

# Guía Esencial

Encuentra la **orientación** y **apoyo** adecuados en tu **camino de bienestar** con Young Living.

**¡Conoce nuestras áreas y contactos!**





## Áreas

### Young Living México

Atención al Socio

Operaciones

Finanzas

Ventas

Centro de Experiencia

Pick Up Center Monterrey

Comunicación

Eventos

Conducta



Aquí encontrarás información para resolver dudas e inquietudes, así como la manera en cómo contactarnos ante cualquier situación. Esta Guía Esencial te ayudará a mejorar tu experiencia en el servicio.



## Atención al Socio

El área de Atención al Socio brinda atención general a todos los Socios a través de su Call Center, donde nuestros agentes podrán asesorarte con dudas, aclaraciones o consultas generales, como las siguientes:

- Apoyo a inscripciones nuevas (enrollments).
- Creación y consulta de órdenes regulares, así como de Recompensas Esenciales.
- Reembolsos; los agentes pueden iniciar el proceso de reembolso.
- Consultas y aclaración de bonificaciones.
- Consultas y aclaración de facturación.
- Línea Plata: atención a Socios con rango Plata.

Área	Horario	Contacto
Atención al Socio	Lunes a viernes 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Guardias sabatinas 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	55 4742 6441 servicio@youngliving.com.mx
Órdenes	Lunes a viernes 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Guardias sabatinas 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	Opción 1: 55 4742 6441
Bonificaciones (consultas y aclaraciones)	Lunes a viernes 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Guardias sabatinas 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	Opción 2: 55 4742 6441 comisiones@youngliving.com.mx
Línea Plata	Lunes a viernes 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Guardias sabatinas 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	Opción 3: 55 4742 6441 platastmx@youngliving.com.mx
Inscripciones y reactivaciones	Lunes a viernes 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Guardias sabatinas 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	Opción 4: 55 4742 6441
Pick Up Center Monterrey	Lunes a viernes 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado 10:00 a.m. a 2:00 p.m. Horario de atención telefónica: Lunes a viernes 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Guardias sabatinas 10:00 a.m. a 2:00 p.m.	Opción 5: 55 4742 6441 pickupmty@youngliving.com
Centro de Experiencia	Lunes a viernes 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados 10:00 a.m. a 2:00 p.m.	centrodeexperiencia@youngliving.com.mx
Hablar directamente con un ejecutivo: opción 0		

### Submenú *Bonificaciones*

1. Agregar o modificar RFC o CURP
2. Aclaración de pago de bonificaciones
3. Aclaración de método de pago de bonificaciones
4. Facturación
5. Temas no relacionados con Bonificaciones (digitar "0")

### Submenú *Órdenes*

1. Nueva orden
2. Seguimiento de una orden
3. Pagar una orden
4. Realizar orden de Recompensas Esenciales



## Operaciones

El área de Operaciones es responsable principalmente de la disponibilidad de producto y entrega de órdenes a nivel nacional

### Funciones principales:

- Disponibilidad de producto.
- Importaciones (transporte y aduana).
- Planeación, almacenaje y control de inventario.
- Surtido y empaque de órdenes.
- Envío y entrega de órdenes.

### Proceso y tiempos de entrega de las órdenes:

#### Proceso:

1. Creación y pago de la orden.
2. Transmisión de datos de la orden al almacén (operador logístico).
3. Surtido automatizado y empaque de la orden en el almacén.
4. Envío y entrega de la orden por paquetería.

#### Tiempos estimados totales de entrega (preparación + envío de la orden):\*

- Estafeta Terrestre: 2 a 7 días hábiles
- Estafeta Express: 2 a 3 días hábiles
- DHL Express: 2 a 4 días hábiles
- FedEx Económico: 2 a 7 días hábiles

Estos tiempos incluyen el proceso de surtido, empaque y envío de las órdenes.

\*Los tiempos de entrega varían según el volumen de órdenes transferidas al almacén, la disponibilidad del inventario, la localidad de destino y el tipo de entrega seleccionado.



