

**CÓDIGO DE CONDUCTA**

**Y**

**POLÍTICA DE  
INTEGRIDAD**



**DEA Comercial Diversa S.A. de C.V.**

---

Especialistas en necesidades de limpieza

## ÍNDICE

- I. **MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**
- II. **CÓDIGO DE CONDUCTA**
- III. **PROGRAMA DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA**
- IV. **SISTEMA DE DENUNCIAS**
- V. **PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN**
- VI. **POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS**
- VII. **POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA**

# **Manual General de Organización y Procedimientos DEA Comercial Diversa S.A. de C.V.**

## **Justificación**

El Manual General de Organización y Procedimientos, tiene por objeto dar a conocer la historia y desarrollo de la empresa, así como la organización y funciones de cada uno de los empleados, con el objeto de optimizar el funcionamiento y rentabilidad del negocio.

## **Historia**

La empresa nació en 1989 como persona física, por el entusiasmo y decisión contundente de sus fundadores, *Gloria Araceli Rojas Oropeza y José Luis Oliva Villalobos*, con la intención de ser un referente en Puebla y sus alrededores de la venta y asesoría de Material de Limpieza sobre todo en los sectores Industrial, Gubernamental, Educativo y de la Salud.

Fue en 1993 cuando se constituye como persona moral a nombre de DEA Comercial Diversa S.A. de C.V.

## **Misión**

Somos una empresa 100% mexicana cuyo objetivo es y será la atención personalizada, cuidada y detallada del cliente para que obtenga los estándares más altos en limpieza en sus empresas a través de los mejores artículos del mercado.

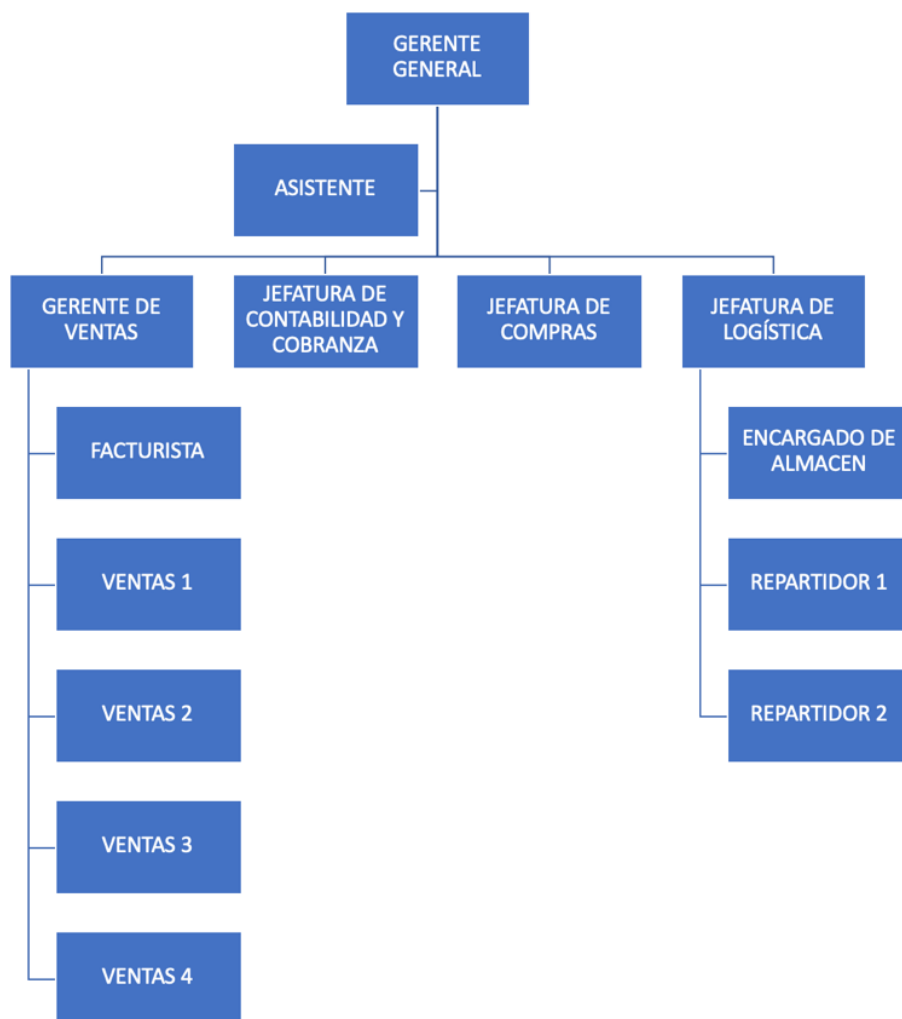
## **Visión**

Seguir siendo una empresa líder en la venta de artículos de limpieza, comprometida 100% con el cliente y sus necesidades.

