



| | | |
|---|----------------------|--|
|  | FECHA DE ELABORACION | RESPONSABLE |
| | 04/08/2018 | Comité de Corresponsabilidad Empresarial |
| Medidas de atención a la clientela | REVISIÓN | FECHA PROXIMA DE REVISIÓN |
| | 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 |



POLÍTICA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN 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 seguridad privada, 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.

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 página web. Para ello, ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:

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

Tamboreros de Aurora N° 105 Col. Ciudad Aurora CP 37110 León, Gto.

Correo electrónico: atencion@servicios-ecologicos.net

PROFECO LEON PLAZA GALERIAS

Dirección: Juan Alonso de Torres Pte. N° 1315 Col. San José del Consuelo 37200 León, Gto.

Teléfono: 01 477 716 6044