEF tiene como objetivo promover la defensa de los derechos de los niños, suplir sus necesidades básicas y contribuir a su desarrollo.
- **INEA:** Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.
- **DIF:** Sistema de Desarrollo Integral de la Familia.
- **Redes comunitarias:** Es el proceso a través del cual las personas se involucran de manera VOLUNTARIA y CONCIENTE en aquellas situaciones que le afectan de forma directa o indirecta.
- **Desarrollo sostenible:** El Informe Brundtland –Nuestro futuro común–, define al desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.



5. DECÁLOGO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.

En Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A de C.V., aceptamos, difundimos y adoptamos el **DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**, que ha sido creado e impulsado por el Centro Mexicano para la Filantropía AC., **CEMEFI**, con el objeto de fortificar nuestro compromiso a promover y expresar la importancia entre nuestros grupos de interés la Responsabilidad Social.

La Empresa Socialmente Responsable:

1. Promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
2. Hace públicos sus valores, combate interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de conducta.
3. Vive esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
4. Promueve condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).
5. Respeto el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.
6. Identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
7. Identifica y apoya causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial.



8. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera.
9. Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.
10. Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

En Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A de C.V., creemos firmemente en generar resultados a partir de este decálogo es por ello por lo que apoyamos los valores de la responsabilidad social.



6. ALINEACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Objetivos de desarrollo sostenible de la ONU

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad.

En Servicios Ecológicos de limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. alineamos nuestro **PLAN Y PROGRAMA DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL** con los objetivos de la agenda 2030 para el **DESARROLLO SOSTENIBLE**.





7. RESPONSABLE INTERNO DE DESARROLLO DEL PLAN Y PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

Para poder cumplir con los objetivos generales y particulares del plan y programa de responsabilidad social de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. La dirección General designa al COMITÉ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL, el cual, en conjunto con las áreas y departamentos responsables de la operación de la empresa, así como al exterior con los grupos de interés, es el órgano encargado de que se cumplan los planes y programa establecidos.

Comité de Corresponsabilidad Empresarial

 PRESIDENCIA Edgar Manuel Salazar Sánchez	VOCAL María Elena Ávila González	
 SECRETARIA Elsa Hernández Tadeo	VOCAL Marco Antonio Rocha Nicasio	
 VOCAL Bárbara Jaqueline Echeveste Moreno	VOCAL Aline Olguín González	

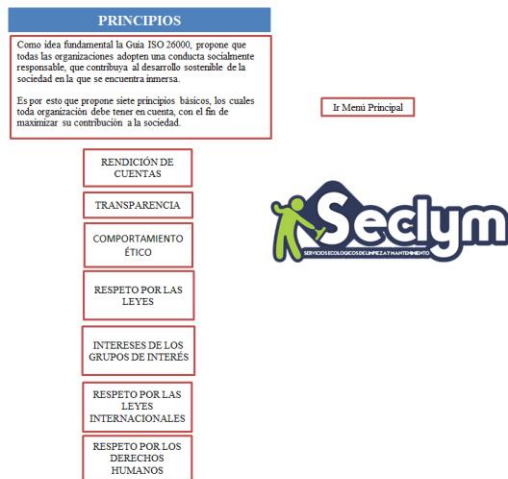




8. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA EN RELACIÓN A SU IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL (IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA)

Para una correcta identificación de la posible problemática a la que se enfrentaría Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. en la implementación del plan y Programa de trabajo de responsabilidad Social se realizó el análisis FODA para cada uno de los ámbitos del nuevo modelo ESR, lo cual nos permitió darnos una visión clara del aquí y ahora de nuestros trabajos en materia social y ambiental y poder definir dar un enfoque de solución más preciso y objetivo.

De la mano de análisis FODA, realizamos de manera inicial la Autoevaluación de diagnóstico de Medición de Responsabilidad Social conforme al ISO 26000 el cual se anexa en cada una de las preguntas del cuestionario de evaluación donde se requiera como evidencia, y de manera específica en la pregunta 68 planeación de la ESR **GOBERNANZA** Ámbito gestión de la RS.



Archivo en Excel autoevaluación de diagnóstico de medición de responsabilidad social conforme al ISO 26000

A continuación se presentan los resultados del análisis FODA para la identificación de la problemática a resolver.

