

COMERCIALIZADORA CENTRAL ENT

S.A DE C.V

Política de integridad

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

MISIÓN

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, asegurando una experiencia complaciente y excelente sin excepción.

VISIÓN

Ser el principal proveedor de servicios a nivel estatal, reconocidos por la excelente calidad y experiencia de nuestro servicio.

¿A QUÉ NOS DEDICAMOS?

Es nuestro propósito, brindar el mejor servicio en la renta de autos, camionetas y minivans, además de contar con el servicio de chofer, procurando el cuidado tanto del usuario como de la unidad, con el objetivo de tener una experiencia grata y segura.

ORGANIGRAMA



I.I FUNCIONES DE CADA ÁREA

- **Administrativa:** El área administrativa desempeña un rol fundamental, ya que es el encargado de llevar de manera eficiente los contratos que se establecen con el cliente, así como asegurar que todos los requisitos sean cubiertos para la ejecución del servicio. Además, se encarga de llevar de manera eficiente los procesos administrativos internos, las altas y bajas del personas, y toda la documentación que implica el proceso. Por otra parte, se encarga de gestionar la documentación de la organización, asegurando que se cumpla con las normativas correspondientes en todo momento, conforme a las leyes y normas correspondientes.
- **Comercial:** Sus funciones giran en torno a exponer e incrementar las ventas de la organización, atrayendo nuevos clientes mediante la implementación de estrategias de venta, difusión y promoción de los diversos servicios con los que cuenta la organización.
- **Contable:** Es la responsable de gestionar y administrar los diferentes fondos o presupuestos, su clasificación y sistematización. Por otra parte, procura la existencia de documentos que sustenten los movimientos financieros de la organización. Aunado a lo anterior, se encarga de definir los datos fiscales de la organización y cuidar que estos figuren en todos los documentos y comprobantes de pago. Además de llevar el control de impuestos de la organización, solicitando los documentos necesarios para poder llevar esta tarea de forma correcta.
- **Operativa:** Dentro de las principales funciones del área operativa encontramos la conducción segura y eficiente del vehículo, el mantenimiento básico y la atención a las necesidades de los pasajeros o mercancías. A la par encontramos funciones de limpieza, que se encargan de la creación de un ambiente seguro, limpio y acogedor para empleados y visitantes, mediante el cuidado, mantenimiento y gestión de las instalaciones.

I.II DESCRIPTIVO DE PUESTOS

1. Director general/ Representante legal y administrador único

Representante legal y administrador único	
Objetivo del puesto	Diseñar, implementar y supervisar las políticas, procedimientos y sistemas administrativos que aseguren la eficiencia, rentabilidad y cumplimiento normativo de la organización, alineada a los objetivos de la misma. Además de establecer parámetros que regule las conductas que puedan causar algún daño o juicio legal a la organización.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Título universitario en Administración, economía, derecho, contaduría o afín. (Preferentemente con maestría en administración o MBA)
Competencias	Responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva.
Experiencia requerida	5 años en actividades gerenciales, donde al menos dos años haya laborado con equipos bajo su dirección.
Conocimientos requeridos para el puesto	
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio avanzado de sistemas ERP, software de gestión financiera y herramientas de análisis de datos (Excel avanzado, Power BI, etc.). • Conocimiento actualizado en legislación laboral, fiscal y regulatoria aplicable. • Conocimiento en estrategias para tener equipos de trabajo eficientes. • Conocimiento en técnicas de comunicación efectiva 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y ejecutar la dirección estratégica de la organización, alineando todas las áreas con los objetivos a largo plazo. • Realizar análisis de mercado, identificar oportunidades de crecimiento y liderar el desarrollo de iniciativas clave. • Supervisar las finanzas de la organización de forma periódica, para asegurar la estabilidad financiera y la eficiencia en la asignación de recursos. • Elaborar presupuestos, buscando la oportunidad de optimización de costos y la toma de decisiones sobre inversiones estratégicas, realizando un análisis conjunto. • Establecer técnicas que alineen e impulsen al equipo a un trabajo conjunto y eficiente, asegurando que cada área esté alineada con la estrategia corporativa, trabajando rumbo a los mismos objetivos. • Establecer y mantener relaciones estratégicas, con socios que impulsen el desarrollo y crecimiento de la organización. • Garantizar que la organización cumpla con las regulaciones legales y éticas, así como anticipar y mitigar riesgos, al ser representante legal, es de suma importancia cumplir con esta actividad de manera exhaustiva y eficiente, ya que los riesgos legales recaen sobre este. • Impulsar la adopción de nuevas tecnologías y procesos que permitan a la 	

organización mantenerse competitiva, esto incluye la formación y constante actualización sobre los avances en herramientas que puedan brindarle un beneficio tecnológico a la organización.

- Evaluar continuamente el desempeño de la organización mediante indicadores clave (KPIs) para asegurarse de que se están alcanzando los objetivos financieros y operativos, en caso de ver un área de mejora, implementar estrategias para poder solventarla, en colaboración con las diversas áreas que componen la organización.

ENT

2. Gerente administrativo

Gerente administrativo	
Objetivo del puesto	Asegurar que los procesos internos funcionen de manera eficiente y sin interrupciones, supervisando de forma directa la optimización de recursos y procesos de la organización.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Licenciatura en administración o afín.
Competencias	Organización, responsabilidad, pensamiento estratégico, comunicación efectiva.
Experiencia requerida	3 años comprobables en roles administrativos.
Conocimientos requeridos para el puesto	
<ul style="list-style-type: none"> Manejo de ERP, portal del SAT, conocimientos sobre manejo de pruebas psicométricas y entrevista con personal. Además de conocimientos técnicos sobre el puesto. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que todas las actividades administrativas se ejecuten de forma eficiente y precisa, desde la gestión de inventarios hasta la coordinación de agendas. Controlar el presupuesto operativo de la organización, asegurándose de que los recursos sean utilizados de manera eficiente y dentro de los límites del presupuesto. Evaluación y rediseño de los procesos administrativos. Puede incluir la digitalización de documentos o la automatización de tareas repetitivas para reducir el tiempo que el equipo dedica a tareas operativas. asegurarse de que la organización cumpla con todas las regulaciones, permisos y documentación correspondiente, tanto locales como nacionales Gestionar las relaciones con proveedores y contratistas, negociando precios y condiciones favorables para la organización, procurando la calidad de los servicios obtenidos. Identificar áreas de mejora a nivel tecnológico de la organización, generando propuestas para su implementación de nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia operativa. Establecer y supervisar los KPI relacionados con la eficiencia operativa, el uso de recursos y la satisfacción interna. Reclutar y formar al personal, debe asignar responsabilidades y espacio en la oficina. Verificar las actividades realizadas por el personal, estableciendo parámetros de rendimiento y analizando que las actividades que realiza el personal, sean las adecuadas a su puesto. 	
Supervisa a	Reporta a
No aplica	Representante legal y administrador único

