



Ingeniería de  
Control Ambiental y  
Saneamiento S.A. de C.V.

# POLÍTICA DE CLIENTES



# POLÍTICA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V.

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVO .....	2
NORMATIVIDAD .....	2
LINEAMIENTOS .....	2
AUTORIZACIONES .....	5

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Estas responsabilidades enmarcan el buen regir de la organización y asegura confiabilidad y permanencia en el mercado.

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. toma estas responsabilidades como oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre uso, reparación y disposición final responsable.

Es importante que la empresa satisfaga las necesidades y deseos de sus clientes, ya que ellos son el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. El principal objetivo de todos los negocios es entender a sus clientes y lograr fidelizarlos, pero para ello es necesario tener un lineamiento de comportamiento establecido, que guíe el camino y actuar necesario para llevar a cabo las actividades de la organización respecto a los clientes.

## OBJETIVO

Establecer los principios y directrices a seguir para garantizar el cumplimiento de responsabilidades con los clientes de INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V.

## NORMATIVIDAD

- Norma Internacional ISO 26000: 2010 Guía de Responsabilidad Social

## LINEAMIENTOS

La presente **Política de Clientes** es complementaria a la Política de Responsabilidad Social Corporativa, por lo que, de la misma manera, busca regir el actuar diario de INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V., bajo los principios de Responsabilidad Social Corporativa: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto a la ley y respeto a los derechos humanos, mismo que se hacen cumplir bajo una gobernanza eficaz.

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. reconoce la responsabilidad que tiene sobre los impactos causados por sus actividades en los clientes, es por ello que establece una serie de asuntos mediante los cuales se tenga injerencia y que permitan garantizar una adecuada relación de beneficio mutuo, satisfacción y de desarrollo, estos son:

### **1. Prácticas Justas de Marketing e Información Objetiva**

Para INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. es fundamental considerar dentro de su regir diario las prácticas de comunicación transparentes y de información pertinente. INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. no se involucra en prácticas de comunicación y publicidad que sean confusas, racistas, clasistas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial. INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. usa esquemas de etiquetado fiables, así como pública de manera asertiva y real los detalles de los productos y servicios.

### **2. Protección de la Salud y la Seguridad de los Clientes**

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. fomenta la protección de sus clientes a través de la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen. Los productos y servicios deberán ser seguro con independencia de que existan o no exigencias legales en materia de seguridad.

### **3. Consumo Sostenible**

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. se compromete a ofrecer a los clientes productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo e impacto ambiental de los mismos.

#### **4. Servicios de Atención al Cliente**

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V., establece los servicios de atención al cliente y los usa como apoyo para la resolución de quejas y controversias que un cliente pueda llegar a tener después de la venta de sus productos y servicios. Es por lo mismo que INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. desarrolla un adecuado nivel de garantía, apoyo técnico acerca del uso y disposición de relación con la devolución, mantenimiento y reparación.

#### **5. Adquisiciones Sostenibles**

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V., se da preferencia a la compra y adquisición de productos y servicios que minimizan sus impactos, verificando el etiquetado de los productos de consumo así como las condiciones y trazabilidad del origen de los mismos. Asegurando así el cumplimiento de la legislación aplicable y de las normas internacionales de comportamiento.

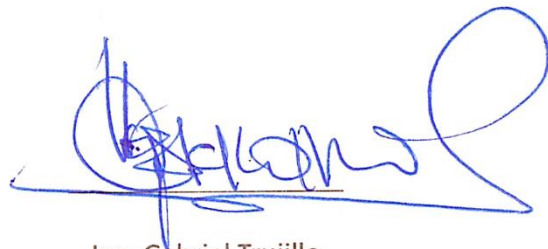
#### **6. Protección y Privacidad de los Datos de Consumidores.**

INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura. Es por lo mismo que INGENIERÍA DE CONTROL AMBIENTAL Y SANEAMIENTO S.A. DE C.V. obtiene datos únicamente legales y justos, especifica el propósito para el que se

recopilan los datos de carácter personal, y limita la recopilación de datos personales a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios.

AUTORIZACIONES

Autorizado por:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gabriel Trujillo', written over a horizontal line.

Ing. Gabriel Trujillo

Dirección General