FORTALEZAS

- ✓ Uso de productos en nuestros servicios certificados y biodegradables
- ✓ Se cumple con la normatividad vigente y reglamentación
- ✓ Se cuenta con ISO 14001
- ✓ Se cuenta con políticas, guías y manuales en materia ambiental
- ✓ Se promueve al interior el reciclaje y cuidado del medio ambiente
- ✓ Se promueve el uso de tecnologías limpias

DEBILIDADES

- x Medición del impacto de las acciones afirmativas en materia ambiental
- x Escasa difusión entre los grupos de interés de las acciones afirmativas
- x No se cuenta con un programa de seguimiento e impacto de las acciones

OPORTUNIDADES

- ✓ Elaboración de un programa ambiental con objetivos medibles, alcanzables y con soluciones
- ✓ Elaboración de un plan de capacitación ambiental para los grupos de interés.
- ✓ Elaboración de un programa de renovación y adquisición de tecnologías limpias

AMENAZAS

- x Sin programa las acciones se diluyen y no hay impacto objetivo de las acciones
- x Sin continuidad en e seguimiento las políticas de adquisición de materiales sustentables, se corre el riesgo de adquirir productos contaminantes.
- x Posibles multas si no se cumple con la reglamentación oficial.

FORTALEZAS

- ✓ Se cumple con la normatividad vigente y reglamentación
- ✓ Se cuenta con ISO 45001
- ✓ NMX 025 en igualdad laboral y no discriminación
- ✓ Marca GTO, Empresa con responsabilidad socio laboral del estado de GTO.
- ✓ Se cuenta con políticas, guías y manuales en materia laboral
- ✓ Se promueve al interior la igualdad laboral y no discriminación
- ✓ Se realizan acciones a con visión social
- ✓ Relación con proveeduría justa

DEBILIDADES

- x Medición del impacto de las acciones afirmativas en materia social
- x Escasa difusión entre los grupos de interés de las acciones afirmativas
- x No se cuenta con un programa de seguimiento e impacto de las acciones

OPORTUNIDADES

- ✓ Elaboración de un programa social con objetivos medibles, alcanzables y con soluciones
- ✓ Elaboración de un plan de capacitación en temas de responsabilidad social para los grupos de interés.
- ✓ Elaboración de un programa de vinculación con la comunidad, respetando usos y costumbres

AMENAZAS

- x Sin programa las acciones se diluyen y no hay impacto objetivo de las acciones
- x Sin continuidad en el seguimiento las políticas sociales y de cumplimiento legal se corre el riesgo de no alcanzar las metas sociales
- x Posibles multas si no se cumple con la reglamentación oficial.

FORTALEZAS

- ✓ Se cumple con la normatividad vigente y reglamentación
- ✓ Se cuenta con ISO 37001
- ✓ NMX 025 en igualdad laboral y no discriminación
- ✓ Marca GTO, Empresa con responsabilidad socio laboral del estado de GTO.
- ✓ Se cuenta con políticas, guías y manuales en temas de RS
- ✓ Se promueve al interior la igualdad laboral y no discriminación
- ✓ Se realizan acciones a con visión social
- ✓ Relación con proveeduría justa sin soborno ni corrupción

DEBILIDADES

- x Medición del impacto de las acciones afirmativas en materia social
- x Escasa difusión entre los grupos de interés de las acciones afirmativas
- x No se cuenta con un programa de seguimiento e impacto de las acciones
- x No se mide el impacto de las operaciones

OPORTUNIDADES

- ✓ Elaboración de un programa social con objetivos medibles, alcanzables y con soluciones
- ✓ Elaboración de un plan de capacitación en temas de responsabilidad social para los grupos de interés.
- ✓ Elaboración de un programa de vinculación con la comunidad, respetando usos y costumbres
- ✓ Elaboración de un presupuesto de inversión social de acorde al entorno de la empresa y de sus grupos de interés

AMENAZAS

- x Sin programa las acciones se diluyen y no hay impacto objetivo de las acciones
- x Sin continuidad en el seguimiento las políticas sociales y de cumplimiento legal se corre el riesgo de no alcanzar las metas sociales
- x Posibles multas si no se cumple con la reglamentación oficial.

FORTALEZAS

- ✓ Se cumple con la normatividad vigente y reglamentación
- ✓ Se cuenta con ISO 9001, 14001, 37001
- ✓ NMX 025 en igualdad laboral y no discriminación
- ✓ Marca GTO, Empresa con responsabilidad socio laboral del estado de GTO.
- ✓ Se cuenta con políticas, guías y manuales en materia laboral
- ✓ SE CUENTA CON UN CÓDIGO DE CONDUCTA ROBUSTO QUE ABARCA LAS CUESTIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ACTUAL
- ✓ Se promueve al interior la igualdad laboral y no discriminación
- ✓ Se realizan acciones a con visión social

DEBILIDADES

- x Medición del impacto de las acciones afirmativas en materia social, ambiental y gobernanza
- x Escasa difusión entre los grupos de interés de las acciones afirmativas
- x No se cuenta con un programa de seguimiento e impacto de las acciones

OPORTUNIDADES

- ✓ Elaboración de un programa social con objetivos medibles, alcanzables y con soluciones
- ✓ Elaboración de un plan de capacitación en temas de responsabilidad social para los grupos de interés.
- ✓ Elaboración de un programa de trabajo con respeto a la ética digital e implementación de un liderazgo social

AMENAZAS

- x Sin programa las acciones se diluyen y no hay impacto objetivo de las acciones
- x Sin continuidad en el seguimiento las políticas sociales y de cumplimiento legal se corre el riesgo de no alcanzar las metas de la responsabilidad social en todo su conjunto
- x Posibles multas si no se cumple con la reglamentación oficial.



