



E. INTRODUCCIÓN.

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. Somos Una empresa Guanajuatense que nace hace 20 años, con el objetivo de brindar servicios personalizados de limpieza institucional, utilizando productos de la más alta calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestra clientela y todo nuestro personal, comprometidos con la sustentabilidad, optimizando recursos con responsabilidad social, ambiental y un claro entendimiento del significado de hacer crecer nuestra cadena de valor.

La Dirección General tiene el firme compromiso con la calidad y la mejora continua, tanto de su personal como de su sistema de trabajo, buscando mejorar y demostrar que sus operaciones de trabajo son seguras consistentes y predecibles, para mantener la tranquilidad en beneficio directo de nuestros servicios para nuestra clientela, dentro de un marco que tiene por objeto garantizar el respeto de los derechos humanos, las leyes nacionales e internacionales, y las libertades fundamentales.

Por lo anterior el presente Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo es el pronunciamiento de los socios y la dirección general ante sus grupos interés interno y externos de establecer y revelar las medidas respecto a las prácticas de administración y a la conducta de altos mandos, en el manejo de su información, al conocimiento público de su gestión, de tal manera que se asegure la transparencia a las actuaciones en todos sus niveles, estableciendo las obligaciones y responsabilidades de todos los involucrados (especialmente de las instancias de dirección, administración y gestión), en aras del reconocimiento, ejercicio y logro de los derechos de todas las partes interesadas.

De esta manera, con la adopción de este Código de buenas prácticas de gobierno corporativo., *Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.*, mejora y demuestra alto nivel de profesionalismo para mantener la continuidad de sus operaciones, al tiempo que proporcionamos a nuestros clientes un nivel de servicio para apoyar su misión; cumplimos los principios, reglas o estándares, que a la vez que permiten el alcance de nuestros objetivos y su permanente evaluación, para constituir una plataforma de protección a nuestros grupos de interés, por medio de la distribución de derechos y responsabilidades en la empresa y aplicando la visión, misión y valores corporativos, así como demás aspectos fundamentales que hemos determinado.

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., es una empresa certificada en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación por lo que promovemos una cultura de respeto a los derechos humanos, derechos laborales, no discriminación, al trabajo digno, decente, libre de violencia, el respeto dignidad humana y a la vida de las partes interesadas internas y externas, principio de esté Código de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., al estar certificada en el Estándar Internacional Norma ISO 9001:2015, adoptamos un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad, con el objeto de aumentar la satisfacción de nuestro cliente mediante los requisitos con el cliente. Es por ello por lo que la gestión de nuestras operaciones de trabajo las enfocamos en el sistema de gestión como un proceso iterativo en el establecimiento del contexto y la política, la evaluación de riesgos, implementación, operación, evaluación y revisión no como una serie de pasos consecutivos, sino más bien una red de funciones que interactúan.



En *Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.*, llevamos a cabo la gestión de nuestras operaciones (ver figura 1. Sistema de Gestión de Operaciones - Diagrama de Flujo) para demostrar que somos un negocio adecuado y tenemos la capacidad de gestión de riesgos para cumplir con los requisitos profesionales de los clientes y otras partes interesadas; para su correcta evaluación sobre la gestión del impacto de sus actividades; la rendición de cuentas a la ley y el respeto por los derechos humanos.

