

**2DO Informe de...**

# **Comunicación sobre el progreso.**



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Contenido

1. Equipo.
2. Mensaje de la Dirección.
3. ¿Quiénes Somos?
4. Principios Pacto Mundial.
5. Taller sobre la DUDH.
6. PROUD 41.
7. F60.
8. Penta 800 y buzón.
9. Comité de tickets.
10. Contrato a colaboradores.
11. Carta de propuesta laboral
12. Difusión de políticas.
13. Política contra la trata y tráfico de personas.
14. Crece.
15. Política de no discriminación e inclusión laboral.
16. Dejando Huella.
17. Huella de carbono.
18. Código de ética.
19. Política de conducta.
20. Contrato de prestación de servicios.



# Equipo



**Erika Rojas**  
Gerente Cultura

---



**Erskindy Santamaría**  
Especialista de Cultura

---



# Mensaje de dirección.

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que **PENTAFON** ratifica su respaldo a los **Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** alineados a los cuatro ejes:

- Derechos humanos
- Estándares laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción

En este nuestro 2do informe de Comunicación de Progreso, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. Así mismo nos comprometemos a difundir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,  
**Filiberto Mondragón Ruiz**  
Director General



## ¿Quiénes somos?

Somos una empresa perteneciente a grupo Neikos fundada en 2006.

Operador de centro de contacto y procesos tercerizados de negocio, que actúa en función de las necesidades de cada cliente y con los más altos estándares de calidad y seguridad de la industria.



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Principios pacto mundial.



# Taller DUDH.

Derechos Humanos.

ESTO SOMOS



ESTO SOMOS CULTURA

## INSCRÍBETE AL TALLER

**1.- ELIGE UN HORARIO**

Martes 05-07-22 16:00 a 16:30	Miércoles 06-07-22 11:00 a 11:30
Martes 05-07-22 16:30 a 17:00	Miércoles 06-07-22 12:00 a 12:30

**2.- MANDA UN CORREO**

Envía un correo a [esantamaria@pentafon.com](mailto:esantamaria@pentafon.com) con tu nombre completo, campaña y horario en el que deseas asistir.

Ubicación: Penta C Sala Darwin.

1. El horario que elijas no debe interferir con tu jornada.
2. Una inscripción por persona.
3. Cupo limitado, cierre de inscripción 01/07/22 a las 15:00 hrs.
4. Si tienes alguna propuesta de horario comártela al correo por favor.



PENTAFON  
CONTACT CENTER



Se brindan talleres sobre la DUDH con el objetivo de fomentar su practica a través de la educación de nuestros colaboradore.

Dentro de ellos se comentan casos reales en los cuales se han violentado los derechos humanos a fin de sensibilizar al respecto.



PENTAFON  
CONTACT CENTER & BPO

# PROUD 41.

Derechos Humanos.



Nuestro comité LGBT+ participo en la marcha este 2 de julio del 2022 junto a Pride Connection para sumar visibilidad a la comunidad y demostrar nuestro apoyo e inclusión laboral.



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# PROUD 41.

Derechos Humanos.



El valor de las T en LGBTQ+ - Mariana Simone



La B sí existe en LGBTQ+ - Diego Martínez



El respaldo de la G en LGBTQ+ - Charlie López

Se comparten vídeos sobre experiencias de personas que forman parte de la comunidad LGBTQ para sensibilizarnos y fomentar la inclusión.



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# F60.

Derechos Humanos.

Durante el proceso de onboarding de 60 días e promueven y practican estrategias y lineamientos para garantizar las acciones de integración y seguimiento que contribuyan a potencializar el desarrollo de nuestros colaboradores.



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Penta 800 y buzón.

Derechos Humanos.



**PENTA**  
**800**  
SOLUCIÓN INMEDIATA

**PENTANET**

ESTO SOMOS CULTURA TALENTO GALERIA CONTACTO

**PENTA 800**

PENTA 800 es la línea de ayuda de PENTAFON para colaboradores y ex colaboradores con alguna duda o petición respecto a temas de Normas, Administración de personal, Desempeño organizacional, Seguridad, Sugerencias, Quejas y Denuncias. Contáctanos con canal de llamadas y mensaje de texto a través de WhatsApp.