9. ENFOQUE DE SOLUCIÓN

Una vez identificadas las áreas de mejora por ámbito en materia de responsabilidad social y ambiental de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. se procede a elaborar el **PROGRAMA DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLOGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.**

10. DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Este programa contempla de manera puntual, las iniciativas y acciones concretas que la empresa deberá implementar para mejorar el impacto social y ambiental.

El **PROGRAMA DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLOGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.** es un archivo en Excel, donde se plasma lo anterior y es parte complementaria de este **PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLOGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.**

11. **CRITERIO AMBIENTAL.**

OBJETIVOS PARTICULARES

- a. **Medición de impacto:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá medir y evaluar sistemáticamente su impacto ambiental. Esto implica realizar evaluaciones de impacto ambiental, que identifican y cuantifican los posibles efectos de las actividades de la empresa en el medio ambiente. La medición del impacto es fundamental para identificar áreas de mejora y establecer metas ambientales claras.



- b. **Prevención de la contaminación:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá tomar medidas para prevenir la contaminación y reducir los impactos negativos en el medio ambiente. Esto implica implementar prácticas de gestión ambiental que minimicen la generación de residuos, emisiones y vertidos contaminantes. Se deben adoptar tecnologías limpias y procesos eficientes que reduzcan al mínimo la utilización de recursos naturales y la generación de desechos tóxicos.

- c. **Uso sostenible de los recursos:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá promover el uso sostenible de los recursos naturales, como el agua, la energía y los materiales. Esto implica implementar medidas de eficiencia energética, fomentar el uso de energías renovables, optimizar el consumo de agua y promover la economía circular. También se deben considerar prácticas de abastecimiento responsable y reducir la dependencia de recursos no renovables.

- d. **Mitigación y adaptación al cambio climático:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá asumir la responsabilidad de mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuir a la transición hacia una economía baja en carbono. Esto implica establecer metas de reducción de emisiones, implementar medidas de eficiencia energética, invertir en energías renovables y participar en iniciativas de compensación de carbono. Además, es importante considerar la adaptación al cambio climático, evaluando y gestionando los riesgos asociados, y promoviendo la resiliencia en las operaciones y en la cadena de suministro.



- e. **Manejo de residuos:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá implementar sistemas adecuados de gestión de residuos, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje de los mismos. Se debe garantizar el manejo seguro y responsable de los desechos, evitando la contaminación del suelo, agua y aire. Además, es importante considerar la gestión adecuada de residuos peligrosos y tóxicos, siguiendo las regulaciones ambientales vigentes.
- f. **Tecnologías limpias:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá buscar activamente la adopción de tecnologías limpias y sostenibles en sus procesos y productos. Esto implica invertir en investigación y desarrollo de tecnologías que reduzcan el impacto ambiental, así como en la implementación de prácticas innovadoras y eco eficientes.

12. CRITERIO SOCIAL

OBJETIVOS PARTICULARES

12.1 ÁMBITO DERECHOS LABORALES

- a. **Condiciones y oportunidades laborales:** Esto se refiere a garantizar un entorno laboral seguro y saludable para los empleados. Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá proporcionar condiciones de trabajo justas, libres de discriminación, acoso o explotación. También deben asegurarse de cumplir con las leyes laborales y los estándares internacionales, incluyendo horarios de trabajo razonables, remuneración justa, descanso adecuado, vacaciones pagadas y beneficios sociales.



- b. **Desarrollo humano:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá tener la responsabilidad de fomentar el desarrollo humano de sus empleados. Esto implica proporcionar oportunidades para el crecimiento personal y profesional, promoviendo la igualdad de oportunidades y facilitando el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Las políticas de RSE deben incluir programas de capacitación y desarrollo, planes de carrera, programas de mentoría y políticas de promoción interna.

- c. **Formación en el lugar de trabajo:** La formación en el lugar de trabajo es esencial para mejorar las habilidades y competencias de los empleados. Las empresas deben invertir en programas de formación y desarrollo que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos relevantes para su trabajo. Esto puede incluir capacitación en seguridad laboral, capacitación técnica o programas de desarrollo de liderazgo.

- d. **Evaluación del desempeño:** La evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se evalúa el rendimiento de los empleados en relación con los objetivos y expectativas establecidos. Desde una perspectiva de RSE, la evaluación del desempeño debe ser justa, transparente y basada en criterios objetivos. Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá proporcionar retroalimentación constructiva y ofrecer oportunidades para mejorar el desempeño de los empleados.



