

1ER INFORME DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2021



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

Contenido

- **Presentación de equipo**
- **Mensaje de la Dirección**
- **Quienes Somos**
- **Misión, Visión y Valores**
- **Principios de Pacto Mundial**
- **Derechos Humanos**
- **Estándares Laborales**
- **Medio Ambiente**
- **Anticorrupción**
- **Indicadores Igualdad de Genero 2021**
- **Acciones COVID**



Presentación de Equipo



**Kalinka
Bandala**
Gerente DO



Zoe Diaz
Especialista DO



Mensaje de la 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

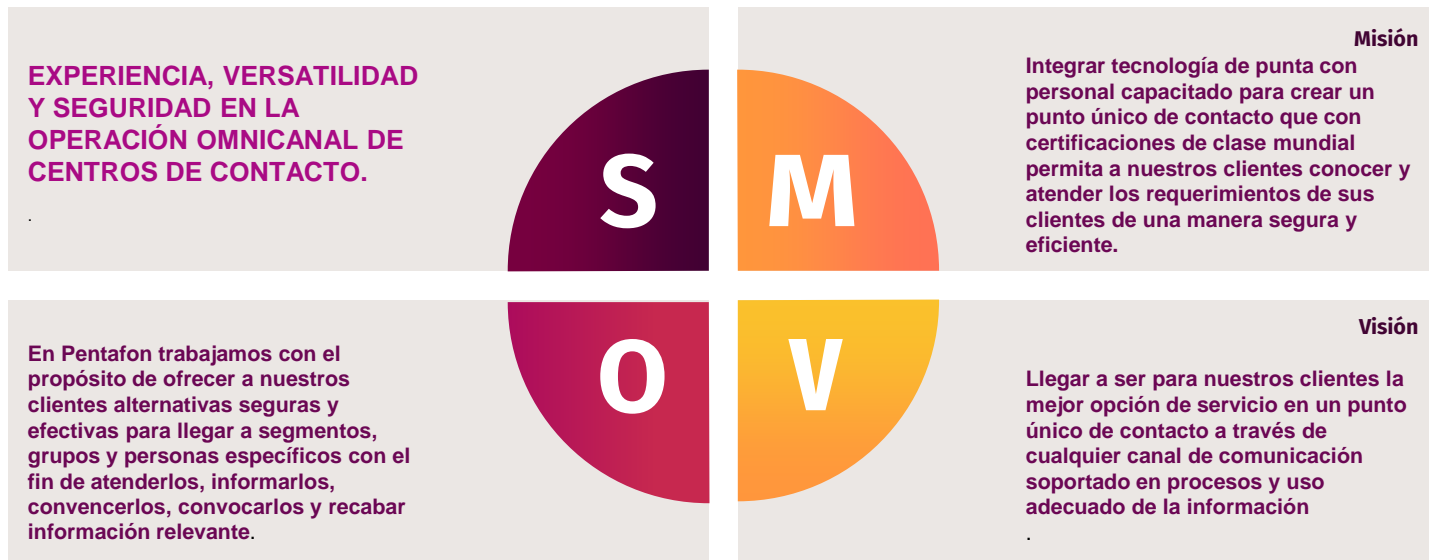
En este nuestro 1er informe de Comunicación de progreso, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. Así mismo nos comprometemos a difundir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Filiberto Mondragón Ruiz

Director General

Quienes Somos





VALORES PENTAFON



Calidad



Esforzamos por ofrecer la mejor relación precio – beneficio para nuestros clientes.

Los productos y servicios ofrecidos deben de exceder las expectativas de los clientes de primer contacto.



Innovación



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.

Pro actividad y actitud positiva ante los problemas para convertirlos en oportunidades.

Libertad para expresar ideas y tolerancia ante los errores.



Honestidad



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 quien lo que le corresponde.



Respeto



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.



Compromiso



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.