**NUEVO NÚMERO DE WHATSAPP**

**55 8876 3400**

A partir del 1ro de marzo el número de What App 55 3489 9798 quedará deshabilitado.

**LLAMADA**

800 736 8236

Pentafoner;  
**¿Qué nos quieres decir?**

Número de Empleado  Nombre Completo

Email  Teléfono Celular

Campaña \*  
Elige una opción

Jefe Directo \*  
Elige una opción

Sugerencia \*

Enviar

A través de nuestros canales de comunicación los pentafoners comparten sus denuncias y necesidades a las cuales da seguimiento el comité de tickets.

**ESTO SOMOS**

**BUZÓN DE SUGERENCIAS**

El buzón Pentafon es un canal de comunicación directo con Recursos Humanos, donde puedes hacer oír tu voz con sugerencias, opiniones, quejas, felicitaciones etc; con la opción de hacerlo totalmente anónimo. **IMPORTANTE. Si dejas tus datos, nos pondremos en contacto directo contigo para avisarte los avances de tu sugerencia.**



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Comité de tickets.

Derechos Humanos.

Da seguimiento y resolución a las situaciones que los colaboradores denuncian.



2022

Se han recibido 214 denuncias.

## Algunas acciones:

- Focus group.
- Feed backs.
- Cambios de proyecto.
- Cartas de cultura y cero tolerancia.



# Contrato te colaboradores.

Estándares laborales.

En PENTAFON contratamos a personas que se encuentren dentro de los lineamientos de la ley.

Mediante contratos claros, dicho documento será firmado por los colaboradores, confirmando que están enterados de sus condiciones laborales y que la propuesta es aceptada de manera voluntaria y en común acuerdo empleador-trabajador.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO INDETERMINADO(A) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE "██████████" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR ██████████ EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO "EL PATRON" Y POR LA OTRA, EL (LA) SEÑOR(ITA) C. ██████████ QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL TRABAJADOR" (A), A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO COMO "LA LEY", AL REFERIRSE AL PRESENTE DOCUMENTO COMO "EL CONTRATO", Y A LOS QUE LO SUSCRIBEN COMO "LAS PARTES".

DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

## DECLARACIONES

I.- Declara el señor ██████████ de nacionalidad ██████████ de edad sexo **Masculino** estado civil **Casado** de ██████████ tener amplias para representar a ██████████ y ser legítimo propietario de la negociación o centro de trabajo, con domicilio en **Bl. ██████████ Colonia ██████████ Municipio ██████████**. Sigue declarando "El tener necesidad de contratar los servicios de una persona capacitada para la ejecución de los trabajos que se detallarán en el clausulado de este documento.

II.- Manifiesta el (la) señor (ita) C. **Sr. ██████████** de sexo **Femenino**, de **██████████** de edad, estado civil **Soltera** de nacionalidad **Mexicana**.



III.- Declaran "LAS PARTES" que es su voluntad aceptar las condiciones del presente "CONTRATO", por lo que se sujetan al tenor de las siguientes:

III.- Declaran "LAS PARTES" que es su voluntad aceptar las condiciones del presente "CONTRATO", por lo que se sujetan al tenor de las siguientes:

## CLAUSULAS:

**PRIMERA.** - "EL TRABAJADOR" se compromete a prestar sus Servicios Personales al "PATRON" bajo la dirección y dependencia económica bajo el puesto de: **Ayudante General** consistiendo su trabajo precisamente en: **Preparación de Alimentos, Picar, Cocer, Preparación de Bebidas, Atención de Servicio al Cliente, Cobro de Cuentas, Lavar Losa, Aseo en General, Repartir Pedidos a Domicilio y las demás Labores que se le Asignen**, debiendo acatar "EL TRABAJADOR" en todo momento las ordenes que se le den.

**SEGUNDA.** - Este "CONTRATO" se celebra por tiempo indeterminado según lo establece el artículo 35 de "LA LEY".



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Carta de propuesta laboral.

Estándares laborales.

En ella los colaboradores firman de conocimiento sobre su jornada laboral, sueldo y características de la posición.