12.2 **ÁMBITO ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

- A. **Prácticas justas de marketing:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá asegurarse de que sus prácticas de marketing sean transparentes, veraces y éticas. Esto implica evitar la publicidad engañosa, proporcionar información clara y precisa sobre los productos y servicios, y evitar la manipulación o explotación de los consumidores. Además, se deben respetar las regulaciones y códigos de conducta relacionados con la publicidad y las comunicaciones comerciales.

- B. **Protección de la salud y seguridad de los consumidores:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá tener la responsabilidad de garantizar que sus productos y servicios sean seguros y no representen un riesgo para la salud de los consumidores. Esto implica cumplir con las normativas y estándares de seguridad aplicables, realizar pruebas y controles de calidad, proporcionar advertencias e instrucciones claras de uso, y responder adecuadamente ante problemas de seguridad o retiros de productos.

- C. **Consumo sostenible:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá fomentar el consumo responsable y sostenible entre los consumidores. Esto implica ofrecer opciones de productos y servicios más sostenibles, promover la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos naturales, reducir el desperdicio y adoptar prácticas de producción y distribución sostenibles. También se debe informar y educar a los consumidores sobre las implicaciones ambientales de sus elecciones de consumo.



- D. **Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá asegurarse de brindar servicios de atención al cliente eficientes y de calidad. Esto implica facilitar canales de comunicación accesibles, responder a las consultas y solicitudes de los consumidores de manera oportuna y proporcionar un soporte adecuado. Además, las empresas deben contar con mecanismos efectivos para la resolución de quejas y controversias, asegurando una atención justa y satisfactoria a los consumidores.
- E. **Protección y privacidad de datos del consumidor:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá garantizar la protección y privacidad de los datos personales de los consumidores. Esto implica cumplir con las regulaciones y normativas de privacidad de datos, obtener el consentimiento adecuado para recopilar y utilizar los datos de los consumidores, implementar medidas de seguridad para proteger los datos contra el acceso no autorizado, y brindar transparencia sobre cómo se utilizan los datos personales.
- F. **Educación y toma de conciencia:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá promover la educación y la toma de conciencia entre los consumidores, proporcionando información clara y objetiva sobre sus productos y servicios, así como sobre los impactos sociales y ambientales asociados. Esto puede incluir campañas de educación, etiquetado informativo, materiales educativos y colaboraciones con organizaciones de la sociedad civil.
- G. **Comercio electrónico responsable:** En la era digital, Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá



asegurarse de que el comercio electrónico se realice de manera responsable. Esto implica garantizar la seguridad de las transacciones en línea, proteger la privacidad de los datos de los consumidores, brindar información precisa sobre los productos y servicios en los sitios web, y cumplir con las regulaciones y normativas aplicables al comercio electrónico.

12.3 ÁMBITO PARTICIPACIÓN ACTIVA Y COMUNIDAD

- A. **Educación y Cultura:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá participar activamente en el apoyo y el fortalecimiento del sistema educativo y cultural de una comunidad. Esto puede implicar el establecimiento de programas de becas, donaciones de material educativo, colaboraciones con escuelas y universidades, y promoción de actividades culturales. Las empresas también pueden ofrecer oportunidades de formación y capacitación para los miembros de la comunidad, fomentando el desarrollo de habilidades y conocimientos.
- B. **Desarrollo de la comunidad:** La participación en el desarrollo de la comunidad implica el compromiso y la colaboración con otros actores locales para abordar desafíos comunes y mejorar la calidad de vida de los residentes. Esto puede implicar la inversión en infraestructuras y servicios públicos, la promoción de empleo local, el apoyo al emprendimiento y la creación de microempresas, y la colaboración en proyectos de desarrollo comunitario. Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá participar en alianzas y redes locales para promover el desarrollo sostenible de la comunidad.
- C. **Programas de inversión social:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá implementar programas de inversión social que busquen mejorar el bienestar de la comunidad.



Esto implica destinar recursos financieros y humanos a proyectos y actividades que aborden necesidades sociales y ambientales prioritarias. Estos programas pueden enfocarse en áreas como la salud, la vivienda, la nutrición, el acceso a servicios básicos, la inclusión social y otros aspectos clave para el desarrollo sostenible de la comunidad.

- D. **Voluntariado:** El voluntariado corporativo es una forma de participación activa en la comunidad en la que los empleados de una empresa dedican su tiempo y habilidades en actividades de servicio a la comunidad. Esto puede incluir acciones como la limpieza de espacios públicos, el apoyo a organizaciones sin fines de lucro, la tutoría y mentoría de jóvenes, la participación en proyectos medioambientales, entre otros. El voluntariado no solo brinda beneficios tangibles a la comunidad, sino que también fomenta el compromiso y el orgullo de los empleados con la empresa.