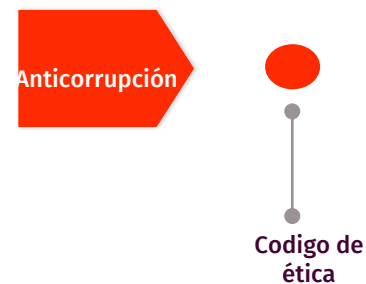
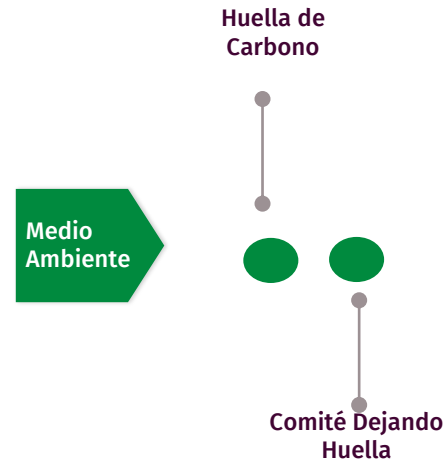
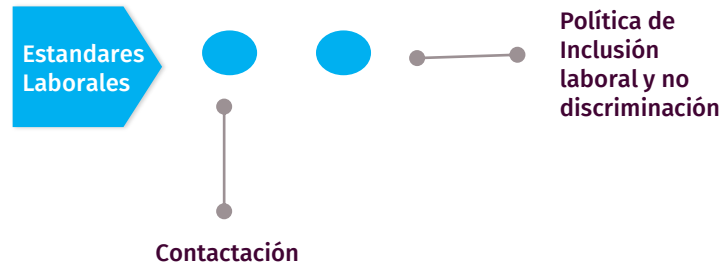
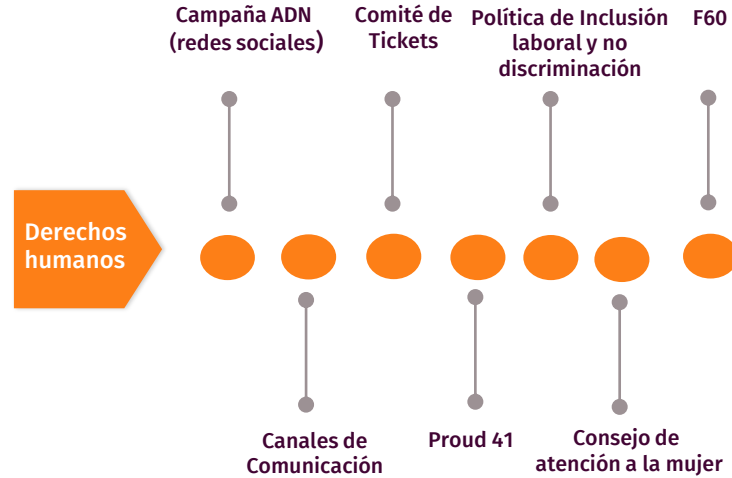


Principios de Pacto Mundial

Al ser nuestro primer informe de Comunicación sobre el Progreso, damos cumplimiento a nuestro compromiso suscrito con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para este periodo nos hemos dedicado a concientizar y difundir a todos nuestros colaboradores los 10 principios que establece la red, segmentados en 4 bloques.



Principios del Pacto Mundial



Derechos Humanos

Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

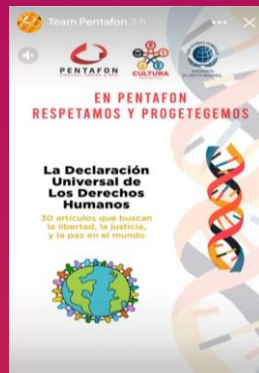
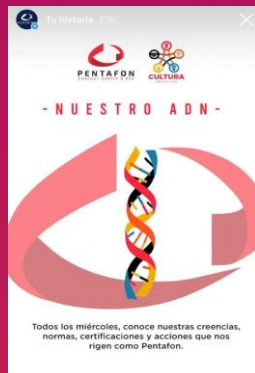


Campaña ADN (redes sociales)

Para poder permear a toda la comunidad PENTAFON al respecto del apoyo de la compañía a los Derechos Humanos,

era importante darlos a conocer la declaratoria universal de los mismos así que se creó la campaña ADN donde cada Miércoles se dieron a conocer los 30 artículos que buscan la libertad, la justicia y la paz en el mundo.

Campaña ADN (redes sociales)



Canales de Comunicación

La comunicación, seguridad y bienestar de nuestros colaboradores es primordial para PENTAFON, es por ello que en el 2019 se crean canales de comunicación efectivos y accesible para toda la población:



800 PENTAFON
Whats App y vía telefónica

Buzon de quejas
<https://pentafon.wixsite.com/intranet/buzon>



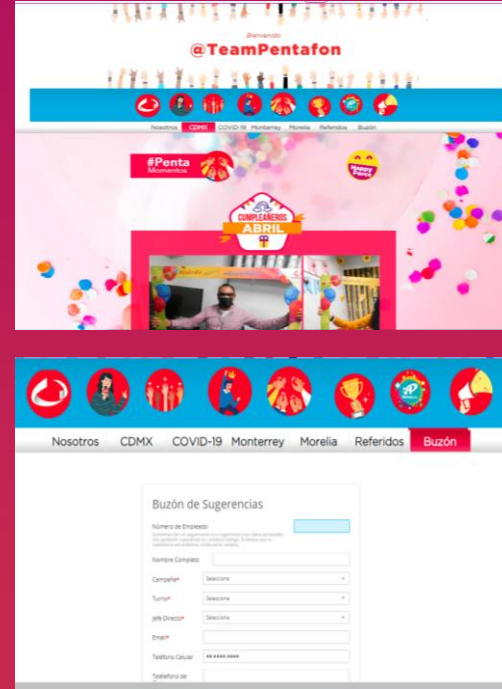
Es a través de estas herramientas que damos foro a nuestros colaboradores para que puedan expresar sus necesidades y denunciar si hay algún tema que este cuarteando alguno de los derechos humanos, abusos, hostigamientos, acosos etc.



Canales de Comunicación



Llamadas: 880 736 8236
Whats App: 55 3489 9796

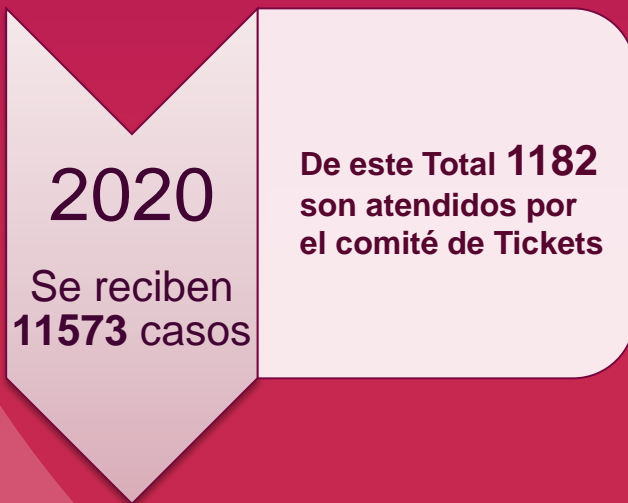


<https://pentafon.wixsite.com/intranet/buzon>

Comité de Tickets

Para un adecuado control y sobre todo seguimiento y resolución de las situaciones que los colaboradores presentan en su día a día, se crea el comité de tickets conformado por el equipo de DO (desarrollo organizacional).

La misión de este comité consiste en:



PROUD 41

Pentafon es un espacio seguro, inclusivo y de respeto para todos nuestros colaboradores pero en la búsqueda de fortalecer lo promulgado se crea el comité PROUD 41, el cual en su 1er año de gestión (2020) se enfocó en el fortalecimiento y visibilidad de la comunidad LGBTTTI logrando importantes aportaciones en la compañía:



Durante el 2021, el rango de atención en cuando a temas de discriminación, acoso, hostigamiento, mobbing y/o maltrato del comité se amplió a toda la población PENTAFON con la finalidad de facilitar a los colaboradores el apoyo en caso de requerirlo.



PROUD 41



CONOCE

El comité Proud 41, trabaja día con día para garantizar el respeto e inclusión dentro de la compañía, siendo un canal de comunicación directo con los colaboradores y realizando campañas de concientización acerca de temas culturales de la comunidad LGBT.

CULTURA PENTAFON, ORGULLO Y PERTENENCIA

- 26 DE ABRIL -
Día Internacional de la Visibilidad Lésbica.

En todo el mundo siguen prevaleciendo estereotipos discriminatorios, las mujeres lesbianas conformamos un grupo que sufre una doble discriminación, la primera por su género y la segunda por el estigma al que está asociado su orientación sexual.

El 26 de abril se conmemora el Día de la Visibilidad Lésbica, un llamado hacia la construcción de sociedades más inclusivas en toda la región y la protección de sus derechos humanos.

En PentaFon, fomentamos día con día el respeto entre cada integrante del team, estamos convencidos que erradicar la discriminación puede tener un impacto positivo en los planes de vida de nuestros colaboradores por ello,

creamos políticas, abrimos canales de comunicación y un comité, los cuales busca el bienestar de todos los pentafoneros creando un lugar de trabajo incluyente e igualitario.

Trabajemos y luchemos juntos por concientizar lo que nos hace seres humanos; la esencia del alma, la cual no hace ser quienes somos, con nuestros gustos, virtudes, capacidades y dones...
Todos los seres humanos somos iguales.

Conmemoramos a la comunidad lésbica con un Playlist donde artistas, letras y música se unifican para demostrar que no hay barrera que resista al amor.

¡Encuétranos y síguenos en Spotify como Team PentaFon!