Campaña: \_\_\_\_\_  
Puesto: Ejecutivo telefónico:   
Horario de trabajo: L-V  L-S  L-D   
Jornada: 6 horas  6.5 horas  7 horas  7.5 horas  8 horas  10 horas

**Propuesta Económica\***

Pago por hora: \_\_\_\_\_  
Bono Puntualidad y Asistencia: \_\_\_\_\_  
Bono Productividad o Comisiones (según aplique se pagan a mes vencido) \_\_\_\_\_  
Bono de transporte (solo vespertino) \_\_\_\_\_  
Mi primer pago será el día \_\_\_\_\_  
Cuántos días se pagarán en mi primer quincena \_\_\_\_\_

  
Estimado/a: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

**La propuesta de trabajo que te ofrecemos cuenta con las siguientes características:**

Campaña: \_\_\_\_\_  
Puesto: Ejecutivo telefónico:   
Horario de trabajo: L-V  L-S  L-D   
Jornada: 6 horas  6.5 horas  7 horas  7.5 horas  8 horas  10 horas

**Propuesta Económica\***

Pago por hora: \_\_\_\_\_  
Bono Puntualidad y Asistencia: \_\_\_\_\_  
Bono Productividad o Comisiones (según aplique se pagan a mes vencido) \_\_\_\_\_  
Bono de transporte (solo vespertino) \_\_\_\_\_  
Mi primer pago será el día \_\_\_\_\_  
Cuántos días se pagarán en mi primer quincena \_\_\_\_\_

**Capacitación\*\***

La capacitación: \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_

que estás conectado en el sistema. (Aplicativos de la campaña)  
horcenal, es decir pagamos un Jueves si un Jueves No  
S, Infonavit, Vacaciones y prima vacacional  
es pagada desde el día 1, pago diario (Sólo en capacitación):  
**\$102.68**

por el contenido de la información mencionada y firmo de conformidad

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma



# Difusión de políticas.

Estándares laborales.

Se realiza una campaña de difusión vía SMS para recordar a nuestros colaboradores donde pueden consultar nuestras políticas.



# Política contra la trata de personas.

Estándares laborales.

Se diseña una política contra la trata y tráfico de personas con el objetivo de que cualquier colaborador pueda alertar en caso de ser víctima o sospechar de un posible caso y así canalizarlo a los puntos de atención correspondientes.

## 1. OBJETIVO

Prevenir y erradicar la trata y el tráfico de personas desde nuestro centro de trabajo

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los colaboradores dentro de Pentafon.

## 3. DISPOSICIONES GENERALES

## 4. POLÍTICA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

### Lineamientos

En caso de que algún colaborador detecte o se encuentre en riesgo de trata de personas podrá alertarlo directamente con su jefe inmediato, gerente de área, personal de recursos humanos o a través de nuestros canales de comunicación:

- LINEA: 800 7368236
- WhatsApp: 5588763400
- Buzón: <http://pentafon.wixsite.com/intranet/buzon>

El Código Penal para la Ciudad de México lo define como:

"Al que promueva, facilite, solicite, ofrezca, consiga, traslade, entregue o reciba a un tercero a una persona para someterla a explotación sexual, a la esclavitud o prácticas análogas, trabajos o servicios impuestos de manera coercitiva o para que le sea extirpado cualquiera de sus órganos, tejidos o sus componentes".

El castigo por este delito es de 10 a 15 años y de 10 mil a 15 mil días multa (art. 188 BIS.).

Cuando la víctima del delito sea persona menor de 18 años de edad o persona que no tenga la capacidad de comprender el significado del hecho o persona que no tiene capacidad de resistir la conducta, se aumentarán las penas hasta en una mitad.