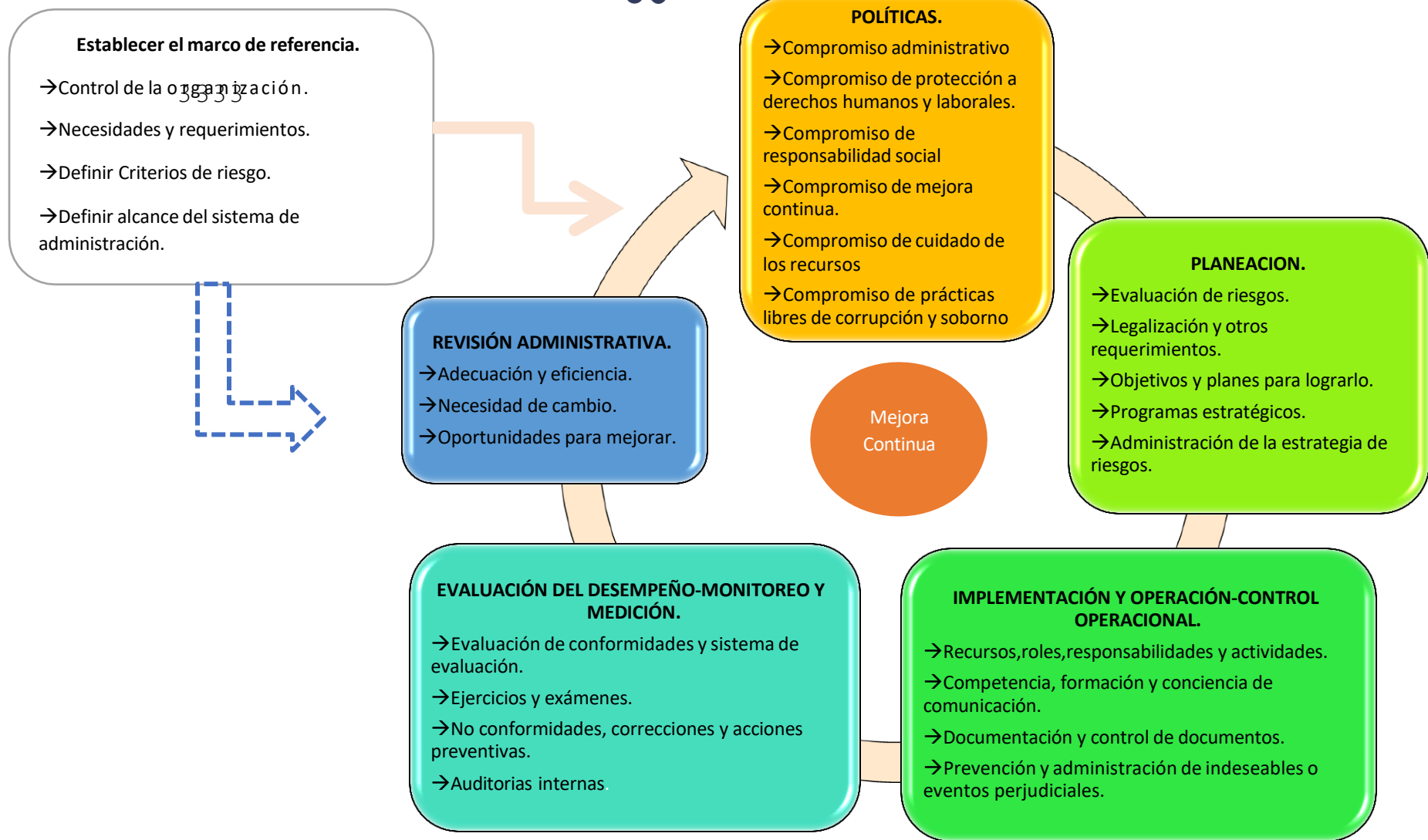


figura 1. Sistema de Gestión de Operaciones - Diagrama de Flujo



F. ALCANCE DEL PRESENTE MANUAL

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., establece, implementa, opera, monitorea, revisa, mantiene, y mejorar la gestión de las operaciones, que garantice la satisfacción y las necesidades con sus grupos de interés que realicen la contratación de operaciones de limpieza institucional, y otras partes interesadas siendo de observancia y cumplimiento para todo el personal que labora en esta.