# Valores

- I. Honestidad
- II. Integridad
- III. Respeto
- IV. Servicio
- V. Amabilidad

## ORGANIGRAMA



## Manual de Procedimientos de Ventas

Solicitud de Precio o Compra

(vía teléfono, vía correo, asistencia personal a la empresa)

Atención del departamento de ventas:

Si es cliente nuevo:

- Darle la bienvenida
- Preguntar como llego a la empresa
- Invitarlo a visitar nuestra página Web  
([www.deacomercialdiversa.com](http://www.deacomercialdiversa.com))
- Escuchar con atención sus requerimientos
- Cotizar, vía teléfono, vía correo o vía redes sociales lo más explícito posible, si es viable, con fichas técnicas.
- Dar seguimiento hasta cerrar la venta.
- Ya autorizada la cotización, iniciar el trámite de alta del cliente:
  - a) Ingresar los datos al sistema administrativo de la empresa (SAE) llenando todos los datos solicitados en el formato de alta.
    - Nombre completo
    - Dirección
    - RFC
    - Condiciones de pago
    - Método de pago
    - Forma de pago
    - Uso del CFDI

Si es cliente ya dado de alta:

- Saludarle con el protocolo establecido.
- Escuchar con atención sus requerimientos.
- Asesorarlo con las mejores opciones en precio y calidad de productos para optimizar sus estándares de limpieza.
- Cotizar de acuerdo a lo solicitado después de haber definido claramente los requerimientos del cliente.
- Si se aprueba la cotización, realizar el pedido estableciendo muy claramente: lugar, horario y fecha de entrega.
- Rectificar con el comprador el protocolo de la empresa en cuestión de las entregas con relación al COVID-19.
- Informar al departamento de Facturación si hubiera alguna observación de la entrega.

## Manual de Procedimientos Logística

Entrada de Mercancías:

1.- Orden de Compra (Anexo A) generada por el área de Compras, estableciendo precio, tiempo de entrega y características concretas del material solicitado, clave y cantidad.

2.- Recepción de mercancías:

a) Con base en la Orden de Compra colocada al proveedor elegido recibir la mercancía revisando cuidadosamente la factura en los siguientes puntos y llenando un formato de aceptación o rechazo de la mercancía, (Anexo B):

I.1) Que la mercancía venga a nombre de DEA Comercial Diversa

I.2) Revisar si la cantidad coincide con la solicitada.

I.3) Revisar si la descripción del producto coincide con lo solicitado en cantidad, precio y descripción específica.

I.4) Si es correcta la mercancía, firmar de recibido con nombre y fecha, entregando copia al proveedor.

I.5) Entregar la factura sellada al departamento de cuentas por pagar, por día para la programación del pago.

II.1) Si la mercancía no coincide con la OC en cantidad, precio, calidad o descripción, realizar un reporte (Anexo C) tomando la decisión de rechazar o recibir la mercancía bajo advertencia de cumplimiento en lo faltante o cambio, estableciendo la fecha del cambio.

b) Ya aceptada la mercancía decidir si se ingresa al almacén o se coloca para entregar en el área de pedidos.

c) Realizar la entrada al sistema administrativo SAE para su ingreso al inventario.

## Manual de Procedimientos Logística Salidas

1.-Al generar el pedido en el Área de Ventas se establece:

- Cantidad
- Descripción específica de la mercancía
- Fecha de entrega

2.- Se revisa, en el área de almacén, si existe toda la mercancía disponible, si no existiera se reporta al área de facturación.

3.- Cuando si tenemos la mercancía disponible y con base al pedido se surte la mercancía y se coloca listo para embarcar en el área de pedidos.

Esto realizado por el departamento de almacén.

La política es entregar los pedidos a más tardar en 3 días hábiles.