# Crece.

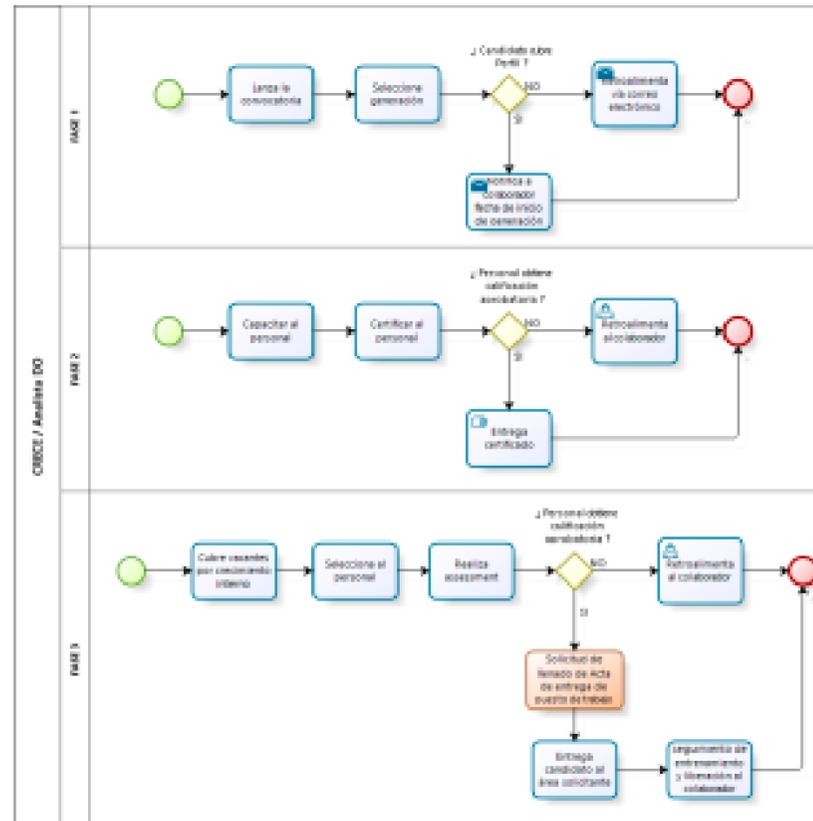
Estándares laborales.

Crece es un proceso de capacitación para desarrollar al talento interno, a través de su proceso plasma la estrategia y lineamientos de manera clara del programa de crecimiento interno de los colaboradores.



## 1. OBJETIVO

Establecer la estrategia y lineamientos de manera clara del programa de crecimiento interno de los colaboradores, generando un plan de carrera dentro de la compañía que funcione de manera transparente.



## 2. REGLAS DE OPERACION

### Fase 1

#### 1. Lanzar convocatoria

Analista de desarrollo organizacional – Inicia y abre convocatoria por medio de la intranet de Pentafon; el proceso de inscripción dura 5 días.

Pentafon

#### 2. Selecciona generación

Analista de desarrollo organizacional – Verifica que los colaboradores inscritos cubran los requisitos para continuar en el proceso de selección (Pertener al programa de lealtad, no contar con actas administrativas, no tener faltas o retardos en los últimos 3 meses, licenciatura trunca, pasante o titulado). Enviar pruebas psicométricas y entrevistar a los candidatos que cubran perfil.

Consolidado de inscritos

#### 3. Publicar resultados

Analista de desarrollo organizacional – Informa a los colaboradores los resultados del proceso de selección y publicar en la intranet el listado de los colaboradores que conformarán la generación.

Pentafon

### Fase 2

#### 1. Capacitar al personal

Analista de desarrollo organizacional – Gestionar la impartición del temario teórico y práctico, Realizar evaluación de avance de los colaboradores con base en exámenes semanales, actividades grupales La calificación global del programa considera: los resultados de las evaluaciones semanales, la calificación de los proyectos grupales, la evaluación de las prácticas y el resultado de la certificación final. La calificación mínima aprobatoria para determinar si el colaborador se certifica será de 9.0

Base de calificaciones



# Política de no discriminación e inclusión laboral.

Estándares laborales.

Es nuestro deseo y deber que todos los colaboradores se sientan libres y sean tratados con respeto y dignidad por igual, por ello contamos con una política de no discriminación e inclusión laboral en la cual compartimos los canales de comunicación a usar en caso de una denuncia.