3. Gerente comercial

Gerente comercial	
Objetivo del puesto	Garantizar la eficiencia de las operaciones comerciales, así como la identificación de oportunidades de negocio, que resulten favorecedoras para la organización.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Licenciatura en administración de empresas, pymes o afín
Competencias	Buenas habilidades comunicativas, liderazgo, pensamiento estratégico, resolución de conflictos, adaptabilidad.
Experiencia requerida	De 3 años en adelante en roles comerciales o de ventas.
Conocimientos requeridos para el puesto	
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia comprobada como gerente comercial o puesto relevante. Conocimiento y aplicación de diversos procesos comerciales y el desarrollo de estrategias. Buen conocimiento de los métodos de investigación y las técnicas de análisis de datos. Conocimiento y manejo de herramientas de análisis comercial. Excel intermedio-avanzado para gestionar datos y análisis financieros. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar planes y estrategias comerciales para promover la consecución de objetivos. Elaborar informes de ventas según se requieran para asegurarse de que se cumplan las metas. Mantener y gestionar relaciones con clientes estratégicos, para asegurar un flujo constante de ingresos. Identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio, buscando alianzas estratégicas así como la negociación de acuerdos comerciales. Analizar las tendencias del mercado y de la competencia para conocer la demanda y las preferencias de los consumidores. Tomar en cuenta y compartir los conocimientos y las impresiones de las tendencias, el comercio y la mercadotecnia que tienen los posibles consumidores, así como la apreciación del servicio / servicio. Análisis de KPI's y elaboración de informes para la toma de decisiones. 	
Supervisa a	Reporta a
No aplica	Representante legal y administrador único

4. Gerente contable

Gerente Contable	
Objetivo del puesto	Garantizar que los procesos financieros estén alineados con los objetivos corporativos, mientras proporciona información precisa y oportuna para la toma de decisiones, paralelos a las leyes correspondientes.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Licenciatura en contaduría
Competencias	Organización, responsabilidad, pensamiento lógico y estratégico y comunicación efectiva.
Experiencia requerida	2 años de experiencia comprobable en actividades de contabilidad.
Conocimientos requeridos para el puesto	
Manejo de ERP, portal del SAT, IDSE, SUA, además de cálculo de nómina	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar todos los procesos del ciclo contable, incluyendo asientos contables, cierre de cuentas y conciliaciones bancarias. • Presentar informes financieros detallados a la alta dirección, tales como balances generales, estados de resultados y flujos de caja. • Asegurar que la organización cumpla con las normativas fiscales y contables. • Evaluar la viabilidad de nuevas inversiones o proyectos mediante análisis financieros detallados (incluye la proyección de flujos de efectivo y evaluación de riesgos). • Supervisar la planificación y ejecución de los presupuestos anuales, asegurando que se cumplan los límites establecidos. • Registro, supervisión y análisis de las transacciones contables. • Elaboración y revisión de las integraciones de cuentas contables del balance general. • Conciliación de cobranza y pagos contra estados de cuenta. • Coordinar la documentación contable necesaria para auditorías internas y externas. • Cierres mensuales y anuales contables. • Presentación de impuestos. 	
Supervisa a	Reporta a
No aplica	Representante legal y administrador único

5. Chofer/conductor

Chofer	
Objetivo del puesto	Proporcionar un servicio de transporte seguro y cómodo a los clientes. Esto incluye llevarlos a su destino deseado, siguiendo la ruta más eficiente y proporcionando asistencia con el equipaje y otros objetos.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Licenciatura trunca, carrera técnica o bachillerato técnico
Competencias	Honestidad, responsabilidad, toma de decisiones y comunicación efectiva, autocontrol.
Experiencia requerida	2 años comprobables en manejo de diversos autos y conocimiento de carreteras y reglamento vial.
Conocimientos	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de zonas seguras y de riesgo en la ciudad. Familiaridad con las leyes y regulaciones de tráfico locales y nacionales. • Conocimientos generales del funcionamiento y reparación de un auto. (Cambio de llanta, aceite, presión del neumático, etc.) • Conocimiento de rutas alternativas y principales para diversos destinos. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el transporte de los clientes, se realice de manera segura, cumpliendo con todas las normativas de tráfico y aplicando técnicas de conducción defensiva para prevenir accidentes. • Planificar cuidadosamente las rutas, considerando el tráfico, las condiciones climáticas y posibles contratiempos, como obras viales o eventos públicos. • Realizar inspecciones diarias de los niveles de aceite, la presión de los neumáticos y otros aspectos básicos del mantenimiento. • Mantener al personal administrativo, informando sobre los tiempos estimados de llegada y cualquier cambio durante el trayecto. • Cumplir con las normas de tránsito y garantizar la seguridad de los pasajeros y la carga. 	
Supervisa a	Reporta a
No aplica	Director general

6. Mecánico

Mecánico	
Objetivo del puesto	Mantener las unidades de transporte en las mejores condiciones, diagnosticando, reparando y dando mantenimiento a las mismas para asegurar su buen estado y funcionamiento.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Carrera técnica relacionada a la mecánica o bien, ingeniería automotriz.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para identificar y proponer soluciones a problemas. • Excelentes habilidades de comunicación.
Experiencia requerida	A partir de 2 años comprobables como mecánico de automóviles.
Conocimientos requeridos	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de sistemas y componentes automotrices. • Buen entendimiento de herramientas y procedimientos de diagnóstico. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar vehículos para diagnosticar problemas con precisión. • Realizar inspecciones rutinarias y mantenimiento de equipos mecánicos y eléctricos con el objetivo de la funcionalidad y la longevidad del vehículo. • Solucionar y resolver problemas de mantenimiento de manera oportuna y eficiente. • Mantener un registro sobre los problemas y trabajos realizados a cada vehículo. • Realizar presupuestos de reparación de los vehículos. 	
Supervisa a	Reporta a
No Aplica	Director general

