

	FECHA DE ELABORACION	RESPONSABLE
	04/08/2018	Comité de Corresponsabilidad Empresarial
Medidas de protección y atención a la clientela	REVISIÓN	FECHA PROXIMA DE REVISION
	G	07/07/2025

CONTROL DEL DOCUMENTO

A. REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO:

ACTIVIDAD	PUESTO	FIRMA	FECHA
ELABORO:	COMITÉ DE CORRESPONSABILIDAD EMPRESARIAL		08/07/2024
APROBO:	DIRECCION GENERAL		08/07/2024

B. DESCRIPCION DE CAMBIOS

FECHA	REVISION	SOLICITANTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
04/08/2018	A	Dirección General	Creación del documento
03/08/2019	B	Dirección General	Revisión del documento
08/08/2020	C	Dirección General	Revisión del documento
07/08/2021	D	Dirección General	Revisión del documento
13/08/2022	E	Dirección General	Revisión del documento
06/07/2023	F	Dirección General	Actualización del documento
08/07/2024	G	Dirección General	Revisión del documento

C. CONTROL DE COPIAS: Las funciones indicadas en esta sección son tenedores oficiales de una copia controlada de este documento.

COPIAS	PUESTO	AREA
ORIGINAL	Comité de Corresponsabilidad Empresarial	ADMINISTRACION
ELECTRONICO	PAGINA WEB	SISTEMAS

D. Rastreabilidad del documento: Para dar cumplimiento a los objetivos particulares de responsabilidad social y ODS

CRITERIO	SUB AMBITO	ODS
SOCIAL	ASUNTOS DE CONSUMIDORES	12
GLOBAL	VARIABLE GLOBAL	12



A. OBJETIVO

Documentar de forma escrita, para aprobar y difundir las medidas de atención y protección a la clientela de una forma accesible para que todos nuestros grupos de interés de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. la conozcan y a los que aplique, adquieran el formal compromiso de cumplimiento a la misma.

B. MEDIDAS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA CLIENTELA

TERMINOLOGIA

A los efectos de las presentes medidas, el término “consumidor” hace referencia, a toda persona física y/o moral que adquieran nuestros servicios de limpieza institucional.

PREFACIO

Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de nuestra clientela, Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. garantiza el derecho de acceso a servicios que promuevan un desarrollo económico equitativo y sostenible a través de la atención y protección a nuestra clientela.

OBJETO

Las presentes medidas tienen el objeto de aplicarse en las transacciones realizadas entre Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. y los consumidores de nuestros servicios, a través de las leyes, reglamentos, normas, marcos, procedimientos, y programas vigentes en nuestro país, que protegen los derechos e intereses de los consumidores y promueven el bienestar de estos.

PRINCIPIOS GENERALES

Corresponde a Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. formular, fortalecer o mantener medidas de protección a los consumidores que procuran atender son:

1. La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
2. El acceso a los consumidores de información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
3. La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación;
4. La protección de la privacidad del consumidor;
5. La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja;
6. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su seguridad;

Es responsabilidad de la Dirección General de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las presentes medidas de protección del consumidor.



PRINCIPIOS PARA BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Los principios que establecen las medidas de unas buenas prácticas comerciales en las actividades comerciales con nuestros consumidores son los siguientes:

1. Trato justo y equitativo.

Tratamos de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación, como parte esencial de la cultura empresarial. Evitamos prácticas que perjudiquen a los consumidores, en particular a los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.

2. Conducta comercial.

No debemos someter a los consumidores a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo de deudas u otra conducta inadecuada que pueda entrañar riesgos innecesarios o perjudicar a los consumidores. Nuestro personal colaborador de ventas autorizados debe tener debidamente en cuenta los intereses de los consumidores y la responsabilidad de respetar el objetivo de la protección del consumidor.

3. Divulgación y transparencia.

Facilitamos la información completa, exacta y no capciosa sobre los servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas. Vigilamos por que se pueda acceder fácilmente a esa información, especialmente a los términos y condiciones claves, con independencia del medio tecnológico empleado.

4. Educación y sensibilización.

Elaboramos según proceda, programas y mecanismos para ayudar a los consumidores a adquirir los conocimientos y competencias necesarios para comprender los riesgos, incluidos los riesgos financieros, para la toma de decisiones bien fundadas para acceder a nuestros servicios.

5. Protección de la privacidad.

Protegemos la privacidad de los consumidores mediante una combinación de mecanismos adecuados de control, seguridad, transparencia y consentimiento en lo relativo a la recopilación y utilización de sus datos personales.

6. Controversias y reclamaciones de los consumidores.

Ponemos a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios. Adoptamos las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de la clientela.