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

## POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN E INCLUSIÓN LABORAL

### I. PROPÓSITO

Asegurar a todos los empleados la oportunidad de gozar de un ambiente libre de cualquier tipo de acoso, discriminación o intimidación debido al género, raza, color de piel, religión, edad, discapacidad, preferencia sexual, orientación sexual, identidad de género y expresión de género, nacionalidad, opinión política u origen social o étnico.

### II. POLÍTICA GENERAL

Para efectos de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se entenderá por DISCRIMINACIÓN cualquier situación que niegue o impida el acceso en igualdad a cualquier derecho, pero no siempre un trato diferenciado será considerado discriminación.

Por ello, debe quedar claro que para efectos jurídicos, la discriminación ocurre solamente cuando hay una conducta que demuestre distinción, exclusión o restricción, a causa de alguna característica propia de la persona que tenga como consecuencia anular o impedir el ejercicio de un derecho.

Dado lo anterior, reafirmamos nuestro compromiso y promovemos que:

Ninguna persona deberá estar sujeta a discriminación en su empleo, contratación, salario, beneficios, promociones o disciplina, por temas de género, raza, color de piel, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, nacionalidad, opinión política u origen social o étnico, o incluso haber padecido o padecer alguna enfermedad crónica siempre que no le imposibilite realizar las funciones propias para las que se le contrata y que no ponga en riesgo al resto de nuestra plantilla ( inclusive haber padecido COVID 19) o cualquier otra razón.

1. Las decisiones en Pentafon serán hechas exclusivamente sobre las bases de la educación, entrenamiento y demostrando habilidades, esto aplicable a la contratación, asignación de trabajo, salarios, bonos, asignaciones, promociones, disciplinas, terminaciones y retiros.
2. En Pentafon no habrá diferencias en compensaciones y beneficios atribuibles a género, raza, color de piel, religión, edad, discapacidad, preferencia sexual, identidad de género, nacionalidad, opinión política u origen social o étnico.



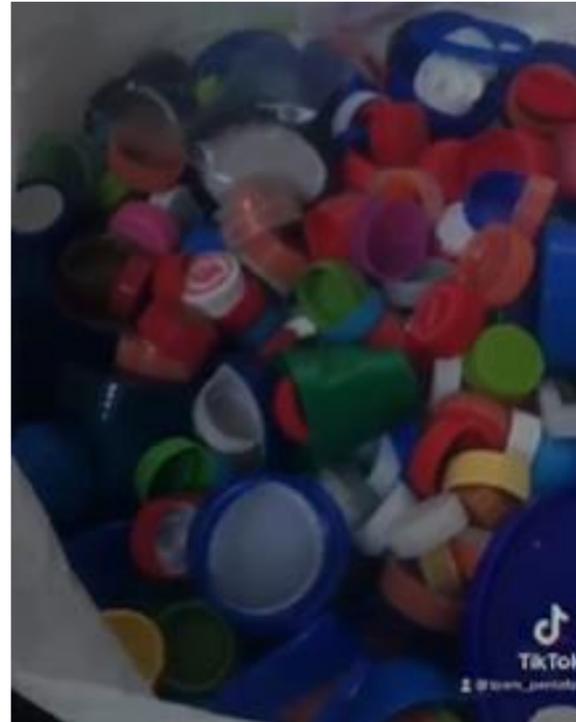
**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Dejando Huella.

Medio Ambiente.

En el comité dejando huella realizamos acciones que contribuyan al planeta y de responsabilidad social.

RECOLECCIÓN	META	ENTREGA
TAPITAS	100kg	111KG
PAPEL	20kg	11.9KG
PET	5kg	2.5KG
PILAS	1KG	5KG



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Huella de carbono.

Medio Ambiente.

2022					
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May
CAJAS DE 500 PAQUETES	7.0	6.0	7.0	7.0	6.0
HOJAS	245,000	180,000	245,000	245,000	180,000
KG	158.2	135.6	158.2	158.2	135.6

2022					
VIAJES	Ene	Feb	Mar	Abr	May
PERSONAS	1	2	2	3	2
CIUDAD	MONTERREY Y	MONTERREY	MONTERREY	MONTERREY	MONTERREY
KM	1,826	3,652	3,652	5,478	3,652

Desde el año 2016 en Pentafon se lleva a cabo el control de la Huella de Carbono con la finalidad de ser conscientes de las emisiones de gases emitidos ya sea de manera directa o indirecta por la organización y al ser conscientes de ello buscar en medida de lo posible disminuirla, a través de este reporte tenemos el control de luz, agua, papel y viajes realizados, de esta forma prevenimos los futuros daños que se podrían ocasionar por la emisión de gases.