G. LA COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

GENERALIDADES

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., determina su filosofía empresarial a través de la misión, visión, valores (ver figura 2. Misión, Visión y Valores), siendo necesarias para el logro de la dirección estratégica.

figura 2. Misión, Visión y Valores

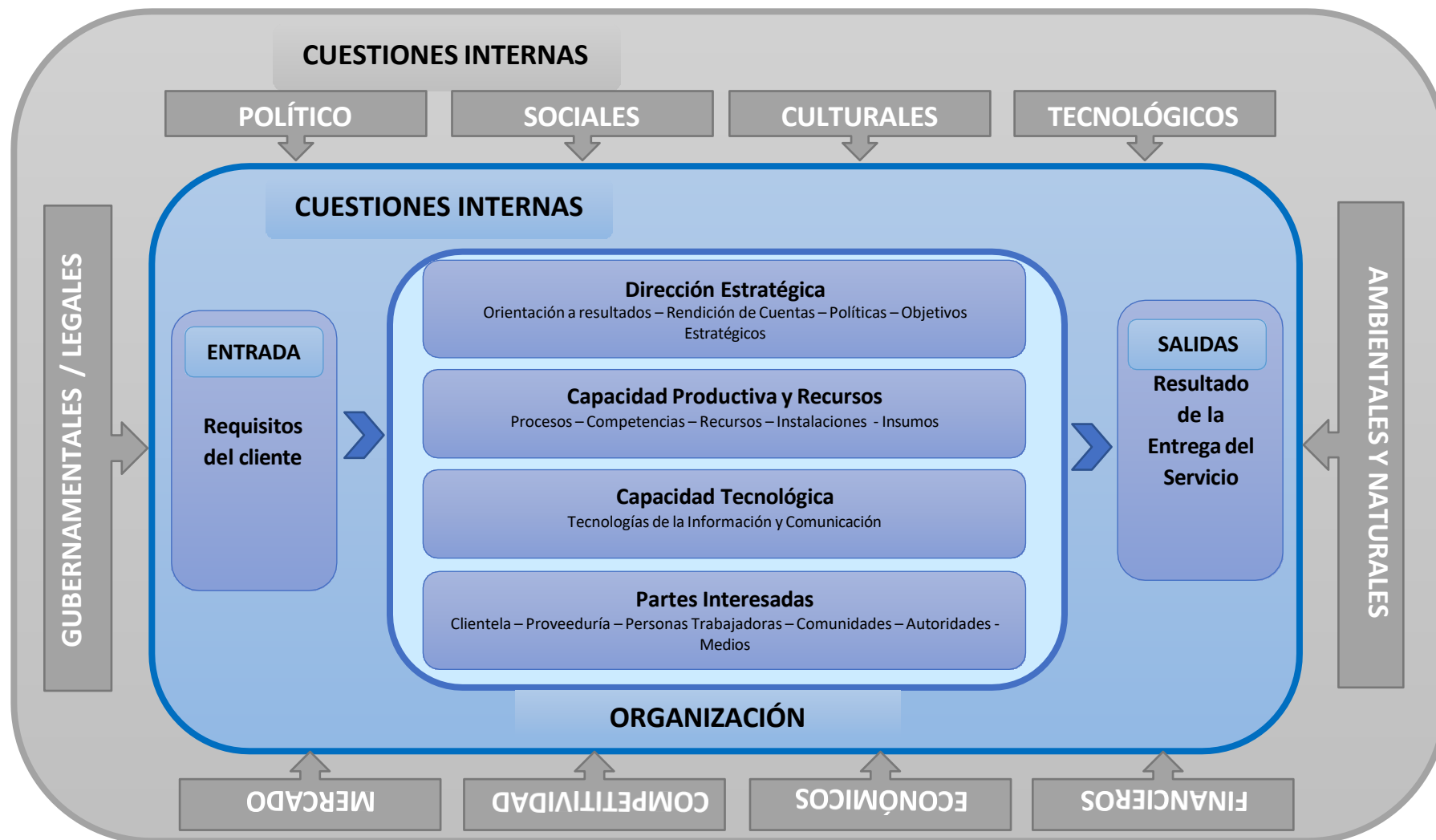
MISION	VISION	VALORES
Dar respuesta a los requerimientos de servicios de manera oportuna y eficiente para nuestra clientela, ofreciendo servicios de calidad, innovadores, seguros y respetuosos con el medio ambiente.	Ser la empresa líder en prestación de servicios de limpieza institucional, reconocida por ofrecer servicios que satisfacen íntegramente las expectativas de su clientela, basándose en altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente. Nuestra empresa aspira a tener un crecimiento continuo y sustentable.	Responsabilidad Confianza Calidad Prevención Respeto

Con el fin de gestionar la Filosofía Empresarial hemos establecido el contexto del sistema de gestión de operaciones mediante la identificación y la comprensión de las influencias y cuestiones en el entorno interno y externo en el que operamos. Al establecer este contexto, podemos definir el alcance y diseñar un marco apto para el propósito y logro de la dirección estratégica para el manejo de las operaciones.