POLITICA DE ATENCIÓN Y PROTECCION A LA CLIENTELA

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. establece el compromiso de atención y protección del consumidor que fomenten:

1. Buenas prácticas comerciales.
2. Información clara y oportuna para que los consumidores puedan ponerse en contacto fácilmente con nosotros y/o con las autoridades de regulación que apliquen la ley.
3. Información clara y oportuna sobre los servicios ofrecidos de limpieza institucional, los términos y condiciones de la transacción de que se trate.
4. Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos.
5. Un proceso transparente para la confirmación, anulación, devolución y reembolso de las transacciones.
6. Mecanismos de pago seguro.
7. Mecanismos justos, accesibles y rápidos de solución de controversias y de compensación.
8. Privacidad de los consumidores y seguridad de los datos.
9. Educación de los consumidores y las empresas.
10. Disponer de los recursos humanos y financieros necesarios para promover el cumplimiento efectivo y para obtener o facilitar compensaciones para los consumidores en los casos pertinentes.
11. Información de vital importancia sobre la seguridad física y de espacios a los consumidores mediante políticas, procedimientos, formatos y símbolos comprensibles.

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. promueve y protege los derechos y cultura del consumidor, procura la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

MEDIDAS DE PROTECCION A LA CLIENTELA

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. ofrece a los consumidores que obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos.

Establecemos normas de realización de servicios satisfactorios, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

Impedimos el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que la provisión de servicios cumpla con las leyes y las normas obligatorias vigentes de nuestro país por tal motivo proporcionamos las siguientes medidas de protección al consumidor.



1. Presentamos toda la documentación justificadora y comprobatoria para proporcionar la prestación de los servicios de limpieza institucional a través del Contrato de prestación del servicio que incluye:
 - a. información clara, puntual, entendible y oportuna sobre la descripción de los servicios ofrecidos de limpieza institucional, y consignas de diferentes tipos según las necesidades del consumidor,
 - b. plazo y lugar de prestación del servicio,
 - c. obligaciones como proveedor y del consumidor,
 - d. la garantía del servicio y garantía de cumplimiento,
 - e. los términos de la ejecución de garantía,
 - f. la restricción de cesión de derechos y obligaciones,
 - g. la administración y verificación de cumplimiento del proveedor,
 - h. la responsabilidad laboral,
 - i. las penas convencionales por atraso en la prestación del servicio,
 - j. las causales de modificación de contrato,
 - k. patentes y marcas y derechos de autor,
 - l. rescisión administrativa del contrato,
 - m. procedimiento de rescisión,
 - n. la suspensión temporal del contrato,
 - o. la terminación anticipada,
 - p. la legislación aplicable,
 - q. la derivación de controversias
 - r. los estados de cuenta y carta expedida por institución bancaria a nombre de la empresa para efectuar depósitos correspondientes a los pagos de los servicios.
 - s. presentación de facturas que deberán contar con el visto bueno del departamento de recursos financieros y generales o algún similar de consumidor,
 - t. las aclaraciones de reintegros de pagos, tasas de intereses, prorrogas de créditos fiscales, cálculos de cargos.

2. Participamos en la competencia leal y efectiva a fin de que los consumidores tengan la posibilidad de elegir servicios dentro con variedad y a los precios más bajos

Participamos en procedimiento de licitación pública o bien de invitación a cuando menos tres personas, para ofrecer nuestros servicios de limpieza institucional:

- a. La contratación de la prestación de servicios de limpieza institucional se adjudicará por regla general, a través de licitaciones públicas, mediante convocatoria pública, para que libremente se presenten proposiciones, solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar que el consumidor se asegura de recibir las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad, crecimiento económico, generación de empleo, eficiencia energética, uso responsable del agua, optimización y uso sustentable de los recursos, así como la protección al medio ambiente y demás circunstancias pertinentes.
- b. Nuestra participación en la licitación pública inicia con la publicación de la convocatoria y, en el caso de invitación a cuando menos tres personas, con la entrega de la primera invitación; ambos procedimientos concluyen con la emisión del fallo o, en su caso, con la cancelación del procedimiento respectivo.
- c. Como licitantes sólo podemos presentar una proposición en cada procedimiento de contratación; iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones.



3. Proporcionamos información que incluye la identidad de la empresa, su denominación jurídica y el nombre con el que opera, su domicilio principal, sitio web y dirección de correo electrónico u otros medios de contacto, su número de teléfono y nuestro número de registro de operación para proporcionar servicios de limpieza institucional, para que los consumidores puedan ponerse en contacto fácilmente con nosotros y/o con las autoridades de regulación que apliquen la ley.
4. Ofrecemos privacidad de los consumidores y seguridad de sus datos.