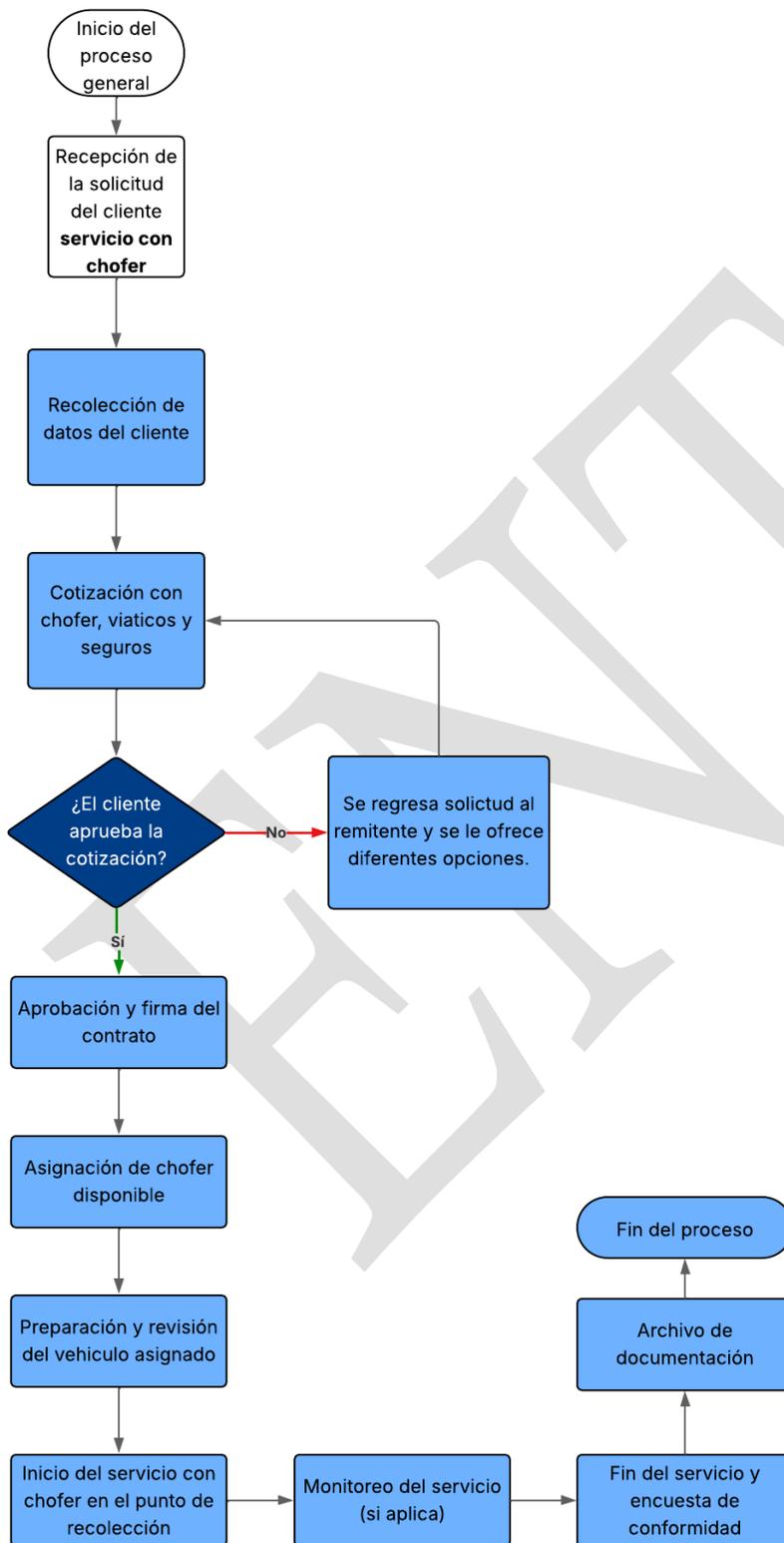
7. Limpieza

LIMPIEZA	
Objetivo del puesto	Procurar mantener la higiene y el orden en el entorno laboral, desempeñando actividades que aseguren espacios limpios y seguros para todos los integrantes de la organización.
Nivel de responsabilidad	Medio
Escolaridad requerida	Bachillerato
Competencias	Atención al detalle, organización y proactividad.
Experiencia requerida	6-12 meses comprobables en actividades relacionadas a limpieza.
Conocimientos requeridos para el puesto	
Conocimientos amplios servicios que son seguros y efectivos para cada tipo de superficie, especialmente en sitios de alto tránsito. Además, de los conocimientos técnicos que demandan el puesto (barrer, trapear, lavar, etc.).	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de residuos y basura de forma adecuada y siguiendo los procedimientos establecidos. • Manejo de servicios y equipos de limpieza, asegurándose de utilizarlos de manera segura y eficiente. • Reposición de suministros necesarios para la limpieza, como papel higiénico, jabón, toallas, entre otros. • Realizar la limpieza diaria de pasillos, escaleras, vestíbulos y otras áreas comunes. • Eliminar el polvo de los muebles, ventanas y superficies. • Lavar y desinfectar los baños y sanitarios. • Limpiar y mantener el mobiliario y los objetos decorativos. • Almacenar los servicios de limpieza de forma segura y organizada. • Informar sobre posibles averías en los equipos o necesidad de reponer servicios. 	
Supervisa a	Reporta a
No aplica	Director general