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V., ha determinado las cuestiones externas e internas que afectan su capacidad para lograr los resultados del sistema de gestión de operaciones (ver figura 3. Cuadro Integral de cuestiones internas y externas)



figura 3. Cuadro Integral de cuestiones internas y externas





A partir del cuadro del cuadro de cuestiones internas y externas *Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.*, realizamos una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican nuestra situación interna, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas, a través de un Análisis FODA (ver figura 4. Análisis FODA)

figura 4. Análisis FODA

CUESTIONES INTERNAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	• Precios competitivos • Servicio personalizado • Dirección Estratégica Competitiva • Calidad en el Servicio	• Pocos recursos tecnológicos • Limitación en servicios • Costos de capacitación elevados por el alto índice de rotación • Habilidades de mercadotecnia por debajo del promedio.
CUESTIONES EXTERNAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	• Reciclar materiales de limpieza dentro de la empresa. • Ser un reconocido líder en el mercado. • Larga experiencia en el mercado	• Alto índices de rotación de personal por el alto nivel de competencia • Alto nivel de competencia existente

Una vez determinada la filosofía empresarial con la misión, la visión y la realización del análisis FODA, *Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.*, ha establecido los objetivos estratégicos (Ver figura 5. Objetivos estratégicos) a los que la empresa debe apuntar y las estrategias para el cumplimiento de estos (ver figura 6. Estrategias de cumplimiento)



figura 5. Objetivos Estratégicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Lograr la entera satisfacción de nuestra clientela
- Brindar a nuestra clientela servicios personalizados,
- Generar relaciones productivas con nuestros grupos de interés de impacto social, laboral y ambiental.

figura 6. Estrategias de cumplimiento

ESTRATEGIAS DE CUMPLIMIENTO

- Desarrollar un servicio que utilice la tecnología en segmentos del mercado que lo requiere basado en las necesidades del cliente, a través de personal altamente capacitado.
- Realizar un estudio de mercado de la competencia para generar ventajas competitivas que permitan bajar los índices de rotación del personal que permita optimizar los costos de capacitación.
- Realizar acciones en materia de responsabilidad social, conforme al proceso ESR

Con el fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y estrategias se debe de dar obediencia a todas y cada una de las políticas de sistemas de gestión, normatividad y certificaciones o distintivos (ver figura 7. Política de Calidad) (ver figura 8. Política Ambiental) (ver figura 9. Política Salud Ocupacional y Gestión de la Seguridad) (ver figura 10. Política de Igualdad Laboral, No Discriminación e Inclusión Laboral) a los que Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. tenga como observancia obligatoria o voluntaria.



figura 7. Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento, S.A. de C.V., es una empresa que ofrece servicios de limpieza institucional a través de la innovación, mejora, estandarización y actualización de los procesos de nuestro sistema de gestión de calidad.

figura 8. Política Ambiental

POLÍTICA AMBIENTAL

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento, S.A. de C.V., establece la revisión de objetivos y metas ambientales institucional, previniendo la contaminación y reduciendo los espacios ambientales negativos al interior de esta y en el de nuestra clientela a través de la concientización de todo nuestro personal, proveduría y contratistas y de la utilización de productos de limpieza que previenen la contaminación y protegen el medio ambiente.

figura 9. Política Salud Ocupacional y Gestión de la Seguridad

POLITICA DE SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento, S.A. de C.V., desarrolla acciones para la prevención y promoción de las condiciones de salud física y mental, reduciendo el impacto generado en las condiciones de trabajo, y creando conciencia y cultura de Autocuidado y Gestión del Riesgo, para mantener ambientes de trabajos sanos y seguros en la población laboral.