Para rastrear la entrega de tu orden, haz clic en el enlace que corresponda a la paquetería que hayas seleccionado:

• Estafeta:

<https://www.estafeta.com/Herramientas/Rastreo>

• DHL:

<https://www.dhl.com/mx-es/home/rastreo.html>

• Fedex:

<https://www.fedex.com/es-mx/tracking.html>

**Frecuencia de entrega de Estafeta:**

En el siguiente enlace podrás revisar la frecuencia de entrega de envíos, si tiene entrega a domicilio, entrega Express (día siguiente), entre otros datos: <https://www.estafeta.com/Herramientas/Frecuencias-de-entrega>

*Por favor, usa el código postal 54769 como código postal de origen.*

¿Qué inconvenientes podrían presentarse con la entrega de la orden?

- Retraso en la entrega.
- Daño de uno o varios productos.
- Producto faltante.
- Recepción de productos diferentes a los comprados.
- El envío está como ocurre en una oficina de Estafeta Mexicana.
- El paquete aparece como “entregado”, pero no lo has recibido.
- La orden se devolvió al almacén.

Si se presenta algún inconveniente con tu orden, comunícate, por favor, de inmediato a Atención al Socio o con tu Ejecutivo de Liderazgo.



## Finanzas

El equipo de Finanzas te ayudará con pagos de órdenes, bonificaciones y facturación de tus compras. Podrás solicitar información, apoyo y soporte ante cualquier situación relacionada.

### Tesorería:

Asegura los pagos de tus órdenes con la asesoría, soporte y seguridad del equipo técnico.

- Apoyo en pagos de la Oficina Virtual.
- Asesoría en pagos rechazados y/o en modo pendiente.
- Información sobre referencias de pago para realizarlo en tiendas de autoservicio, como OXXO, y bancos principales.

✉ [paymentsmx@youngliving.com](mailto:paymentsmx@youngliving.com)

### Comisiones:

- Validación y actualización de datos fiscales (RFC, régimen y CURP).
- Información y requisitos acerca de pago de bonificaciones.
- Información, cambio y/o actualización del método de pago.
- Consulta y asesoría de cualquier tema relacionado con el pago de tus bonificaciones.

✉ [comisiones@youngliving.com.mx](mailto:comisiones@youngliving.com.mx)



#### Facturación:

Para el apropiado cumplimiento de las disposiciones fiscales vigentes, la emisión de facturas electrónicas CFDI's se efectuará conforme al régimen con el que te diste de alta en la Oficina Virtual. Nuestro sistema emitirá las facturas de acuerdo con el régimen fiscal seleccionado y acorde con la información proporcionada por el titular de la cuenta. Estos son los regímenes fiscales con los que puedes darte de alta en Young Living México:

#### Personas Morales:

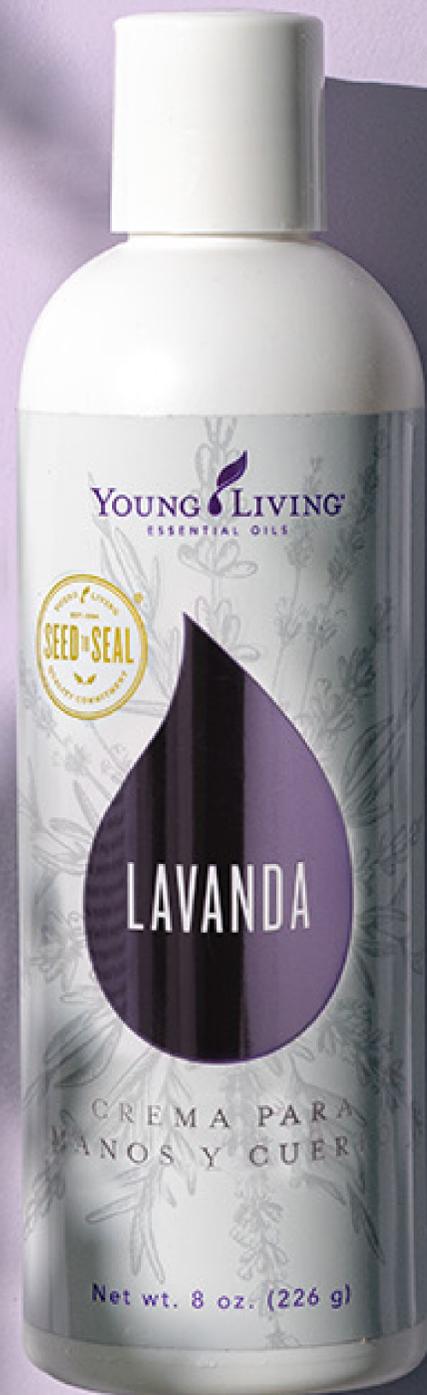
- Régimen General de Ley
- Régimen Simplificado de Confianza