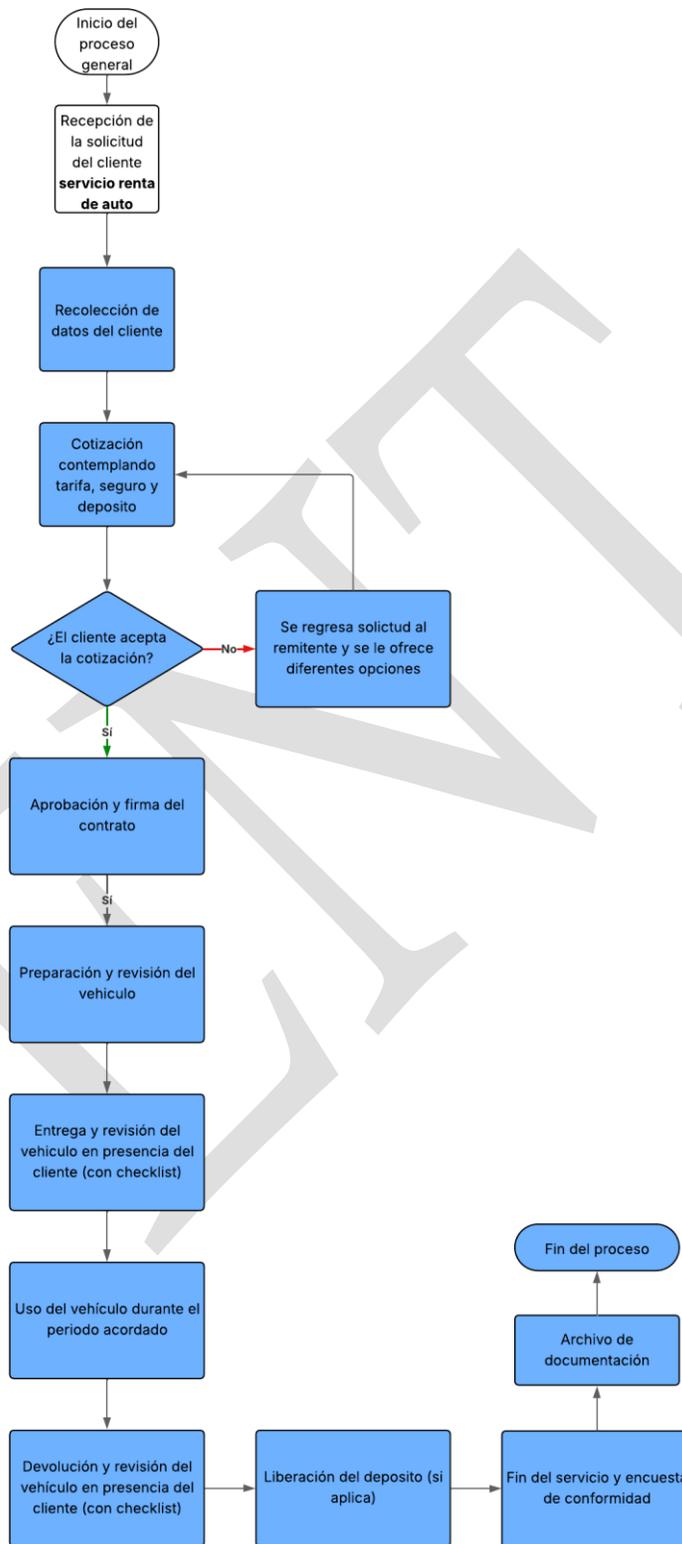
8. Seguridad

Guardia de seguridad	
Objetivo del puesto	Observar, controlar y vigilar el entorno de trabajo, buscando evitar posibles amenazas tanto a trabajadores, clientes y bienes del lugar.
Nivel de responsabilidad	Alto
Escolaridad requerida	Bachillerato
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Resolución de problemas. • Buenas habilidades interpersonales.
Experiencia requerida	A partir de 1 año en vigilancia.
Conocimientos requeridos para el puesto	
<ul style="list-style-type: none"> • Control de incidentes y emergencias. • Conocimiento y manejo de sistemas de seguridad. • Conocimiento de protocolos y procedimientos de protección y seguridad. 	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Control de acceso al establecimiento, referente a entradas y salidas, de manera preventiva. • Monitoreo y patrullaje regular para identificar posibles amenazas utilizando el equipo de protección adecuado. • Respuesta inmediata a incidentes y emergencias siguiendo los procedimientos necesarios y establecidos. 	
Supervisa a	Reporta a
No Aplica	Director general

I.III.II Procedimiento general - Servicio de chofer

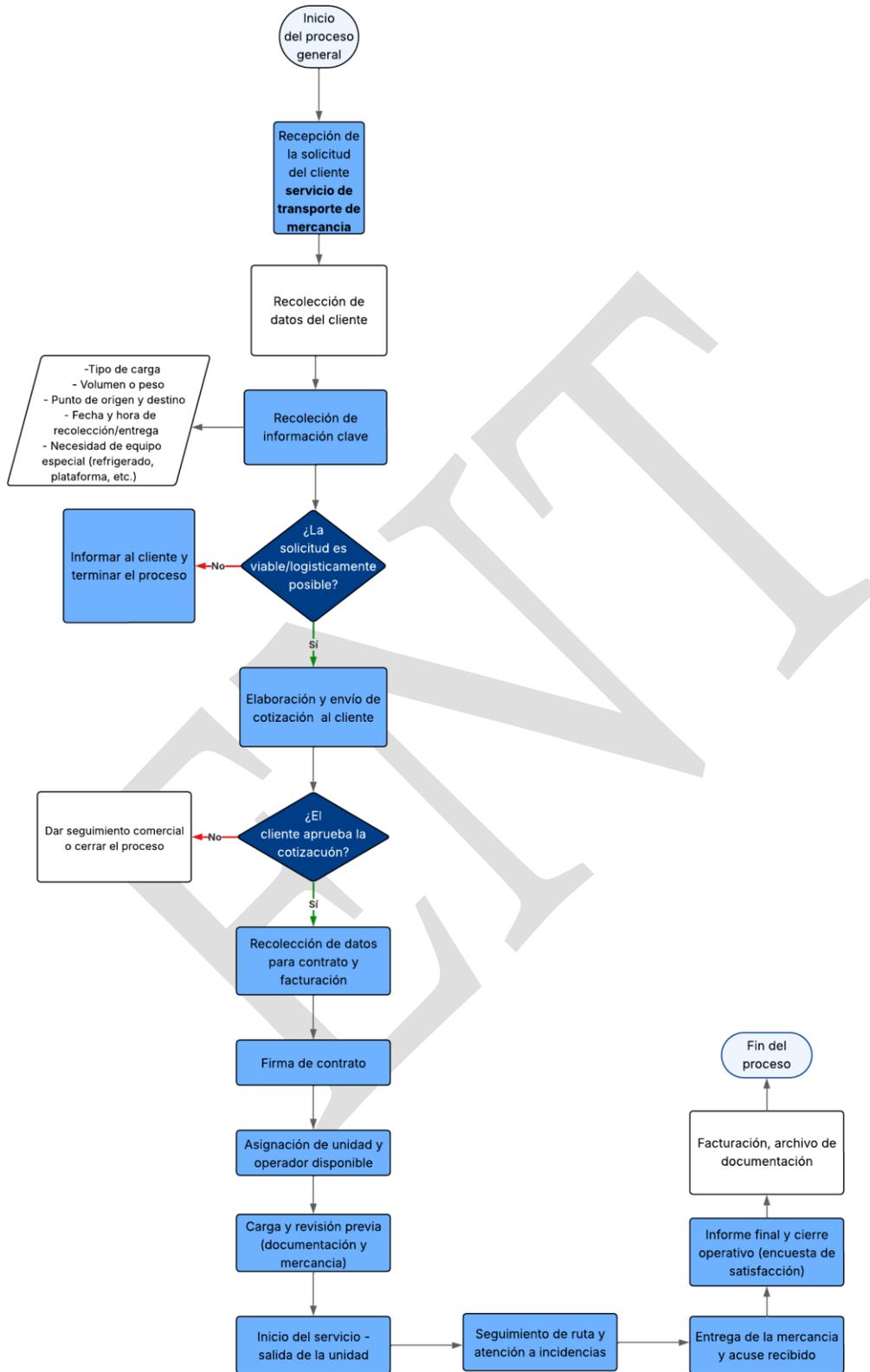


I.III.III Procedimiento general – Renta de auto



I.III.IIII Procedimiento general - Transporte de carga

ENT



I.III.I Descripción del proceso general

Dentro de Central ENT, tenemos como prioridad brindar cualquiera de nuestros servicios con una excelente calidad a nuestros usuarios, para ello, contamos con pasos definidos y claros para lograr este objetivo:

1. Recepción de la solicitud del cliente: Es primordial, cumplir con las necesidades que los clientes presentan. Al momento de la recepción nos aseguramos de entender la prioridad del cliente, mediante preguntas acerca del servicio y su expectativa con nosotros.
2. Solicitud de datos: una vez entendido el servicio, procedemos a la recolección de los datos del cliente, que nos brinda seguridad para contactarlo ante cualquier emergencia que surja en el servicio, o bien, sobre la protección de nuestros intereses. Se recolectan datos generales sobre el cliente, presupuesto, contactos de emergencia, y medios de contacto.
3. Cotización: Con el presupuesto acordado, procedemos a buscar dentro de nuestro catálogo la opción que mejor se adecua a la solicitud del cliente, sin perder de vista los requisitos principales. En caso de que la primera opción sea negada, se realizan modificaciones y se vuelve a presentar la cotización.
4. Firma del contrato: Una vez aceptada la cotización, se procede a llenar y firmar el contrato del servicio demandado, para protección legal tanto del cliente como de la organización.
5. Ejecución del servicio: Una vez, establecidas las fechas y el tipo de servicio, se procede a su ejecución bajo los términos que se establecen en el paso anterior, con lo cual, solo se le da seguimiento, para poder actuar ante cualquier instancia que pueda surgir durante el servicio.
6. Cierre y encuesta de satisfacción: Posterior a la ejecución del servicio, se procede a dar cierre, mediante la entrega de la unidad, facturación, entrega de mercancía, o bien, como lo demande el servicio solicitado (devolución de depósito, ajuste de cuentas, etc.). Además, se le brinda al cliente una encuesta de satisfacción, al cual permite ver áreas de mejora y experiencia con el cliente.
7. Archivado de documentación: Finalmente, procedemos a dar cierre documentación, mediante el llenado del expediente del servicio, anexando la documentación faltante con la que se dio cierre (facturas, evidencia de devolución de depósito, comprobantes, etc.).

II. CÓDIGO DE CONDUCTA

Valores

Para Comercializadora Central ENT, el compromiso es con nuestro equipo y con los clientes, por ello, nos regimos con los siguientes valores:

- Respeto: Tanto a los colaboradores de la organización, como a los clientes, que asisten a las instalaciones, otorgando un trato amable y de acompañamiento.
- Tolerancia: Al saber escuchar diferentes opiniones, buscando siempre una solución en conjunto que beneficie a los involucrados.
- Responsabilidad: De mantener nuestros servicios en las mejores condiciones para su uso.
- Puntualidad: Al brindar el servicio a nuestros clientes, cuidando los horarios ya establecidos.
- Calidad: En el servicio que ofrecemos para dar la mayor satisfacción posible.
- Confianza: De que nuestros servicios van a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.
- Honestidad: Al dar transparencia al trato con los clientes, reforzando procesos y términos para adquirir nuestros servicios.
- Trabajo en equipo: Para reconocer áreas de oportunidad que se puedan mejorar dentro de la organización, procurando el bienestar de todos.
- Integridad: De que siempre se va a trabajar conforme a nuestros principios, para ofrecer los mejores servicios.

Prohibiciones

Para mantener un espacio de trabajo libre de conflictos, donde se integre toda la comunidad que nos conforma como organización, las responsabilidades de todos los miembros son:

- Ser conocedor del código de conducta y seguirlo como una parte de su trabajo.
- Reportar cualquier incumplimiento hacia las normativas de la organización (valores, código de conducta).

Conductas prohibidas y obligatorias

Procurando que nuestro trabajo se realice de manera correcta, sin buscar perjudicar a terceros como colaboradores o clientes, se presenta el siguiente listado de conductas obligatorias dentro del espacio de trabajo.

- Mantener un comportamiento respetuoso y profesional con los compañeros de trabajo.
- Actuar siempre conforme a la ética y responsabilidad del trabajo.
- Conocer y cumplir íntegramente con los reglamentos definidos dentro de esta organización (valores, código de conducta).

- Colaborar siempre con el personal de la organización, de manera que se realicen las tareas pertinentes para lograr el mejor de los resultados.
- Actuar siempre desde el margen del respeto y la tolerancia, evitando la discriminación hacia alguien por su sexo, edad, raza, color de piel, orientación sexual, situación económica, apariencia física, religión, nacionalidad, capacidades diferentes, ideología política, etc. Hacia los colaboradores de la organización o clientes.
- Procurar el cumplimiento de todas las actividades que requiere su puesto, realizándolas de manera eficiente y con el orden necesario.
- Mantener el trato al cliente completo, eficaz, personalizado y funcional para lograr los mejores resultados y una experiencia agradable.

Así mismo, se hace mención de aquellas **conductas prohibidas** dentro de nuestra organización:

- Cualquier situación que implique el recibimiento de algún incentivo monetario y/o material que influya en la preferencia de clientes, familiares, servicios y trabajos a realizar.
- Utilizar cualquier tipo de lenguaje que resulte ofensivo, discriminatorio y que genere agresiones, tanto hacia los colaboradores de la organización como hacia los clientes.
- Compartir información sin verificar su veracidad, así mismo, que esta sea divulgada tanto de manera interna como externa, pudiendo causar situaciones que afecten al ambiente laboral y genere inconvenientes entre los colaboradores y los clientes.
- Dañar, deteriorar, suprimir, alterar o suplantar cualquier material o instrumento dentro de la organización, sin ningún tipo de autorización previa y sin dar a conocer dicho suceso. En caso de infringir este punto, se recurre a medidas que pueden ir desde la sustitución del material hasta el término de la relación laboral.
- Generar o tener conflictos de interés. Es posible que se integren al equipo de trabajo familiares y/o pareja de algún colaborador, siempre y cuando éste cumpla con los requerimientos, tales como conocimientos, habilidades, competencias y experiencia, necesarios para el puesto solicitado. Así mismo, es indispensable que no exista ninguna relación de subordinación entre un puesto y otro.
- Hacer uso incorrecto de materiales como bienes de la organización en búsqueda de un beneficio personal, cayendo así en fraudes, procedimientos ilegales y atentar contra el buen funcionamiento de la organización.