12.4 **ÁMBITO DESARROLLO DE CADENA DE VALOR**

- A. **Desarrollo de proveedores:** El desarrollo de proveedores implica trabajar en colaboración con los proveedores para mejorar su capacidad y desempeño. Esto puede incluir programas de capacitación, transferencia de conocimientos y tecnología, apoyo financiero o técnico, y establecimiento de estándares y prácticas sostenibles en la cadena de suministro. El objetivo es promover la calidad, la eficiencia, la ética y la sostenibilidad en las operaciones de los proveedores.
- B. **Negociaciones confiables cliente-proveedor:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá establecer relaciones de confianza y respeto con sus proveedores, basadas en prácticas comerciales justas y éticas. Esto implica una comunicación transparente y abierta, el cumplimiento de los



contratos y acuerdos, y la promoción de condiciones de negociación equitativas. Además, las empresas deben evitar prácticas de explotación o abuso hacia los proveedores y trabajar en conjunto para lograr beneficios mutuos a largo plazo.

- C. **Consumo local:** El consumo local implica dar prioridad a los proveedores y productos locales en la cadena de suministro de la empresa. Esto puede beneficiar a la economía local, promover la creación de empleo, reducir la huella ambiental asociada al transporte y fortalecer los lazos con la comunidad. Al apoyar a los proveedores locales, las empresas pueden contribuir al desarrollo económico y social de la región en la que operan.

- D. **Prácticas responsables con proveedores:** Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. deberá adoptar prácticas responsables en su relación con los proveedores, asegurando que estos cumplan con estándares sociales, ambientales y éticos. Esto puede incluir la implementación de códigos de conducta para proveedores, evaluaciones de sostenibilidad en la cadena de suministro, auditorías y monitoreo de cumplimiento, y programas de mejora continua. Las empresas deben trabajar en conjunto con los proveedores para abordar cualquier problema o incumplimiento identificado y promover mejoras en sus prácticas.



13. CRITERIO GOBERNANZA

OBJETIVOS PARTICULARES

13.1 ÁMBITO DE LA GESTIÓN RS

- A. **Contexto de la RSE:** Esto implica comprender el entorno en el que opera la organización, incluyendo los desafíos sociales y ambientales a los que se enfrenta, así como las tendencias y expectativas de los diferentes grupos de interés.

- B. **Partes interesadas:** La gestión de la RSE implica identificar y entender a todas las partes interesadas relevantes para la organización, como empleados, clientes, proveedores, comunidades locales, accionistas y otros actores clave. Es importante considerar sus necesidades, expectativas y preocupaciones, y establecer mecanismos de participación y diálogo con ellos.

- C. **Materialidad:** La materialidad se refiere a la identificación de los temas de RSE que son relevantes tanto para la organización como para sus partes interesadas. Implica determinar los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo que tienen un impacto significativo en la organización y en la sostenibilidad de sus operaciones.

- D. **Planeación de la RSE:** La gestión de la RSE implica establecer objetivos y metas claras en relación con los temas identificados como materiales. Esto incluye el desarrollo de políticas, programas y proyectos que aborden los impactos sociales y ambientales de la organización. También implica la integración de la RSE en la estrategia general de la organización y en sus procesos de toma de decisiones.



- E. **Organización de recursos:** La gestión de la RSE requiere asignar recursos adecuados, tanto humanos como financieros, para implementar las acciones y programas relacionados con la RSE. Esto implica contar con personal capacitado y comprometido, así como presupuestos apropiados para llevar a cabo las iniciativas de RSE de manera efectiva.

- F. **Desarrollo sostenible:** Finalmente, la gestión de la RSE tiene como objetivo principal contribuir al desarrollo sostenible, es decir, lograr un equilibrio entre las consideraciones económicas, sociales y ambientales a largo plazo. Esto implica buscar el crecimiento y la rentabilidad de la organización de manera responsable, minimizando los impactos negativos y maximizando los impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente.

13.2 **ÁMBITO GOBERNANZA Y PRÁCTICAS JUSTAS**

- A. **Estructura de gobernanza:** Se refiere a la forma en que una organización establece y organiza su estructura de liderazgo y toma de decisiones. Una buena gobernanza implica contar con una estructura clara y transparente que defina roles y responsabilidades, así como la separación de poderes entre la dirección ejecutiva y el órgano de gobierno.

- B. **Funcionamiento del órgano de gobierno:** El órgano de gobierno, como el consejo de administración, es responsable de supervisar y guiar las actividades de la organización. En el contexto de la RSE y ESG, el órgano de gobierno debe tener en cuenta y promover las consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones, además de considerar los intereses de todas las partes interesadas.