figura 10. Política de Igualdad Laboral, No Discriminación e Inclusión Laboral

DECLARATORIA

POLITICA IGUALDAD LABORAL, NO DISCRIMINACIÓN E INCLUSION LABORAL

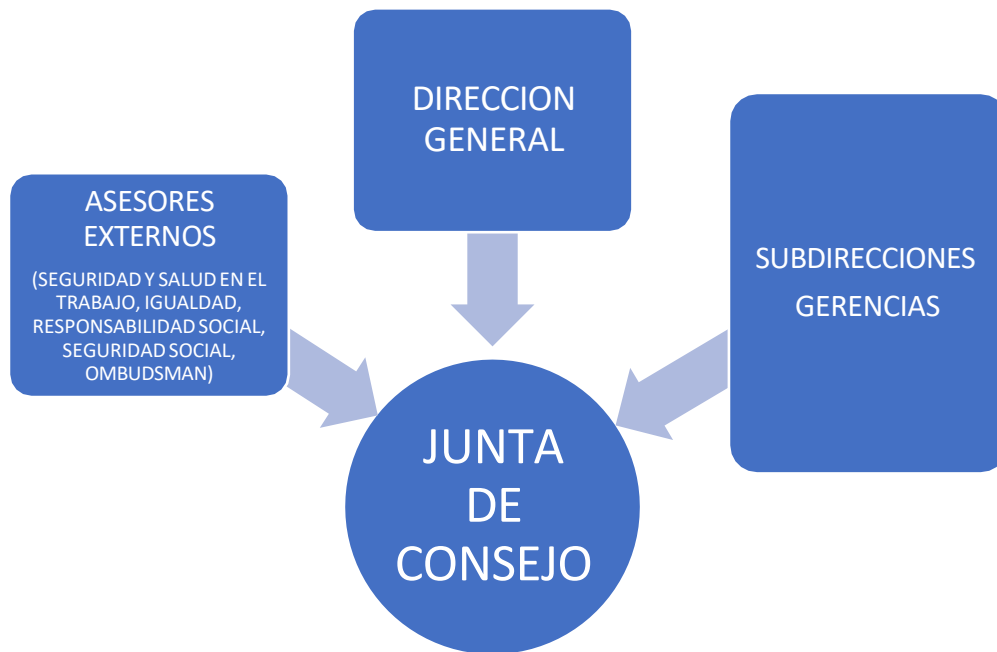
Servicios de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. prohíbe de manera explícita cualquier forma de maltrato, violencia, trabajo forzoso, trabajo infantil, y segregación de las autoridades de *Servicios de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.* hacia el personal y entre el personal o a cualquier otra persona interna o externa, por motivos de apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, género, edad, condición social, condición económica, de salud, jurídica, embarazo, estado civil, o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales o migratorias, o cualquier otro mencionado en la fracción III del artículo 1º de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación ¹, rechazamos cualquier tipo de discriminación, cualquier tipo de sesgo sexista, o el solicitar certificados médicos de no embarazo y Virus de Inmunodeficiencia Adquirida en nuestros procesos de reclutamiento, selección, contratación, movilidad, permanencia de personal y desvinculación laboral.

El principio de un Trabajo Libre de Violencia, basado en el respeto a la dignidad humana, a la vida, los derechos humanos y laborales; prohibimos, prevenimos, atendemos y sancionamos el maltrato, las conductas y comportamientos de discriminación, violencia, hostigamiento, acoso en todas sus formas y todas las formas de intolerancia, discriminación o violencia hacia las personas en condición o situación de vulnerabilidad, así como a la homofobia, xenofobia, misoginia u otras conexas.

En *Servicios de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.* se promueve y asegura la igualdad en trato y oportunidades entre mujeres y hombres, desplegando un ambiente armonioso a través de acciones donde se promueva un equilibrio en la vida personal, familiar y laboral.

1 LFPED, Art. 1º, Fracción III, dice "Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo; también se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia".