#### Personas Físicas:

- Actividad Empresarial
- Asimilables a Salarios
- Sin Régimen Fiscal
- Régimen Simplificado de Confianza

En los casos de Régimen General de Ley y Actividad Empresarial, las facturas se emiten automáticamente después de cada compra; sin embargo, para Asimilables a Salarios y Sin Régimen Fiscal, la emisión de la factura se genera una vez se haya enviado la solicitud expresa del Socio. El tiempo aproximado de emisión de factura es de 1 a 3 días hábiles después de la compra.

✉ [facturacionmx@youngliving.com](mailto:facturacionmx@youngliving.com)



## Ventas

El área de Ventas, donde se conjuntan todas las estrategias y acciones, es dirigida por un equipo especializado de gerentes regionales para atender y brindar servicio a cada zona del país.

### Gerente de Ventas, Región 1:

Jesús García

✉ [gugarcia@youngliving.com](mailto:gugarcia@youngliving.com)

📍 Nuevo León, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Coahuila, Jalisco, Baja California, Baja California Sur, Durango.

### Supervisora de Ventas, Región 2:

Gabriela Avalos

✉ [gaavalos@youngliving.com](mailto:gaavalos@youngliving.com)

📍 Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Yucatán, Veracruz, Tabasco, Querétaro, Colima, Aguascalientes, Nayarit, Mérida.

### Supervisor de Ventas, Región 3:

✉ Ricardo Moga

📍 [rmoga@youngliving.com](mailto:rmoga@youngliving.com)

Ciudad de México, Estado de México, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala, Michoacán, San Luis Potosí, Guanajuato, Zacatecas.



El área de Ventas comprende, a su vez, tres áreas especializadas:  
Liderazgo México, Reconocimientos México y Promociones especiales.

#### Liderazgo México:

Se encarga de brindar atención exclusiva a Líderes de rango Oro y superior.

Coordinación de Liderazgo México: Gloria Uchuya

✉ [liderazgomexico@youngliving.com](mailto:liderazgomexico@youngliving.com)

🕒 **Horario de atención:** lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

#### Reconocimientos México:

Brinda orientación sobre todos los programas de reconocimiento e incentivos globales y locales creados para todos nuestros Socios del mercado de México.

Reglas o dudas sobre los programas de reconocimientos e incentivos (concursos, viajes de reconocimientos, retiros y campamentos nacionales).

- Estatus de envío, premios Silver Bound, Bridge To Gold y Elite Express.
- Estatus de envío, pin y certificados de avance de rango.
- Regalos de lealtad.

✉ [recognitionmexico@youngliving.com](mailto:recognitionmexico@youngliving.com)

#### Promociones especiales:

Esta área se encarga de proporcionar información sobre el Plan de Compensación y sobre incentivos globales y locales (concursos, dinámicas, campañas, bonos y dudas sobre puntuaciones).

✉ [bonosylmx@youngliving.com](mailto:bonosylmx@youngliving.com)



## Centro de Experiencia

El Centro de Experiencia Young Living México abrió sus puertas oficialmente el 1 de agosto de 2020. Este espacio está diseñado para proporcionar toda la información necesaria, por ende, tenemos agentes capacitados que te estarán asesorando personalmente y productos prueba que podrás ver, oler y sentir.

Asimismo, sus modernas instalaciones están equipadas tanto con pantallas interactivas, para que puedas navegar en el catálogo y encontrar lo que estás buscando, como con visores VR que te transportarán a las fincas Young Living de todo el mundo y te permitirán observar de cerca el proceso Seed to Seal.

El Centro de Experiencia cuenta también con oficinas privadas para que puedas reunirte con tu equipo y trabajar dentro de un ambiente de armonía y bienestar.

¿Dónde está ubicado?