# Código de ética.

## Anticorrupción.

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 ellos.

### 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,

### 3.5 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.



# Política de conducta.

## Anticorrupción.

Describe las políticas de la empresa en materia de conducta empresarial e identifica a las personas que pueden responder a cualquier consulta; representa una guía de apoyo para tomar las decisiones correctas y resolver cualquier problema que pueda surgir en el cumplimiento de las funciones profesionales de nuestros colaboradores.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

PO.DEO.PA.01

Versión: 1.0



### 1. OBJETIVO

El Código de Conducta Pentafon describe las políticas de la empresa en materia de conducta empresarial e identifica a las personas que pueden responder a cualquier consulta; representa una guía de apoyo para tomar las decisiones correctas y resolver cualquier problema que pueda surgir en el cumplimiento de las funciones profesionales de nuestros colaboradores.

### 2. MARCO LEGAL

Este Código de Conducta incluye las Políticas de cumplimiento de Pentafon respecto a:

- Lucha contra la corrupción
- Tráfico de influencias
- Lucha contra el blanqueo de capitales
- Regalos, viajes y entretenimiento
- Donaciones, patrocinios y filantropía
- Actividades políticas
- Pagos de facilitación
- Conflictos de intereses

- Pagos de facilitación
- Conflictos de intereses



Pentafon se adhiere al **Pacto Mundial de la ONU**, una iniciativa de las Naciones Unidas destinada a alentar a las empresas a adoptar una actitud socialmente responsable y comprometerse a promover principios relacionados con los derechos humanos, los criterios laborales internacionales y la lucha contra la corrupción, e integrar esos principios en sus prácticas. Se trata de un compromiso que garantiza que los mercados, los negocios, la tecnología y las finanzas funcionen en beneficio de las economías y las sociedades de todo el mundo.



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & BPO

# Contrato de prestación de servicios.

Anticorrupción.

Dentro de nuestro contrato para proveedores se estipula una cláusula en relación a las leyes o normativa anticorrupción.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL \_\_\_\_\_, AL QUE EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO "EL PROVEEDOR", Y POR LA OTRA PARTE PENTAFON, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO "EL CLIENTE", EN CONJUNTO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

I. Declara "EL PROVEEDOR", por su propio derecho, que:

- a) \_\_\_\_\_.
- b) Tiene las facultades suficientes para obligarse, en los términos del presente Contrato.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es \_\_\_\_\_.
- d) Tiene su domicilio \_\_\_\_\_.
- e) Se dedica a proporcionar, entre otros, los servicios que se establecen en el ANEXO A de este Contrato, para lo cual cuenta con los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros suficientes para prestar a "EL CLIENTE" los servicios objeto de este Contrato.

II. Declara "EL CLIENTE", a través de su representante legal, que:

- a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_, otorgada ante el Notario Público \_\_\_\_\_ uno de la Ciudad de México, Lic. \_\_\_\_\_, cuyo primer testimonio se encuentra inscrito en el Registro Público de Comercio bajo el Folio Mercantil Electrónico número N-\_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.
- b) Tiene las facultades suficientes para obligar a "EL CLIENTE" en los términos del presente Contrato, las cuales a la fecha no le han sido revocadas o modificadas de manera alguna, según consta en la Escritura Pública número \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, otorgada ante el Notario Público \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_.



VIGÉSIMA. -Cumplimiento de las leyes sobre la lucha contra la **corrupción**

Las partes se comprometen a cumplir con toda la legislación aplicable, incluida la normativa voluntaria vigente de cada una de ellas en relación con las leyes o normativa anti**corrupción**, externa o interna, que prohíba el soborno, el cohecho, o cualquier otra actividad delictiva similar.



**GRACIAS**  
pentafon.com