- C. **Compliance:** Se refiere al cumplimiento de las leyes, regulaciones y normas aplicables a la organización. La RSE y ESG implican ir más allá del cumplimiento legal básico y adoptar estándares más altos en términos de impacto social y ambiental. Esto implica establecer políticas y procedimientos internos para garantizar que la organización opere de manera ética y responsable.
- D. **Auditorías internas:** Las auditorías internas son herramientas para evaluar y monitorear el desempeño de la organización en relación con los aspectos de RSE y ESG. Estas auditorías pueden abarcar áreas como la gestión ambiental, la equidad laboral, la transparencia financiera y otros aspectos relevantes para la sostenibilidad y el cumplimiento de los estándares éticos.
- E. **Prevención de la corrupción:** La prevención de la corrupción implica establecer políticas y procedimientos para prevenir y combatir prácticas corruptas en todas las operaciones de la organización. Esto incluye promover la transparencia, la integridad y la rendición de cuentas, así como adoptar medidas para prevenir el soborno, el fraude y otras formas de corrupción.
- F. **Denuncia:** La RSE y ESG fomentan la creación de canales de denuncia seguros y confidenciales, donde los empleados y otras partes interesadas puedan informar sobre irregularidades, violaciones éticas o conductas inapropiadas. Esto ayuda a crear una cultura de transparencia y responsabilidad dentro de la organización.
- G. **Competencia justa:** La competencia justa implica evitar prácticas anticompetitivas o desleales que puedan perjudicar a otras organizaciones o a la sociedad en general. Esto incluye respetar las normas de competencia leal, promover la diversidad y la inclusión en el mercado y evitar prácticas monopólicas o abusivas.



H. **Comportamiento ético:** En el contexto de la RSE y ESG, el comportamiento ético es fundamental. Esto implica actuar de manera responsable y ética en todas las interacciones con las partes interesadas, respetando los derechos humanos, protegiendo el medio ambiente y adoptando prácticas comerciales transparentes y justas.

13.3 **ÁMBITO DERECHOS HUMANOS**

- A. **Formación en Derechos Humanos:** La formación en Derechos Humanos implica capacitar a los empleados y partes interesadas en la comprensión y el respeto de los derechos humanos. Esto puede incluir programas de capacitación, talleres y materiales educativos que promuevan la conciencia sobre los derechos fundamentales y las responsabilidades de la organización en relación con ellos.
- B. **Debida diligencia:** La debida diligencia en materia de derechos humanos implica identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos potenciales o reales de las actividades de la organización en los derechos humanos. Esto implica realizar evaluaciones de riesgo y evaluaciones de impacto de derechos humanos, y tomar medidas para evitar o minimizar cualquier impacto negativo en los derechos humanos.
- C. **Situaciones de Riesgo y evitar la Complicidad:** La gestión de riesgos de derechos humanos implica identificar y abordar las situaciones en las que la organización pueda estar involucrada directa o indirectamente en violaciones de derechos humanos. Esto implica evitar la complicidad en abusos de derechos humanos, por ejemplo, a través de las cadenas de suministro, y tomar medidas para garantizar que los productos y servicios de la organización no sean utilizados de manera perjudicial para los derechos humanos.



D. **Inclusión y diversidad:** La promoción de la inclusión y diversidad implica garantizar que todas las personas, sin importar su origen étnico, género, orientación sexual, religión u otras características, sean tratadas de manera justa y equitativa en el entorno laboral. Esto implica promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la diversidad en la contratación, promoción y desarrollo profesional.

Derechos políticos y civiles: La RSE y ESG reconocen la importancia de garantizar y respetar los derechos políticos y civiles, como la libertad de expresión, el derecho a la privacidad, la libertad de asociación y el derecho a participar en procesos democráticos. Esto implica respetar y promover estos derechos tanto dentro de la organización como en las comunidades en las que opera.

14. CRITERIO CONTEXTO GLOBAL

OBJETIVOS PARTICULARES

14.1 ÁMBITO VARIABLE GLOBAL

Desde una perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el criterio de contexto global se refiere a temas coyunturales de impacto mundial, en este momento específicamente a los aspectos relacionados con el Liderazgo Social y la Ética Digital en las empresas socialmente responsables.

14.1.1 Liderazgo Responsable

Perspectiva Gerencial de RSE: Los altos ejecutivos de la empresa tienen un papel crucial en la promoción de prácticas socialmente responsables. Un líder responsable integra decisiones éticas con



objetivos financieros, sociales y ambientales, mejorando el desempeño organizacional y generando confianza en la empresa.

Importancia del Liderazgo Ético: Se enfatiza una visión del liderazgo basada en la ética y la integridad, interactuando de manera constante con diversos grupos de seguidores y partes interesadas. Los líderes responsables promueven un entorno de transparencia, honestidad y responsabilidad personal y profesional.

Ética e Integridad:

Honestidad y Transparencia: Los líderes deben ser veraces y abiertos en sus comunicaciones y acciones, compartiendo información relevante y alineando sus acciones con los valores organizacionales.