Los datos de los consumidores que se recaben, personales, financieros, económicos y patrimoniales, serán utilizados para las siguientes finalidades las cuales son necesarias para el servicio que solicita:

- a. Prestar el servicio que solicita, ofrecerle nuestros servicios cumpliendo con las obligaciones legales correspondientes.
- b. Para que le presentare una cotización sobre los servicios requeridos.
- c. Realizar diagnósticos para evaluar la situación actual de la organización que nos permita cotizarle o presentarle una propuesta de trabajo para los servicios que ofrecemos en nuestro catálogo.
- d. Para la celebración de todo tipo de contratos con la finalidad de ofrecerle y proporcionarle nuestros servicios, de limpieza institucional.
- e. Para crear, actualizar y conservar una base de datos de nuestra clientela y poder mantenerlo informado sobre los procesos de servicios que le podamos ofrecer a nuestros consumidores.

MEDIOS DE ATENCION A LA CLIENTELA

Los medios de atención al consumidor son a través del contacto personal, telefónico, vía correo electrónico, por medio de fax, petición por escrito u otra similar que tiene el consumidor con Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. con el objeto de que manifiesten:

1. dudas o inquietudes referentes a sus derechos y obligaciones derivados de una relación de consumo,
2. las quejas en virtud del cualquiera de nuestros consumidores manifiestan su inconformidad respecto de algo en relación con su consumo,
3. denuncia es el acto mediante el cual se pone en conocimiento Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. de algún delito o de una infracción legal que se esté realizando por parte de alguna persona interna o externa que tenga algún vínculo laboral o comercial con nosotros.

Es preciso puntualizar las diferencias existentes entre queja y denuncia, ya que estas actividades constituyen actos jurídicos diferentes y se atienden en procedimientos distintos. La queja implica una afectación directa a los intereses y patrimonio del consumidor y se desahoga por medio del procedimiento conciliatorio, mientras que en la denuncia el consumidor hace del conocimiento Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. de una conducta violatoria de la Ley, indistintamente que le haya o no afectado, desahogándose en el área de servicios o verificación de acuerdo con la materia de la denuncia.

El objeto de la atención a es darle a conocer al particular de manera detallada los derechos y obligaciones con los que cuenta, fundamentalmente en su calidad de consumidor, de qué manera los puede ejercer.

Contamos con la orientación y la asesoría; existe una diferencia entre las actividades referentes a la orientación y la asesoría.



1. Orientar se refiere a la acción de informar a alguien de lo que ignora y desea saber, así como dirigir o encaminar a alguien hacia la autoridad competente.
2. Asesorar significa dar consejo u opinión, en este caso el particular recibe consejo del asesor, quien cuenta con los conocimientos suficientes para ilustrar e informarle adecuadamente respecto de las atribuciones, procedimientos, funciones y descripción del servicio proporcionado.

MEDIOS PARA RECEPCION DE DUDAS, SUGERENCIAS, QUEJAS, DENUNCIAS POR LA CLIENTELA

1. PRESENCIAL

La persona consumidora puede acudir directamente a nuestras instalaciones ubicadas Blvd. Jose Maria Morelos #337, Col, Portales de la Arboleda, 37100 León, Gto. en un horario de 9:00 a 18:00 hrs., para exponer su consulta, duda, sugerencia, queja o denuncia.

La persona consumidora tendrá que llenar el formato (FO-PTLV) de duda, sugerencia, quejas o denuncias y se la dará una cita, no mayor a 3 días hábiles para ser atendido, ya sea que la persona consumidora decida que se acuda a sus oficinas o elija regresar a las instalaciones de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.

2. Vía página WEB

La persona consumidora podrá realizar sus dudas, sugerencia, quejas o denuncias en la página web de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. en la dirección:

<http://servicios-ecologicos.net/>

En un periodo no mayor a dos días hábiles, se contactará a la persona consumidora de forma telefónica o correo electrónico en donde se le proporcionará una cita no mayor a tres días hábiles para darle atención.

3. Vía correo electrónico

La persona consumidora podrá enviar su duda, sugerencia, quejas o denuncias a través del formato (FO-PTLV) de duda, sugerencia, quejas o denuncias a través de correo electrónico una vez que haya descargado el mismo en la página web de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. en la dirección:

atencion@servicios-ecologicos.net

En un periodo no mayor a dos días hábiles, se contactará a la persona consumidora de forma telefónica o correo electrónico en donde se le proporcionará una cita no mayor a tres días hábiles para darle atención.

ANALISIS, SEGUIMIENTO Y DETERMINACION DE LAS DUDAS, SUGERENCIAS, QUEJAS O DENUNCIAS

Toda duda, sugerencia, quejas o denuncia deberá ser atendida por el Ombudsman

¿Quién es el Ombudsman?

- TRANSPARENCIA, IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
Contamos con políticas bien definidas brindan la confianza de nuestro bienestar al interior de la empresa.



Toda persona debe de tener la confianza, tranquilidad, de que no recibirá ningún tipo de represaría al realizar información alguna duda, sugerencia, quejas o denuncia.