II.I Medio de difusión del código de conducta.

Para Central ENT, es fundamental priorizar la difusión de nuestro código de conducta, para procurar el entendido del comportamiento y valores, que se espera de nuestro personal. Debido a lo anterior, se brinda de forma detallada y completa en el proceso de inducción de cada colaborador, cuando ingresa a la organización. En todo momento, se procura su entendido, ejemplificando con actividades que pueden presenciar y observar en su día a día. Además, ponemos a disposición del público en general, su consulta en la página web de nuestra organización (<https://www.ent-central.com/>), confirmando que cada colaborador, pueda consultarlo y ponerlo en práctica de una forma eficiente, buscando el bien común.

Presentación de inducción



Contenido

¿Quiénes somos?

Misión

Visión

Valores

¿Cómo estamos conformados?

Código de conducta

Reglamento

Bienvenido

¿Quiénes somos?

Somos una empresa comprometida en brindar el mejor servicio en la renta de autos para ejecutivos en Puebla con nuestros vehículos en excelente estado. Además del interés en servir de todo nuestro personal capacitado y guiado por un espíritu Humano y el mayor respeto hacia nuestros clientes y sus reservaciones.



 <p>Misión</p> <p>Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, asegurando una experiencia complaciente y excelente sin excepción.</p>	 <p>Visión</p> <p>Ser el principal proveedor de servicios a nivel estatal, reconocidos por la excelente calidad y experiencia de nuestro servicio.</p>	 <p>Valores</p> <p>Responsabilidad Puntualidad Calidad Confianza Honestidad Trabajo en equipo Integridad</p>
--	--	--



Estamos conformador por

Cada área es indispensable y fundamental para el correcto funcionamiento de la organización, por ello, debes saber cómo estamos conformados y el gran equipo al que perteneces



Código de conducta

- Mantener un comportamiento respetuoso y profesional con los compañeros de trabajo.
- Actuar siempre conforme a la ética y responsabilidad del trabajo.
- Conocer y cumplir íntegramente con los reglamentos definidos dentro de esta organización (valores, código de conducta).
- Colaborar siempre con el personal de la empresa, de manera que se realicen las tareas pertinentes para lograr el mejor de los resultados.
- Actuar siempre desde el margen del respeto y la tolerancia, evitando la discriminación hacia alguien por su sexo, edad, raza, color de piel, orientación sexual, situación económica, apariencia física, religión, nacionalidad, capacidades diferentes, ideología política, etc. Hacia los colaboradores de la empresa o clientes.
- Procurar el cumplimiento de todas las actividades que requiere su puesto, realizándolas de manera eficiente y con el orden necesario.
- Mantener el trato al cliente completo, eficaz, personalizado y funcional para lograr los mejores resultados y una experiencia agradable.

• • • • •

Código de conducta

- Cualquier situación que implique el recibimiento de algún incentivo monetario y/o material que influya en la preferencia de clientes, familiares, servicios y trabajos a realizar.
- Utilizar cualquier tipo de lenguaje que resulte ofensivo, discriminatorio y que genere agresiones, tanto hacia los colaboradores de la empresa como hacia los clientes.
- Compartir información sin verificar su veracidad, así mismo, que esta sea divulgada tanto de manera interna como externa, pudiendo causar situaciones que afecten al ambiente laboral y genere inconvenientes entre los colaboradores y los clientes.
- Dañar, deteriorar, suprimir, alterar o suplantar cualquier material o instrumento dentro de la organización, sin ningún tipo de autorización previa y sin dar a conocer dicho suceso. En caso de infringir este punto, se recurrirá a medidas que pueden ir desde la sustitución del material hasta el término de la relación laboral.
- Generar o tener conflictos de interés. Es posible que se integren al equipo de trabajo familiares y/o pareja de algún colaborador, siempre y cuando éste cumpla con los requerimientos, tales como conocimientos, habilidades, competencias y experiencia, necesarios para el puesto solicitado. Así mismo, es indispensable que no exista ninguna relación de subordinación entre un puesto y otro.
- Hacer uso incorrecto de materiales como bienes de la empresa en búsqueda de un beneficio personal, cayendo así en fraudes, procedimientos ilegales y atentar contra el buen funcionamiento de la empresa.

Reglamento

- La puntualidad es obligatoria. Tres retardos equivalen a una falta injustificada.
- Cualquier ausencia deberá ser justificada con al menos 24 horas de anticipación, salvo en casos de emergencia.
- Se espera un trato respetuoso entre todo el personal y hacia los clientes.
- No se tolerarán conductas ofensivas, discriminatorias, ni actos de violencia verbal o física.
- El uso de lenguaje inapropiado, bromas pesadas o acoso está estrictamente prohibido.
- Los equipos, vehículos, sistemas y materiales de la empresa deben ser utilizados exclusivamente para fines laborales.
- Cualquier daño por mal uso será responsabilidad del empleado.
- Se exige una presentación personal adecuada y profesional, especialmente cuando se tiene contacto directo con clientes.
- Toda información interna de la empresa y de los clientes deberá manejarse con total confidencialidad.
- No se permite divulgar información sin autorización expresa por escrito.



¡Ya eres CENTRAL ENT!



ES UN PLACER CONTAR CONTIGO. JUNTOS ALCANZAREMOS GRANDES METAS.

ENT

III. SISTEMAS ADECUADOS Y EFICACES DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA

La dirección general se encarga de establecer de forma correcta, nuestros sistemas de control vigilancia y auditoria, consideramos primordial evaluar el conocimiento del personal sobre su área, puesto y actividades que desempeña; de esta forma, evaluando los riesgos ante la corrupción, filtrado de información y posibles formas de enjuiciamiento, que puede enfrentar en caso de caer en algún supuesto mencionado.