Responsabilidad Individual: Implica asumir las propias acciones y decisiones, siendo un ejemplo para los demás y promoviendo un entorno de colaboración y respeto mutuo.

Valor e Integridad: Los líderes deben defender principios éticos, tomar decisiones difíciles basadas en consideraciones éticas y actuar con integridad en todo momento.

Compromiso con las Normas Éticas: Los líderes deben promover y adherirse a estándares éticos claros, asegurando que las acciones beneficien a las partes interesadas y a la sociedad en general.

Ejemplo a Seguir: Los líderes deben liderar con el ejemplo, demostrando comportamientos éticos y valores sólidos que inspiren a su equipo.

Soporte Gerencial:

Facilitador del Crecimiento: Proporcionar recursos y oportunidades para el desarrollo profesional de los miembros del equipo.



Mentor y Guía: Brindar orientación y retroalimentación constructiva, fomentando la autorreflexión y el crecimiento personal.

Promotor del Equipo: Fomentar un entorno de apoyo y reconocimiento, equilibrando la vida personal y laboral.

Facilitador de la Autonomía y el Empoderamiento: Delegar tareas y responsabilidades, fomentando la confianza y la iniciativa personal.

Desarrollador de Futuros Líderes: Identificar y preparar a futuros líderes a través de programas de mentoría y planificación de sucesión.

Participación y Colaboración con las Partes Interesadas:

Interacción Activa: Identificar y comunicarse regularmente con las partes interesadas, fomentando relaciones transparentes y éticas.

Inclusión y Diversidad: Promover la diversidad y la inclusión en los procesos de toma de decisiones.

Generar Confianza: Demostrar transparencia y construir relaciones sólidas con las partes interesadas.

Alineación de Valores: Alinear los valores organizacionales con los de las partes interesadas, creando un sentido de propósito compartido.

Fomentar Soluciones Colaborativas: Desarrollar e implementar iniciativas colaborativas que involucren a las partes interesadas.

Comunicación Efectiva y Motivación:

Claridad y Coherencia: Comunicar de manera clara y coherente, asegurando que los mensajes sean entendidos y alineados con los valores organizacionales.

Transparencia y Retroalimentación: Mantener una comunicación abierta y bidireccional, fomentando la retroalimentación y el diálogo.

Empoderamiento y Confianza: Brindar a los empleados la autonomía para tomar decisiones y fomentar un entorno de apoyo y respeto.



Visión Clara: Proveer una visión clara y convincente que inspire y motive a los empleados.

El liderazgo socialmente responsable implica un compromiso profundo con la ética, la transparencia y la responsabilidad. Los líderes deben actuar como modelos a seguir, promoviendo un entorno de apoyo y desarrollo para sus equipos, y colaborando estrechamente con todas las partes interesadas para fomentar relaciones de confianza y crear un impacto positivo y sostenible en la sociedad y el medio ambiente.

14.1.2 Ética Digital

Evaluar la ética digital en el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) es crucial debido a varios factores que se relacionan con la privacidad, justicia, seguridad, transparencia y responsabilidad en el uso de tecnologías digitales.

Importancia de Evaluar la Ética Digital en el Distintivo ESR

Privacidad y Protección de Datos:

Los algoritmos y tecnologías digitales manejan grandes cantidades de datos personales, lo que plantea riesgos significativos para la privacidad. Proteger la privacidad es una tarea compleja, especialmente cuando se manejan datos sensibles que pueden ser desanonimizados fácilmente. La implementación de la privacidad diferencial, aunque efectiva, puede requerir un equilibrio entre la protección de la privacidad y la precisión de los datos.

Justicia y Equidad:

Los algoritmos pueden perpetuar y amplificar sesgos existentes si no se diseñan con cuidado. La justicia en los algoritmos implica



asegurarse de que diferentes grupos tengan igual acceso a resultados favorables y que los errores se distribuyan equitativamente entre estos grupos. Este enfoque requiere una evaluación continua y ajustes para evitar sesgos injustos en las decisiones automatizadas.

Transparencia y Explicabilidad:

La transparencia es fundamental para construir confianza en las tecnologías digitales. Las empresas deben ser capaces de explicar cómo y por qué un algoritmo toma ciertas decisiones, especialmente en contextos donde estas decisiones afectan significativamente a las personas. La transparencia también facilita la detección y corrección de errores y sesgos.

Seguridad y Confianza:

La seguridad de los datos y la integridad de los algoritmos son esenciales para proteger contra el mal uso y las vulnerabilidades. Las empresas deben implementar medidas robustas para asegurar que los datos no sean accesibles de manera no autorizada y que los algoritmos no sean manipulados para producir resultados perjudiciales.

Responsabilidad y Supervisión:

La responsabilidad implica que la empresa debe ser capaz de rendir cuentas por las decisiones tomadas por sus algoritmos. Esto incluye tener procesos claros para supervisar y auditar el desempeño de los algoritmos, así como mecanismos para corregir errores y compensar cualquier daño causado por decisiones automatizadas.