4.- Al tener la factura ya en el área de almacén, se programa la entrega de acuerdo con los pedidos del día y de acuerdo también a las rutas establecidas disponibles para reparto.

## Manual de Procedimientos Cobranza

1.- Factura generada por el Área de ventas, entregada la mercancía al cliente, ingresa al área de Cuentas por Cobrar.

1.1.- La factura ingresada a Cuentas por Cobrar debe tener:

- Sello de la empresa del área de recibo
- Nombre y firma de quien recibe
- Fecha del recibo

2.- Ya recibida la factura correctamente se procede a ingresarla en dos modalidades

2.1 Modalidad 1.- Si la factura es a crédito, ingresarla al portal de la empresa cliente de donde el mismo programara la fecha de pago.

2.2 Modalidad 2.- Si la factura es a crédito, se archiva esperando la fecha de pago.

2.3 Modalidad 3.- Si la factura es pagada en efectivo o con tarjeta, se procede a dar de baja en el sistema administrativo de DEA el cobro y no procede realizar el complemento de pago.

3.- Cuando se llega el tiempo de pago de las facturas a crédito y es pagada en tiempo y forma ya sea por transferencia, o cheque o efectivo, se procede a:

3.1.- Darlo de baja en nuestro sistema interno administrativo SAE.

3.2.- Se envía el complemento de pago, en el caso de que el método de pago sea PPD ya sea por correo o se ingresa el comprobante a los portales del cliente.

3.3 En el caso de llegada la fecha de pago y no realizarse se procede a una labor de cobranza más profunda hasta su cumplimiento o se inicia un proceso legal.

4.- Se realiza mensualmente un reporte con el resumen de los montos que deben a la empresa y lo cobrado a lo largo del mes.



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

En DEA Comercial Diversa, buscamos ser congruentes con lo que decimos y hacemos. Estamos convencidos de que el apego a la ética determina la forma en la que llevamos a cabo nuestra actividad empresarial.

Por lo tanto, contamos con un “Código de Ética y Conducta” que orienta nuestro actuar en situaciones extraordinarias de la operación con base en nuestra cultura de legalidad y los valores de la empresa. Para mantenerlo vigente, este se revisa anualmente, tomando como fundamento los siguientes **5 valores**:

- VI.        **Honestidad**
- VII.       **Integridad**
- VIII.      **Respeto**
- IX.        **Servicio**
- X.         **Amabilidad**

Este documento norma la relación con nuestros clientes, colaboradores, competidores, proveedores, autoridades, comunidad y el medio ambiente; la forma en la que se debe de conducir la publicidad y mercadotecnia generada; la postura de total rechazo a la corrupción; la promoción de la seguridad y salud en el trabajo; y el manejo de conflicto de intereses y de información.

### ***“Respeto absoluto entre compañeros de trabajo”***

En DEA Comercial Diversa, estamos comprometidos con crecer como una organización de alto desempeño donde el talento, la cultura y el liderazgo sean los principales impulsores del desarrollo de nuestra gente y del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Por consiguiente, buscamos promover el respeto, el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, y brindarles la capacitación y los recursos necesarios para propiciar su seguridad y éxito en el trabajo.

1. Valoramos, respetamos y protegemos a las personas que trabajan en **DEA Comercial Diversa**.
2. No permitimos el trabajo forzoso, apoyamos la erradicación del trabajo infantil y cumplimos con las leyes aplicables respecto a la contratación de menores.
3. Reportamos los casos en los que no podamos cumplir con nuestras responsabilidades con objetividad, por recibir presiones por parte de terceras personas que utilizan su posición, autoridad o influencia en **DEA Comercial Diversa**.

## **MEDIDAS CORRECTIVAS**

1. Las violaciones al presente Código de Ética y a las Políticas de Integridad de **DEA Comercial Diversa**, estarán sujetas a medidas correctivas.
2. La severidad de las medidas correctivas se asignará en función de la gravedad de las faltas cometidas.
3. Las medidas correctivas van desde la amonestación por escrito, el despido, hasta la denuncia penal ante las autoridades competentes.
4. Consideramos una violación a este código el no aplicar medidas correctivas a los incumplimientos del mismo.
5. Respetamos los derechos de las personas involucradas en los reportes recibidos y validamos y documentamos toda la evidencia disponible antes de dictar alguna medida correctiva.