Presentamos las siguientes estrategias:

1. Fomentar una cultura organizacional, donde los colaboradores de todos los niveles, se comprometan de forma profesional y ética con la implementación de valores y las políticas de la organización para su óptimo funcionamiento. Procurando evitar, actividades o prácticas que puedan hacer espacio para actividades delictivas, engañosas, deshonestas, o que atenten contra los valores y políticas de la organización.
2. Detección y monitoreo de áreas con posibles conflictos de interés, destacando la necesidad de tomar acciones preventivas y efectivas para sancionar y corregir posibles conductas que puedan comprometer la imparcialidad de los colaboradores.
3. Realizar auditorías periódicas sobre los procesos de cada área. Cada área es auditada con un comité establecido durante un periodo en específico, (pero sin anunciar las fechas ni orden, solo el mes), es sujeta a una revisión de proceso, del cual, se genera un reporte mencionando anomalías o datos relevantes encontrados, del cual, se deja a disposición del directivo; con la finalidad de tomar las acciones y medidas correspondientes.
4. Revisiones eventuales del inmueble y recursos que maneja cada área. Se genera un comité aleatorio, donde se revise (en base a una lista predeterminada), la condición en la que se encuentra los recursos de los que dispone cada área, al final, este se entrega al área de mantenimiento y administración, para evaluar el estado y determinar si el uso ha sido el adecuado.

Donde, en los puntos anteriormente establecidos, se busca determinar la transparencia y eficiencia en los procesos que se realizan, tanto de forma interna, como externa. Siempre, destacando los valores de la organización y tomando las acciones necesarias para que estos, sean la base y directriz de la misma. Cabe mencionar, que estos procesos son evaluados y compartidos con los miembros de organización, buscando la mejora continua en nuestros procesos, abiertos a críticas y retroalimentación que nos brinde una visión constructiva.

IV. SISTEMAS DE DENUNCIA

En Comercializadora Central ENT valoramos a nuestros colaboradores y nuestros clientes, por lo que damos cabal seguimiento a quejas y denuncias. Independientemente de, si se realiza por personal interno o externo, el cuidado de nuestra integridad como organización, es fundamental para todo el personal que labora en ella.

Las quejas y denuncias, éstas se deben presentar utilizando el “formato para quejas y denuncias” (Anexo 1), debidamente requisitado y enviado al siguiente correo: comer.cent.ent@gmail.com

Es importante saber que, las quejas o denuncias anónimas no pueden ser atendidas, debido a que, se requieren datos específicos para dar el seguimiento oportuno.

Independientemente de la su naturaleza, las denuncia, tanto internas como externas, llevan el mismo procesamiento.

1. Recepción del documento de queja o denuncia.
2. Revisión de los datos proporcionados e involucrados.
3. Análisis de la información brindada, así como las evidencias si es que existen.
4. Investigación del suceso y análisis de los datos obtenidos mediante la búsqueda de información, entrevistas, documentación y demás evidencias.
5. Seguimiento y verificación con el departamento correspondiente.
6. Informe final y sanciones estipuladas, en caso de requerirlas.

Las medidas a tomar y sanciones, quedan a cargo de la dirección general; quien, a través del informe general de seguimiento, donde se tomen en cuenta los sucesos tal y como pasaron (una vez ya investigados), decide o determina las sanciones a tomar, que pueden ir desde multas monetarias o administrativas, hasta suspensiones temporales o definitivas del cargo y la salida de la organización. Es importante que se realice el seguimiento general, así como establecer medidas preventivas que permitan evitar su posible recaída en él.

Las posibles sanciones administrativas pueden abordar:

- Amonestaciones
- Suspensión de labores
- Destitución del puesto de trabajo
- Multas
- Descuentos salariales

Todas estas posibles sanciones quedan a consideración de quienes tomen la decisión y analicen el caso.

V. SISTEMAS Y PROCESOS ADECUADOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN.

En Central ENT, es de suma importancia que nuestro personal cuente con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar un trabajo eficiente y de calidad. Es por ello, que generamos un programa de capacitación, con el objetivo de dar a conocer las políticas, reglamentos, normas y procedimientos; así como mantener una preparación constante y actualizada, procurando la seguridad de nuestro personal y evitando posibles accidentes.

PLAN DE CAPACITACIÓN 2025			
Nombre de la capacitación	Enfocado en	Puestos que toman la capacitación	Conocimientos previos requeridos
Inducción y reinducción	Dar a conocer políticas y reglamentos	Todos, al ingreso y cada 3 años	Ser parte de la empresa
Gestión y planeación estratégica	Planeación y distribución eficiente en equipos de trabajo	Todos	Conocimientos generales sobre planeación y estrategias
Equipos de trabajo exitoso	Funcionamiento y formación de equipos de trabajo de alto rendimiento	Todos	Conocimientos generales sobre el trabajo en equipo
Atención de riesgos psicosociales	Prevención de riesgos psicosociales	Todos	Conocimiento general de posibles riesgos psicosociales

Se establece este programa, en el supuesto de conformar equipos eficientes que posean y desarrollen las habilidades y competencias necesarias para obtener resultados óptimos, cuidando y procurando en todo momento su bienestar social.

Donde, de forma específica, se buscan los siguientes puntos:

1. Brindar a los integrantes, herramientas que puedan usar dentro y fuera del ámbito laboral, que les permita optimizar su tiempo y procesos en actividades que realicen, tanto en equipo, como de forma individual.

2. Procurar el objetivo de la organización, estableciendo un programa de capacitación que se alinea con tal objetivo y permita cubrir las necesidades que han sido establecidas.

Abordando de forma general lo que implica la elaboración y establecimiento de las múltiples capacitaciones, se realiza considerando los siguientes puntos:

- a) Este plan de capacitación, se fundamenta en la necesidad de dar a conocer a cada colaborador, la política de integridad, así como en la detección de necesidades, la cual, nos permite establecer un punto de partida sobre los programas que se eligen e implementan.
- b) Es fundamental que ante cualquier contratación o asenso dentro de la organización, se presente sin excepciones el proceso de inducción de la organización, y específico, donde se aborde el cargo a desempeñar.
- c) Es responsabilidad conjunta del representante legal y el gerente administrativo, promover una cultura de capacitación continua, donde se cercioren las competencias de cada colaborador, con un aprendizaje y evaluación constante, que permita a la organización mantener procesos actualizados y de la mejor calidad.
- d) Todo colaborador que curse alguna capacitación, debe aceptar el compromiso y la responsabilidad con su aprendizaje. Esto incluye completar el plan de estudios y comprobar los conocimientos adquiridos mediante una evaluación correspondiente. En caso de no aprobar la capacitación, debe reintegrar el valor de esta, a excepción de alguna enfermedad, incapacidad o fuerza mayor.
- e) Establecer un ambiente, donde se favorezca el desarrollo de mecanismos más efectivos y dinámicos para mantener una comunicación efectiva entre las áreas y con los clientes. Además, buscar dinámicas para brindar una atención personalizada, para darle un seguimiento efectivo a los casos que lo requieran.
- f) Implementar evaluaciones y mejoras continuas que ayuden a formar un mejor clima organizacional.