Dilemas éticos: la empresa debe proporcionar ejemplos específicos de dilemas éticos que hayan enfrentado y cómo los resolvieron, demostrando la aplicación práctica de sus principios éticos.



La evaluación de la ética digital en el Distintivo ESR es fundamental para asegurar que la empresa socialmente responsable maneje las tecnologías digitales de manera que promuevan la equidad, protejan la privacidad, aseguren la transparencia y rindan cuentas por sus acciones. Al adoptar un enfoque estructurado y basado en principios para la ética digital, la empresa puede mejorar no solo su reputación sino también su impacto positivo en la sociedad.

15. SEGUIMIENTO

Una vez planteados el objetivo general y los objetivos particulares de cada ámbito y criterios que conforman el nuevo modelo ESR, así como la identificación de la problemática a través del análisis FODA, es importantísimo darle seguimiento y continuidad tanto a este **PLAN DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLOGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.**, como al **PROGRAMA DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.**

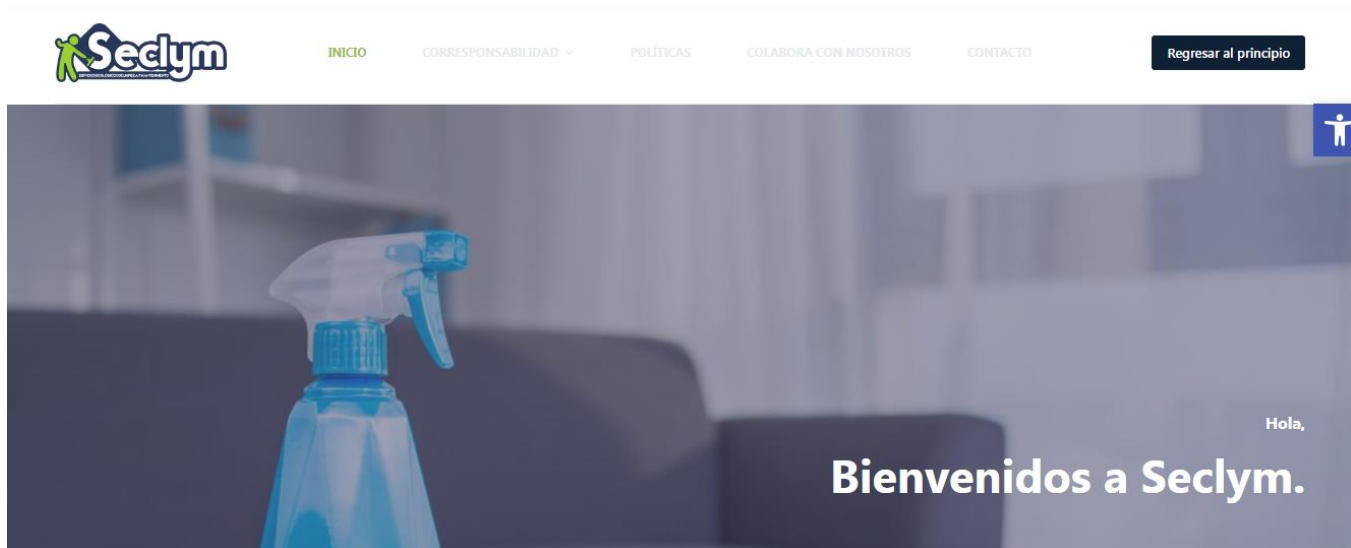
En dicho programa se verá reflejada la ***planificación, seguimiento y evaluación*** de cada uno de los tópicos que conforman el nuevo modelo ESR, es importante recalcar que éste programa no es norma escrita y que durante el camino se pueden presentar cambios internos o externos pero siempre tratando de que la responsabilidad social y ambiental que está adquiriendo la empresa se respete.

En el programa se verá reflejado el inicio del mismo, la periodicidad de las acciones, los documentos rectores, políticas manuales y reglamentos que rigen a la empresa, alineados a los nuevos criterios de responsabilidad ESR así como a las ODS.

16. COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Sabemos que la comunicación es la base de toda relación, ya sea personal, familiar o empresarial, por lo tanto, los medios de difusión con nuestros stakeholders, proveduría, clientela, accionistas y comunidad en general, con los que estaremos difundiendo nuestro plan y programa y sus avances será a través de:

- 1.-Correos electrónicos.
- 2.-Página web www.servicios-ecologicos.net



En ésta página encontrarán toda la información relacionada con la empresa, acciones de corresponsabilidad empresarial, conciliación trabajo familia, responsabilidad social, políticas, buzones de atención de denuncias, atención a clientes, etc. Así como los informes de avances en los trabajos de SR planteados en el **PROGRAMA DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.**