

Política de Atención a Clientes

En **Central de Alarmas** nos comprometemos a brindar un **servicio excepcional** a nuestros clientes en todo momento. Reconocemos que la atención al cliente es un pilar fundamental de nuestro éxito y una parte integral de nuestra cultura empresarial. Con el fin de garantizar experiencias positivas y consistentes para cada cliente que interactúe con nuestra empresa, hemos desarrollado esta Política de Atención a Clientes.

En ella se establecen las **pautas**, los **procedimientos** y los **estándares** que deben seguir todos los miembros del equipo al interactuar con los **clientes**, ya sea por teléfono, por correo electrónico o a través de cualquier otro **canal de comunicación**. Además de asegurar la **protección de la información**.

Nuestra misión es proporcionar servicio de calidad que satisfaga las **necesidades y expectativas de nuestros clientes**, fomentando relaciones duraderas y positivas. Los objetivos que nos planteamos para lograrlo, son:

1. Establecer **lineamientos claros y precisos** para atender las solicitudes respecto a los servicios brindados por Central de Alarmas de México, en el área de monitoreo y atención a clientes.
2. Ofrecer **respuestas satisfactorias** a nuestros clientes, con el conocimiento adecuado que la situación requiera (dentro del alcance pactado).
3. Proporcionar **canales de comunicación** a nuestros clientes para llevar a cabo las solicitudes, sugerencias o peticiones necesarias, respecto a la gestión, actualización o corrección de la información.
4. **Proteger la información y datos sensibles** proporcionados por cada cliente frente a amenazas potenciales; asegurando la confidencialidad e integridad de la misma.

Políticas y lineamientos

1. Cualquier intercambio de información realizado entre Central de Alarmas de México S.A. de C.V. y “El Cliente”, se entenderá que ha sido realizado dentro del marco establecido por el contrato de prestación de servicios y la cláusula de confidencialidad de la información. Adicionalmente, Central de Alarmas de México S.A. de C.V. establece que el medio oficial para ambas partes es el correo electrónico del dominio de la empresa.
2. Se deberá proporcionar el organigrama o nivel jerárquico del personal que puede solicitar, consultar, modificar o integrar información en la base de datos de Central de Alarmas de México S.A. de C.V.
3. Toda solicitud puede ser emitida por la persona que “El Cliente” designe para ello, por medio de un correo electrónico.
4. “El Cliente” deberá tener una lista de contactos o árbol de llamadas actualizada del personal de la sucursal con nombre completo, cargo, número, orden en que será contactado y correo electrónico.
5. El personal de la lista de contacto o árbol de llamadas, debe tener conocimiento del protocolo de reacción interno ante una notificación de evento de alarma por parte del “proveedor”, con la finalidad de garantizar una respuesta dentro del tiempo establecido.

6. Todo personal autorizado con acceso a la información proporcionada por Central de Alarmas de México S.A. de C.V. no podrá compartirla con terceros o personas fuera de la lista de contactos o con autoridad asignada por “El Cliente”.
7. Las consultas o modificaciones de información acerca del sistema de alarmas, podrán realizarse por los siguientes medios de contacto:

CENTRO DE CUIDADO AL CLIENTE

contigo@centraldealarmas.com.mx

TELÉFONO

5551340800 opción 6,7 y 0

WEBCCHAT

www.centraldealarmas.com.mx