



# CÓDIGO DE ÉTICA

**CO.CAH.CE.01**

**Versión 1.0**

## 1. OBJETIVO

El Código de Políticas Éticas tiene como objetivo definir las normas de conducta, acciones, el comportamiento y la relación que debe adoptar nuestra empresa con respecto a empleados, jefes, proveedores de servicios, vendedores, clientes, consumidores, la comunidad, medios de comunicación, organismos públicos, organizaciones sin ánimo de lucro y accionistas, así como las que deben adoptar todos ellos para intentar garantizar una aportación positiva de Pentafon a su comunidad y mejorar al mismo tiempo su relación con el grupo.

## 2. ALCANCE

Esta Política se comunica y distribuye a todos los colaboradores como: Ejecutivos Telefónicos, Back Offices, Analistas, Especialistas, Coordinadores, Gerentes, Directores o algún otro cargo autorizado por la Dirección General de Pentafon.

## 3. NUESTRA CULTURA

### 3.1 NUESTROS VALORES

Nuestros valores son los que sostienen nuestra cultura corporativa, de modo que en Pentafon todo el mundo debe respetarlos en todo momento. Dichos valores son los siguientes:





- De cumplir siempre con tu palabra. Mantener la seguridad y la estabilidad y condiciones favorables de sus colaboradores.
- Dar el máximo esfuerzo y buscar su bienestar de la empresa y sus colaboradores.
- Buscar rentabilidad en nuestras decisiones para garantizar el crecimiento sano de las empresas y sus colaboradores.
- Mantener disciplina y ser constante en cumplir las acciones y objetivos acordados.
- Para colaborar en la comunidad y el medio ambiente.



- Respetando creencias, ideas, opiniones y normas morales de nuestro entorno.
- Respeto de normas y líneas de trabajo, para poder construir un integral ambiente de trabajo.



- Mantener apertura total para aceptar **nuevas tecnologías o formas distintas de operar** que aumenten la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores.
- Autocrítica para **reconocer nuestras debilidades y aprovechar las oportunidades** manteniendo un aprendizaje constante para adaptarnos al cambio constante.
- **Proactividad y actitud positiva** ante los problemas para convertirlos en oportunidades.
- Libertad para **expresar ideas y tolerancia** ante los errores.



- Los productos y servicios ofrecidos deben **exceder las expectativas de los clientes** al primer contacto.
- Esforzándonos por ofrecer la **mejor relación precio beneficio** para nuestros clientes.



- Se debe **actuar siempre con la verdad** siendo congruente entre lo que decimos y lo que hacemos apegados a los más altos niveles éticos.
- **Transparencia e integridad** en todos nuestros actos con clientes, proveedores, colaboradores y competidores.
- **Ser justos en nuestros tratos** dando a cada uno lo que le corresponde.

## 4. DIVERSIDAD

Comprender, respetar, actuar y fomentar la diversidad entre nuestros empleados significa que con nosotros cada persona puede ser ella misma, con sus propias creencias culturales, religiosas, políticas y personales. El respeto por la diversidad forma parte de nuestros valores y está presente en todas las actividades que la empresa realiza.

## 5. RELACIONES ÉTICAS

Nuestras relaciones están fundadas en el respeto por la dignidad personal, la integridad y la privacidad (salvo en los casos que establecen las políticas oficiales de seguridad) de nuestros clientes, consumidores, accionistas, contratistas, vendedores, competidores y entidades, cualquiera que sea su cargo, posición o título. No toleramos ni aceptamos cualquier tipo de discriminación, descalificación, intimidación, abuso o acoso.

### 5.1 RELACIÓN CON EL CLIENTE

La relación de Pentafon con sus clientes internos y externos se basa en el respeto, la transparencia y un profundo sentimiento de trabajo colaborativo y alianza. Actuamos apreciando de manera digna nuestros valores, persiguiendo constantemente la excelencia en la calidad del servicio y una completa satisfacción en el servicio al cliente. Para Pentafon proteger la confidencialidad de la información que aportan sus clientes es una prioridad, por ello la protege y valora debidamente. El éxito de Pentafon se debe a su capacidad de prestar servicios de calidad que satisfacen a clientes y consumidores. Nos mantenemos muy atentos a las necesidades, requerimientos y expectativas de nuestros clientes, y hemos ideado métodos y tecnologías, para evaluar, elevar y mantener su grado de satisfacción. Para Pentafon todos los clientes deben ser tratados con el mismo respeto y profesionalidad.

### 5.2 RELACIÓN CON EL EMPLEADO

Pentafon ofrece las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, para todos los colaboradores, independientemente del origen, las creencias religiosas, la orientación sexual, género, raza, edad, estatus social o pertenencia a asociaciones profesionales. Mediante programas formativos internos como: CRECE, Capacitación de Alto Desempeño (CAD), Learning English, entre otros, y las evaluaciones de satisfacción bimestral (Leading Survey, 360, focus grupo etc); los colaboradores fomentan y contribuyen a lograr un entorno de trabajo seguro donde el estandarte es

la libertad de expresión y el respeto por la integridad y la privacidad de las personas. Exigimos el respeto entre colaboradores mediante el Comités de Diversidad e inclusión (Pride 41), donde no se tolera en absoluto ningún tipo de maltrato, amenaza, abuso o acoso. Caminamos juntos para mantenernos como uno de los mejores lugares para trabajar en el mundo. De igual forma, creamos y proponemos iniciativas relacionadas con la seguridad, bienestar y la salud en el trabajo a través de programas con sesiones formativas (Te queremos, Te cuidamos), contra algunas enfermedades y padecimientos crónicos, actividades para disminuir el estrés y tensiones laborales, planes de alimentación, actividades deportivas y programas de sensibilización.