En Río Rhin #88, C.P. 06500, Col. Cuahutémoc, Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Responsable a cargo: Nathaly González

- ✉ [centrodeexperiencia@youngliving.com.mx](mailto:centrodeexperiencia@youngliving.com.mx)
- 🕒 lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas
- 🕒 sábados de 10:00 a 14:00 horas



## Pick Up Center Monterrey

El Pick Up Center Monterrey es un nuevo punto de entrega localizado en la Plaza Chepevera, en Monterrey, Nuevo León.

Este centro cuenta con modernas instalaciones y una ubicación privilegiada para facilitar y hacer más fácil y amena la experiencia de recolección de nuestros Socios en Monterrey y zonas aledañas.

Al ser un punto de entrega, este centro se encarga exclusivamente de surtir órdenes, asegurarse de que estás recibiendo en excelentes condiciones los productos que compraste y de entregártelos personalmente cuando pases a recogerlos.

Para hacer uso del Pick Up Center Monterrey, deberás haber generado y pagado previamente tu orden mediante la Oficina Virtual o mediante Atención al Socio. Una vez que recibas vía correo electrónico la confirmación de que tu orden se encuentra lista para ser recogida, deberás pasar a recolectarla dentro del lapso de los 2 días hábiles.

¿Dónde está ubicado?

En Av. Simón Bolívar 253, Col. Chepevera, CP 64030, Monterrey, Nuevo León.

Responsable a cargo: Germán Villaseca

✉ [pickupmty@youngliving.com](mailto:pickupmty@youngliving.com)

🕒 lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas

🕒 sábados de 10:00 a 14:00 horas



## Comunicación

El área de Comunicación tiene la misión de compartir información relevante sobre eventos, promociones, actualizaciones, productos y todo lo que pueda ser de utilidad para nuestra comunidad. Síguenos en nuestras redes para mantenerte al tanto de las últimas noticias:

### Redes Sociales:

 /YoungLivingMexicoOficial 

 @YoungLivingMexico 

 [www.youngliving.com/es\\_MX](http://www.youngliving.com/es_MX)

 [www.youngliving.com/blog/latam](http://www.youngliving.com/blog/latam)



## Eventos

Este equipo es responsable de los eventos realizados en Young Living México, puedes consultar directamente con esta área información sobre:

- Eventos Corporativos Young Living México (dudas y/o problemas de registro).
- Retiros y campamentos de Young Living México.
- Problemas con órdenes de eventos de Liderazgo.

✉ [eventosmexico@youngliving.com](mailto:eventosmexico@youngliving.com)

Cumbre Latinoamericana (dudas y/o problemas de registro):

✉ [cumbrelatam@youngliving.com](mailto:cumbrelatam@youngliving.com)





## Conducta

El departamento de Conducta en México tiene como propósito educar, inspirar y promover las buenas prácticas y principios de nuestras políticas y procedimientos globales, nuestros reglamentos locales y todas las leyes y regulaciones aplicables. Contáctanos al correo electrónico si tienes alguna duda o reporte de violación.

En nuestra página de Facebook, “Young Living Conducta Exitosa Latinoamérica”, podrás encontrar material visual, práctico y sencillo sobre nuestras Políticas y Procedimientos que te servirá para aprender más sobre cómo construir de forma transparente y responsable y para seguir inspirando y promoviendo las buenas prácticas y principios de nuestras políticas y procedimientos globales y locales. ¡Síguenos!

En el departamento de Conducta se brinda apoyo a los departamentos de **Account Updates**, **Resolutions** y **Verifyme** en los mercados de Latinoamérica. Si tienes alguna pregunta sobre los procesos o requerimientos de cualquiera de estos departamentos, por favor, contáctanos.

✉ [conductlatam@youngliving.com](mailto:conductlatam@youngliving.com)

f [/ylconductlatam](https://www.facebook.com/ylconductlatam)

**“Sé tú el cambio que quieres  
ver en el mundo”**

-Mahatma Gandhi-





**YOUNG LIVING®**  
ESSENTIAL OILS



Para ordenar, visita: [www.youngliving.com/MX](http://www.youngliving.com/MX)  
o llama al 55 4742 6441

Última actualización: 28 de septiembre de 2022.