H. JUNTA DE CONSEJO



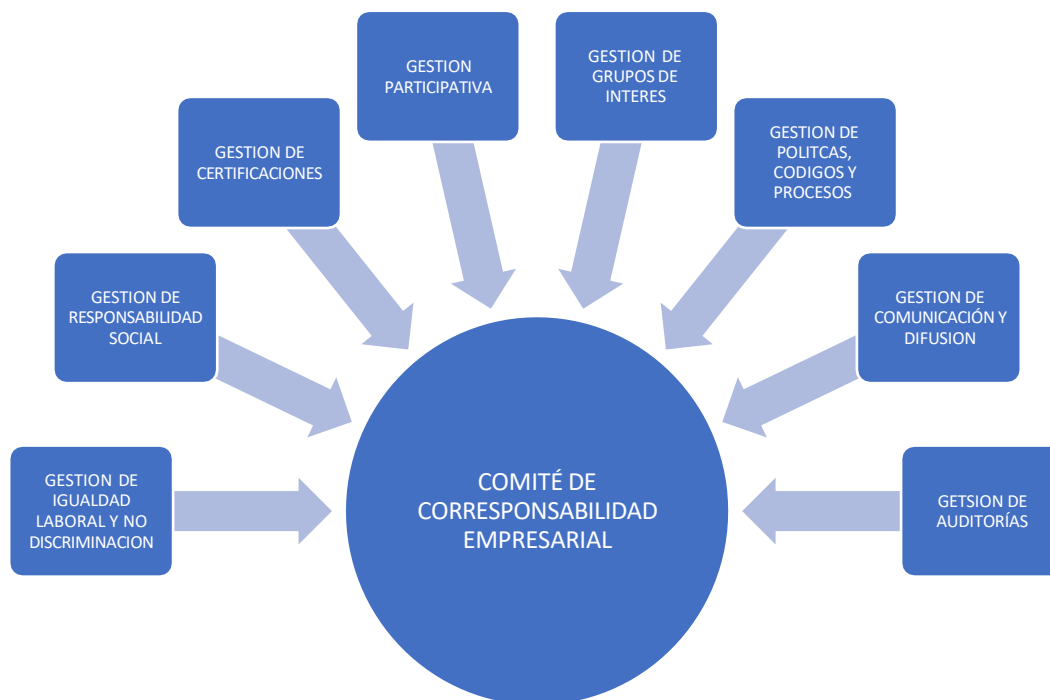
La Junta de Consejo se considera como un medio para el logro de los objetivos estratégicos mencionados, que depende del cumplimiento de los preceptos contenidos en éste por parte de cada uno de los responsables de los procesos y/o acciones.

Para el efecto, *Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V.*, se compromete a dar cumplimiento a los siguientes principios mínimos en sus operaciones:

- Los objetivos que se han fijado para el ejercicio.
- La gestión de riesgos y las medidas para enfrentarlos.
- La presentación de estados financieros junto con los informes de fin de ejercicio
- La realización de auditorías internas y externas
- Los informes relevantes de Auditoría Interna y los hallazgos
- Las políticas generales aplicables a la remuneración
- Los mecanismos y procedimientos establecidos internamente para efectos de la solución de conflictos.

Los cuales están basados tanto en aspectos legales, como en una política amplia de autorregulación.

I. COMITE DE CORRESPONSABILIDAD EMPRESARIAL



La Junta de Consejo designo a el Comité Corresponsabilidad Empresarial para realizar el desarrollar e implementar los objetivos estratégicos dando ejecución, capacitación, seguimiento y evaluación de buenas prácticas de gobierno corporativo, cuidando y garantizando la objetividad, imparcialidad, confidencialidad, transparencia, equidad y rendición de cuentas.

Para dar transparencia, imparcialidad, objetividad, veracidad, equidad, confidencialidad y rendir cuentas de las actividades derivadas de la operación del Comité Corresponsabilidad Empresarial en todo momento se actuará en apego a lo establecido en cada una de las Políticas de los Sistemas de Gestión.