Así mismo implementamos la atención especializada del **servicio psicológico** para la contención que requiera cualquiera de nuestros colaboradores por situaciones que afecten su salud emocional. Nuestros líderes de **servicios generales**, gestionan proyectos y directrices sobre seguridad, iluminación, ventilación y acústica, proximidad y gestión sobre el terreno y el bienestar de los empleados en las zonas de trabajo, áreas comunes, zonas de formación y reclutamiento y sobre todo en las zonas de ocio (Comedores, Happy Zone, Gameroom, etc.).

Pentafon se preocupa por desarrollar cada una de las competencias que nos representan, principalmente la gestión y el liderazgo como medio para promover la relación entre los diferentes niveles jerárquicos, acepta y respeta los derechos de los empleados y su relación con la empresa, siempre basada en la confianza. Nuestros colaboradores son totalmente conscientes de las responsabilidades que conllevan sus posiciones, actividades y funciones, no se aprovechan de su puesto ni de la información interna que manejan, para su beneficio personal o el de terceros. Nuestros empleados respetan y defienden la privacidad y la confidencialidad de la información, tratan a todos por igual, comparten sus conocimientos y lo que aprenden, colaboran, se ayudan y actúan con transparencia, haciendo que su estadía en el trabajo resulte agradable con los compañeros contratistas, proveedores de servicios y accionistas, con independencia de su categoría. Los empleados de Pentafon están sumamente comprometidos con los objetivos de la empresa, colaboran para alcanzarlos y cumplen al pie de la letra con las políticas, normas y procedimientos internos. Finalmente, motivamos a nuestros colaboradores a ser un ejemplo de honradez, honestidad, imparcialidad, integridad y congruencia al promover las normas de este código.

### 5.3 RELACIÓN CON INVERSORES Y ACCIONISTAS

Pentafon defiende la comunicación transparente, precisa y completa de información fiable, y acepta la supervisión y auditoría de sus actividades, áreas, representantes y funcionamiento en la medida

en que lo permita la ley. Pentafon cumple con el marco legal regulatorio, legislación local, estatal y federal vigente y aplicable a su actividad. La seguridad, confianza y credulidad por parte de nuestros accionistas es prioridad y fundamental, por eso año tras año nos aseguramos de cumplir nuestras promesas y objetivos. El equipo de supervisores y analistas de prevención de fraudes garantiza el debido cumplimiento de las normas de gobierno aplicables. En particular cumplimos las normas relativas a la independencia de los miembros que componen nuestro comité de seguridad a través del Reglamento Interno de Trabajo.

#### **5.4 RELACIÓN CON EL MERCADO Y LA COMPETENCIA**

Las relaciones de Pentafon con el mercado y sus competidores siempre se fundamentan en prácticas de competencia ética y leal conforme a la Ley: no se permiten actuaciones agresivas o fraudulentas.

La dirección del grupo controla rigurosamente el suministro de información esencial para la empresa, la publicidad y la revelación de productos y servicios. Nos diferenciamos de la competencia a través de la calidad de nuestros servicios, atención a clientes internos y externos. Respetamos siempre las normas relativas a la competencia leal.

#### **5.5 RELACIÓN CON PROVEEDORES Y ASOCIADOS**

La selección y contratación de proveedores de servicios y vendedores se ajusta a la libre y sana competencia en base a aspectos técnicos, tecnológicos, de innovación, profesionales y éticos, y se realiza a través de una serie de procesos definidos de acuerdo con los procedimientos internos de Pentafon. Las afinidades de Pentafon con sus proveedores de servicios se rigen por principios éticos y el respeto por la ley, con el fin de crear relaciones honestas, transparentes y duraderas. Demandamos a nuestros proveedores el mismo nivel de cumplimiento de las normas de responsabilidad social corporativa que nosotros portamos.

#### **5.6 RELACIÓN CON LA COMUNIDAD**

Mediante el comité Dejando Huella (actividades de responsabilidad social y ambiental), fomentamos el cuidado del medio ambiente, progreso, mejora y bienestar de la comunidad, así como la práctica del civismo, voluntariado y acciones sociales altruistas de impacto ambiental que fortalecen nuestra posición como Empresa Socialmente Responsable (ESR).

## 6. EQUIPO PARA PREVENCIÓN DE FRAUDES

El equipo de Supervisores y Analistas de Prevención de Fraude, se encargan de hacer cumplir las políticas y reglamento interno, así como este código.

En caso de detectar alguna irregularidad, puede ponerse en contacto inmediato con el equipo de Relaciones Laborales al correo electrónico: [relacioneslaborales@pentafon.com](mailto:relacioneslaborales@pentafon.com) o comunícate a Penta800.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

	Actualización	Fecha	Responsable	Versión
I.	Creación del documento	18 12 23	Diana Lopez	1.0

## 8. AUTORIZACIÓN

Elaboró	Revisó	Revisó	Autorizó
Diana Lopez	Alejandro Guadarrama	Erika Rojas	Rolando Blanco
<i>Especialista de Cultura</i>	<i>Control Documental</i>	<i>Gerente de Cultura</i>	<i>Director RH</i>