## **PROGRAMA DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA**

### **Objetivo General:**

Evaluar anualmente las actividades y desempeño de **DEA Comercial Diversa** en cuanto a su economía, eficiencia y eficacia utilizando herramientas tales como la revisión documental, entrevistas, cuestionarios, cuyos resultados le sirva a la administración, no solo como herramienta para medir su gestión, sino que además la provea de un instrumento de dirección que facilite la autoevaluación de los indicadores económicos financieros en las condiciones de la Empresa para la toma de decisiones oportunas que permitan elevar el control de su economía y a partir de ello trazar políticas y metas.

### **Procedimientos:**

- Evaluar los lineamientos establecidos por la empresa.
- Evaluar la calidad del servicio brindado y percibido por los clientes externos.
- Evaluar el grado de satisfacción y nivel de importancia que conceden los clientes a los servicios prestados.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos de trabajo de la empresa.
- Evaluar la organización y disposición que tienen hacia su trabajo el personal que labora en la empresa.
- Evaluar las actividades que hacen las áreas operativas, para así determinar el cumplimiento de las normas de Control Interno en el personal que labora en la empresa.
- Evaluar la capacidad de la empresa para ejercer y enfrentar las operaciones diarias que se realiza actualmente y las que en un futuro pueda realizar.
- Evaluar el comportamiento de los principales indicadores económicos

Sobre la base de lo anterior, se procederá a evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la empresa, así como el grado de eficiencia, economía y eficacia; y en correspondencia con ello, se identificarán las deficiencias de mayor relevancia que requieran de un mayor alcance de las pruebas a efectuar.

## COMITÉ DE AUDITORÍA

- Estará compuesto por el Consejo Directivo de **DEA Comercial Diversa**, o alguien externo propuesto por el mismo Consejo Directivo, el cuál anualmente se designará o ratificará.
- Supervisará el cumplimiento del Código de Ética y la Política de Integridad.
- Presentará al Consejo las propuestas de modificación al Código de Ética y/o la Política de Integridad para su aprobación.

### Conclusiones:

La Auditoría de Gestión adquiere gran importancia en el nuevo enfoque del Control Interno y de realización de auditorías, pues facilitará a la dirección de **DEA Comercial Diversa** los elementos necesarios para la toma de decisiones y pondrá de manifiesto las debilidades de cada actividad y las tendencias hacia el futuro.

Se elaborará el “**PROGRAMA DE CONTROL, VIGILANCIA Y AUDITORÍA**” teniendo en cuenta las cinco etapas establecidas en la Resolución 297/2003 de Control Interno que permitirá medir la Gestión de una empresa de servicios utilizando la Auditoría de Gestión.

## SISTEMA DE DENUNCIAS

Uno de los mecanismos para asegurar el cumplimiento de la **Política de Integridad de DEA Comercial Diversa**, es nuestro **Sistema de Denuncias**, mediante el cual se reciben notificaciones respecto a prácticas ilegales, conductas inapropiadas o violaciones a los lineamientos corporativos detectadas en nuestras operaciones.

También se identifican posibles situaciones de riesgo de cualquier tipo, actos de corrupción, violación a la privacidad o a los derechos humanos.

Este mecanismo puede ser usado por cualquier empleado, practicante, proveedor, directivo, consejero, asesor externo y otro tercero interesado.

Se caracteriza por ser confidencial y objetivo. Está disponible por 3 vías distintas: teléfono, correo electrónico y página web:

- TELÉFONO: (222) 222 – 2575 - Ext.: 102
- CORREO ELECTRÓNICO: [direccion@deacomercialdiversa.com](mailto:direccion@deacomercialdiversa.com)
- PÁGINA WEB: [www.deacomercialdiversa.com](http://www.deacomercialdiversa.com)

Para fortalecer nuestras prácticas en ética y valores, seguiremos trabajando para que todos los que formamos parte de **DEA Comercial Diversa** tengamos claridad sobre nuestra cultura y compromisos con el actuar ético.

Asimismo, continuaremos reforzando los mecanismos de difusión y promoción de nuestros valores y del **Sistema de Denuncias** entre nuestros colaboradores y grupos de interés en todos los lugares donde operamos.

## PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

En **DEA Comercial Diversa**, estamos comprometidos con crecer como una organización de alto desempeño donde el talento, la cultura y el liderazgo sean los principales impulsores del desarrollo de nuestra gente y del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Por consiguiente, buscamos promover el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, y brindarles la capacitación y los recursos necesarios para prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad, propiciar su seguridad y éxito en el trabajo. De igual manera, no se excluye, al contrario, queda incluido, el proceso de formación para la prevención y control de riesgos de corrupción. Las acciones para poder llevar a cabo satisfactoriamente el **“Programa de Entrenamiento y Capacitación”** están respaldadas por la Dirección General, la cuál ha propuesto los temarios que permitirán a los asistentes capitalizar los temas y el esfuerzo realizado que se verá reflejado en la mejora de la calidad de los recursos humanos, para ello se están considerando los siguientes temas de capacitación:

- **DESARROLLO INSTITUCIONAL**
  - Planeación Estratégica
  - Administración y Organización de Presupuestos
  - Gestión del Cambio
- **CULTURA ORGANIZACIONAL**
  - Relaciones Humanas
  - Relaciones Públicas
  - Administración por Valores
  - Mejoramiento del Clima Laboral
  - Cultura DEA Comercial Diversa (Código de Conducta, Valores, Políticas de RRHH, etc.)
- **SISTEMA ANTICORRUPCIÓN**
  - Buenas prácticas en la empresa
  - Prevención de malas prácticas
- **ATENCIÓN AL CLIENTE**
  - Procesos de venta exitosos (Tienda, Por teléfono, Por correo, etc.)
  - E-commerce y redes sociales



# **POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS**

## **Políticas Seguras e Incluyentes**

Consideramos que la integridad física, la seguridad y la salud en el trabajo de nuestros colaboradores son tan importantes como cualquier otra función y objetivo de DEA Comercial Diversa.

Tomamos las acciones necesarias para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de seguridad y salud en el trabajo:

- Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.
- Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado.
- Desarrollar una cultura de seguridad entre el personal.

## **Acciones para Garantizar el Control y la Continuidad de una Cultura Organizacional Segura:**

1. Difundir el **Código de Ética y las Políticas de Integridad** entre los colaboradores mediante la entrega de una copia del mismo y recabando acuse de recibo.
2. Incluir en los programas de inducción y capacitación, los temas contenidos en el **Código de Ética y las Políticas de Integridad**.
3. Difundir el procedimiento del **Sistema de Denuncias** entre los colaboradores.

## **Acciones para Garantizar Políticas Incluyentes y Libres de Violencia, alineadas al respeto de los Derechos Humanos:**

1. Reconocemos que los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona.
2. Mostramos una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta.
3. Respetamos la dignidad de las personas, su libertad y su privacidad.
4. No permitimos las conductas verbales, físicas o visuales que atenten contra la dignidad y el respeto.
5. Estamos comprometidos a promover y a conservar un ambiente de trabajo en el que se condena, prohíbe y sanciona todo tipo de acoso, violencia y hostigamiento o cualquier otra actividad que atente contra la dignidad y respeto de nuestros colaboradores.



6. Promovemos la inclusión para que la diversidad de nuestros colaboradores pueda aportar valor en un ambiente de derechos y deberes equitativos.
7. No discriminamos a las personas haciendo alguna distinción, exclusión, restricción o preferencia que 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, por ningún motivo, incluyendo de origen, raza, estado civil, edad, opiniones, género, credo, tribu, asociación o afiliación a un sindicato, etnicidad, clase social o económica, embarazo, identidad de género, orientación sexual, condición de salud, discapacidad o nacionalidad.

## **POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD DE INTERESES**

Principios para garantizar la transparencia y la publicidad de intereses, principalmente en nuestros objetivos estratégicos publicitarios:

- Legal, decente, honesta, veraz y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios.
- Preparada con un sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe.
- Comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece.
- Respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneren la integridad y dignidad humana o use símbolos culturalmente ofensivos.

**DEA Comercial Diversa** cuenta con página de internet oficial, donde da a conocer las actividades realizadas día con día; Redes Sociales: Facebook e Instagram. Mismas que son públicas para consulta de cualquier asunto:

- Página web: [www.deacomercialdiversa.com](http://www.deacomercialdiversa.com)
- Facebook: DEA Comercial Diversa
- Instagram: @DEAComercialDiversa