VI. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Proceso de reclutamiento y selección de personal

- ✓ Se lleva a cabo un proceso reclutamiento, a través de la publicación de vacantes en plataformas públicas y conocidas, de manera que cualquier persona tenga acceso y pueda postularse a ellas.
- ✓ Las vacantes son publicadas con las especificaciones que evitan que exista cualquier tipo de discriminación, ya sea por edad, sexo, nivel socioeconómico, etc. De manera que se dé la oportunidad de postularse a cualquiera, que cumpla con los requerimientos (competencias, conocimientos, habilidades, nivel académico) que el puesto requiere.
- ✓ Posteriormente, los candidatos son invitados a entrevista, donde, además, se ejecuta la aplicación de pruebas psicométricas adecuadas, para indagar sobre el apego al perfil psicológico que se requiere.
- ✓ En caso de ser necesario, se puede aplicar un examen de conocimientos técnicos, acorde al puesto que se está solicitando, para identificar las competencias necesarias para el mismo.
- ✓ Se da la elección de candidato acorde a todos los resultados obtenidos en el proceso.

Para evitar que el personal que ingrese, incumpla con las normativas y reglamentos internos de la organización, estos se dan a conocer desde el momento de la entrevista y, se estableces de forma formal, en la inducción, cuando el personal entra a la organización, haciendo énfasis en lo que representa para la organización y los colaboradores en su conjunto, buscando un claro entendimiento de los mismos.

Por otra parte, dentro del área de recursos humanos, debemos tener como objetivo primordial, evitar la incorporación de personas que pongan en riesgo el cumplimiento de nuestras políticas, lineamientos, ética, legalidad y filosofía organizacional. Aclarando, que el objetivo mencionado, prohíbe estrictamente cualquier tinte de discriminación en los diversos ámbitos que se pueda presentar (como origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil, etc.) que atente contra la dignidad o derechos humanos.

Dentro de los parámetros que nos permiten establecer que el personal cumpla con las normas, políticas y estándares establecidos, al momento de ingresar; verificamos la funcionalidad e integridad del aspirante en las actividades y responsabilidades a realizar, conforme a su rango jerárquico, pero, además, establecemos filtros de selección como:

- Profesionalismo
- Competencias
- Experiencia
- Honestidad
- Credibilidad

Aunado a esto, al ingresar (y después de cierto periodo), se realizan pruebas de confianza en los colaboradores (dependiendo del puesto). Este proceso, implica pruebas psicométricas, las cuales nos ayudan a prevenir, identificar y mitigar cualquier riesgo potencial ante comportamientos no permitidos o inapropiadas, por parte de cualquier integrante de la organización.

VII. MECANISMOS QUE ASEGUREN EN TODO MOMENTO LA TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE SUS INTERESES.

En Central ENT, es de suma importancia generar confianza con nuestros clientes y ser transparentes con nuestros intereses organizacionales. Además de cumplir con la responsabilidad social, y contribuir con las regulaciones y autoridades pertinentes ante cualquier investigación de soborno o corrupción, o bien; actividades que impliquen acciones legales/penales.

Sin mencionar, que se cumple con lo mencionado desde la implementación y cumplimiento de las leyes y normativas establecidas por las autoridades correspondientes, aplicables en los rubros en contra del lavado de dinero, corrupción, financiamiento al terrorismo, y las demás relacionadas.

Los principios que rigen la publicidad de información de Centran ENT comprende los siguientes ámbitos:

- Vacantes de empleo;
- Salud y medio ambiente;
- Lucha contra la corrupción;
- Intereses de los prospectos y clientes;
- Ciencia y tecnología;
- Organigrama y perfil de los integrantes

En las políticas de transparencia y publicidad de información, se pueden encontrar los estándares y el modelo de gobierno de la organización, a través de lo cual, se manifiestan los vínculos y relaciones con funcionarios públicos otorgamiento y prórroga de licencias de cualquier tipo, permisos, concesiones, pactos, convenios de integridad con el sector público y privado, como control para prevenir fraudes y actos asociados al soborno o corrupción.

Hacemos pública la política de integridad y el compromiso en coadyuvar en los procesos de auditoría o investigación, para el caso en que sus intereses entren en conflicto con los del sector público.

Estos elementos están directamente relacionados con la aplicación del principio de transparencia y rendición de cuentas entre la alta dirección y nuestros colaboradores.

La difusión de la información de la organización tiene que ser puntual, periódica, fiable y relevante acerca de sus actividades, sus estructuras, su situación financiera y sus resultados.

También:

- Los resultados financieros y operativos de la empresa
- Los objetivos de la empresa.
- Los factores de riesgo previsible más importantes.

Dentro de la información pública, se encuentra lo siguiente:

Se pone a disposición de orden público información vulnerable o que contengan datos sensibles o bien, documentos que involucran nuestras operaciones (y que pueden ser objeto de ventaja para competidores de nuestro giro), siempre y cuando sea con un documento legal que justifique la publicación de este. De igual forma, se considera de orden confidencial toda la información que se brinda al área administrativa, ya que maneja datos sensibles que se integran al expediente de cada colaborador.

Aunado a lo anterior, se dispone de la información pertinente acerca de los sistemas de gestión de riesgos, y documentación referida al cumplimiento de cualquier disposición legal.

Finalmente, la documentación donde se expongan normas de conducta, políticas sociales, éticas y medioambientales.

Esta información se difunde mediante medios oficiales de la organización, cuidando el objetivo de su exposición. De igual forma, se pone al alcance del público mediante su difusión en nuestra página web: [Renta de Autos Ejecutivos - Comercializadora Central ENT](#).

Información de la organización:

Nombre de la organización: [Comercializadora CENTRAL ENT](#)

Número de contacto: [222 554 8923](#)

Página web: [Renta de Autos Ejecutivos - Comercializadora Central ENT.](#)

Correo electrónico: comercializadora.1102@gmail.com

ENT

Anexo 1

Formato de Quejas y Denuncias	
Fecha:	Nombre completo:
Motivo de la queja (explicar claro y conciso):	
Fecha y lugar en que ocurrieron los hechos:	
Personas que participaron:	
Datos de contacto (número de teléfono o correo electrónico):	