En el caso de que cualquier integrante de "Comité" se viera involucrado en un proceso en materia de hostigamiento, acoso, afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, el Ombudsman invalidará automáticamente al integrante del comité para formar parte en dicho proceso; así mismo el Ombudsman invalidará automáticamente al integrante del comité, para formar parte en dicho proceso o en cualquier otro procedimiento si este fuera la persona denunciada o el denunciante, hasta la resolución de su caso. El Comité Corresponsabilidad Empresarial elaborará, implementará, ejecutará, capacitará y evaluará las buenas prácticas laborales tales como la que como las que se mencionan (son enunciativas más limitativas):



- a. Gestión de igualdad laboral y no discriminación (remuneraciones, capacitación, desempeño, acceso al empleo, movilidad interna, accesibilidad, seguridad y salud en el trabajo, trabajo libre de violencia)
- b. Gestión de Responsabilidad Social (Calidad de vida, Ética Empresarial, Vinculación con la comunidad, Vinculación con el medio ambiente)
- c. Gestión de certificaciones (ISO, NMX R 025, Responsabilidad Social)
- d. Gestión Participativa (Interna, Comunidad, Ambiental)
- e. Gestión de Grupos de interés (Mapeo de grupos de interés, matriz de materialidad, Sostenibilidad)
- f. Gestión de Políticas, Códigos, Procesos (Responsabilidad Social, Igualdad Laboral, Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo)
- g. Gestión de Comunicación y Difusión (de cada una de las gestiones realizadas)
- h. Gestión de auditorías (interna y externas)

J. CODIGO DE BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Junta de Consejo y el Comité Corresponsabilidad Empresarial, siempre se regirá por los valores de:

a. Integridad

Capacidad de manejarnos y actuar de la mejor manera posible en todas las circunstancias. Ser impecable.

- Actúa con prudencia y discreción.
- Mantiene un comportamiento coherente (cumple lo que dice que va a hacer).
- Actúa con honestidad y transparencia.
- Transmite fiabilidad por el buen comportamiento.
- Establece y alcanza los objetivos, honrando los compromisos acordados.

b. Respeto:

Es la aceptación y valoración positiva que lleva a reconocer los derechos y la dignidad propia y del otro.

- Posee modales de educación (saluda y se despide), trata bien a los demás, no interrumpe a otros cuando están hablando.
- Se dirige amablemente a las demás personas presentes y ausentes, valorando su trabajo.
- Se comunica con lenguaje sencillo, tono de voz moderado, manteniendo retroalimentación con el interlocutor, respondiendo correos y llamadas.
- Valora la diferencia, la oposición y la contradicción.
- Cumple las promesas, normas, procesos y compromisos (reuniones, citas y horarios)

c. Compromiso:

Poner al máximo nuestras capacidades, sacando adelante todo aquello que se nos ha confiado, transformando las promesas en realidades.

- Refleja en sus acciones y comportamientos, sentido de pertenencia con la empresa.
- Lleva a cabo acciones conforme a sus valores aun cuando conlleva un costo o riesgo importante.



- Acoge las políticas internas de la empresa y las disposiciones normativas.
- Maneja responsablemente de forma confiable y confidencial, la información de la empresa.
- Maneja las situaciones laborales con objetividad cuidando los intereses de la empresa

d. Actitud de servicio:

Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del otro.

- Es amable y cálido con nuestros grupos de interés
- Es abierto, entusiasta y demuestra agrado por resolver las necesidades de nuestros grupos de interés
- Orienta y hace seguimiento a las expectativas de nuestros grupos de interés
- Soluciona proactivamente, supera, satisface y se anticipa a las necesidades de nuestros grupos de interés
- Identifica áreas de mejoramiento en la atención a nuestros grupos de interés soluciones y participa en ellas.

e. Trabajo en equipo:

Coordinar e integrar esfuerzos para lograr un resultado común.

- Transmite es sus actuaciones alegría, entusiasmo y positivismo.
- Propicia espacios de comunicación donde escucha y propone ideas.
- Se compromete, reconoce y defiende las decisiones del equipo.
- Cooperar, comparte y retroalimenta sus conocimiento y experiencias, con los integrantes de la empresa para el alcance de objetivos comunes.
- Interactúa con otras áreas de la compañía, respetando la opinión de los demás evitando competir con los compañeros.