Dentro de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., tenemos la figura del OMBUDSMAN como responsable de vigilar que los derechos de toda persona que informa y del personal que fue denunciado, cuidara y velará que sus derechos no sean violados ya sea por: la empresa, personal que labora, o algún otro.

El OMBUDSMAN es independiente y no labora para Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., celebrando únicamente un convenio de colaboración, y está regido por el Código de Conducta y demás Políticas y procedimientos que se tienen al interior de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. y los lineamientos de operación del Comité de Corresponsabilidad empresarial.

El OMBUDSMAN tiene pleno conocimiento profesional e institucional sobre los ejes rectores de este Código de Conducta, y demás Políticas y procedimientos que se tienen al interior de Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.; garantizará el respeto a los derechos de cada individuo.

No se tolerarán represalias contra ninguna persona, se emprenderán acciones disciplinarias contra aquellas personas que atenten contra los derechos humanos de otra persona. Lo mismo es aplicable a cualquiera que haga mal uso intencionado de estos procesos de denuncia, por lo que es responsabilidad de toda persona que labora o tiene contacto por cualquiera que fuera con Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.

¿Qué hace el Ombudsman?

El OMBUDSMAN realizará el análisis y determinación de las dudas, sugerencias, quejas y denuncias

I. ANALISIS

Al presentarse a la cita la persona consumidora deberá mostrar datos relativos a los hechos presentados, satisfaciendo los elementos de tiempo, modo, forma y lugar, especificando la siguiente información:

1. Fecha
2. Denominar el hecho:
 - a. Inasistencias
 - b. Falta de equipamiento
 - c. De Conducta
 - d. De Supervisión
 - e. De Administración
 - f. Otro
3. Describir el hecho.
4. La obligación o derecho reclamado por el consumidor.
5. La fecha, lugar y forma en que el proveedor incumplió, alteró o no respeto la obligación o derecho del consumidor
6. En su caso, los requerimientos y gestiones que haya realizado para exigir el cumplimiento de la obligación.
7. Lugar de Prestación del servicio.
8. Demás información que resulte relevante y que tenga conexión con el objeto del hecho presentado como:
 - a. Copia de la identificación oficial, la cual se integrará al expediente.



- Si representa a una persona física, el representante legal deberá exhibir su carta poder firmada ante dos testigos (art. 109 LFPC).
 - Si representa a una persona moral, deberá exhibir el poder notarial donde constan sus facultades (A.109 LFPC).
- b. El formato (FO-PTLV) de duda, sugerencia, quejas o denuncias elaborado

II. DETERMINACIÓN

El OMBUDSMAN deberá considerar los ordenamientos aplicables para la determinación de los hechos:

- a. Ley Federal de Protección al Consumidor,
- b. Normas Oficiales Mexicanas (NOMS),
- c. Código Federal de Procedimientos Civiles,
- d. Normas Mexicanas de adherencia voluntaria,
- e. Demás leyes aplicables al procedimiento.

El OMBUDSMAN concluirá de la siguiente manera:

1. Finalizada.

Lo cual implica que se agota el hecho de la persona consumidora con la opinión emitida por la persona OMBUDSMAN, satisfaciendo así las inquietudes realizadas. En dicho caso no se actualiza el supuesto jurídico de incumplimiento por parte del proveedor para iniciar el trámite de recepción de queja.

2. Transferida en seguimiento.

En este caso la persona OMBUDSMAN no se encuentra en facultades para resolver el asunto en cuestión y la respuesta que emite es una orientación. A través de dicha orientación se transfiere al particular a con la persona competente para que conozca y resuelva el asunto.

Para tal efecto la persona OMBUDSMAN le proporcionará los datos de la persona competente tales como:

- a. Nombre completo
- b. Puesto
- c. Teléfonos
- d. Correo
- e. Horarios de atención

La persona OMBUDSMAN dará seguimiento al caso hasta que la persona consumidora le informe que ha sido resulta y satisfecha su inquietud.

3. Turnada a denuncia.

Derivado de los hechos se determina que el proveedor ha violado las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, u ordenamiento aplicable en materia de protección al consumidor; en este caso el consumidor pudo no haber sido afectado pero hace del conocimiento de la autoridad las violaciones cometidas por el proveedor (art. 97 LFPC).

En caso de incidentes con el servicio solicita asistencia al personal de la empresa, ya sea en las oficinas de manera presencial, por correo electrónico o vía telefónica. Para ello, ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:



Servicios Ecológicos de Limpieza y
Mantenimiento S.A. de C.V.
Blvd. Jose Maria Morelos #337, Col, Portales de
la Arboleda, 37100 León, Gto.

Correo electrónico:
atencion@servicios-ecologicos.net

PROFECO LEON PLAZA GALERIAS
Dirección: Juan Alonso de Torres Pte. 1315
Teléfono: 01 477 716 6044