Escanea el código desde tu app en Spotify y escucha el Playlist Proud 41 - Visibilidad Lésbica

Cultura PentaFon, orgullo y pertenencia

Team PentaFon actualizó su foto del perfil.
5 min ·



Política de Inclusión laboral y no discriminación



<https://pentafon.wixsite.com/intranet/culturapentafon>



Esta acción permitió que nuestros colaboradores tengan la certeza de estar protegidos dentro de nuestras instalaciones.



Consejo de atención a la mujer

En Pentafor queremos darle confianza a las mujeres que sufran algún tipo de hostigamiento o acoso, es por ello y para asegurar el tratamiento de cualquier caso se crea el consejo de atención a la mujer.

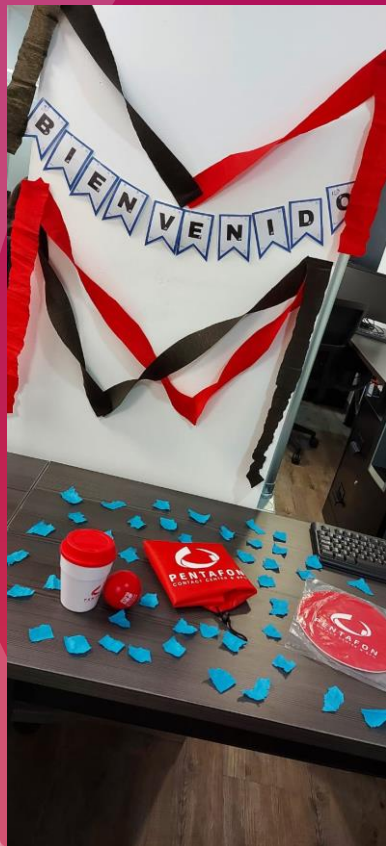
Donde un grupo de 4 personas capacitadas por la CONAPRED dan la atención necesaria al caso sin re victimizar a las involucradas.





Nuestros colaboradores de nuevo ingreso estarán acompañados por el equipo de F60 (Iniciativa PENTAFON en la cual todos nuestros colaboradores reciben un seguimiento durante los primeros 60 días) dentro de este acompañamiento se les dan las herramientas necesarias para familiarizarse y conocer la cultura de la compañía.





Estandares Laborales

Principios

3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Contratación

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

Mediante contratos claros donde se describen: la temporalidad, el pago a percibir, puesto, la jornada de trabajo, la descripción de actividades del puesto, los beneficios y prestaciones que se otorgan a cada uno de nuestros colaboradores. 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.



Contratación

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO INDETERMINADO(A) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE "EL PATRÓN" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR [REDACTED] EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO "EL PATRÓN" Y POR LA OTRA, EL (LA) SEÑOR(ITA) C. [REDACTED] 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 [REDACTED] de nacionalidad [REDACTED] de edad sexo **Masculino** estado civil **Casado** de **C.U.R.P.** [REDACTED] tener amplias facultades para representar a [REDACTED] y ser legítimo propietario de la negociación o centro de trabajo, con domicilio en [REDACTED], C.P. [REDACTED] Colonia [REDACTED] Municipio [REDACTED]. Sigue declarando "El Patrón" 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. [REDACTED] de sexo **Femenino** de edad [REDACTED] de nacionalidad **Mexicana** tiene su domicilio en la C. [REDACTED] Municipio [REDACTED] 2. Agregando tener conocimiento y que, por poseer la capacidad, conoce para desempeñar dichos trabajos, es [REDACTED]

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

PRIMERA. - "El Patrón" [REDACTED] Personales al "PATRÓN" [REDACTED] puesto de [REDACTED] Ayudante General [REDACTED] de [REDACTED] al Cliente, Cobro de Cuentas [REDACTED] y las demás Labores que [REDACTED] momento las ordenes de [REDACTED]

SEGUNDA. - Este "CONTRATO" [REDACTED] tiempo indeterminado [REDACTED] establece el artículo 35 de "LA LEY".

Contrato a colaboradores



Contratación

PENTAFON
CONTACTO: 011 4381 1111

Estimado/a: _____

Fecha: _____

La propuesta tiene 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 ☐

Pago por hora: _____

Bono Puntualidad y Asistencia: _____

Bono Productividad o Comisiones (según aplique se pagan o no se venifican): _____

Bono de transporte (solo vacaciones): _____

Mi primer pago será el día _____

Cuántos días se pagarán en mi primer quincena: _____

Fecha de inicio de capacitación: _____

Fecha de término de capacitación: _____

Días de capacitación: _____

*El pago se realizará con base a las horas que esté conectado en el sistema. (Aplica a todos los cargos)

*La forma de pago es de manera catorcenal, es decir pagamos un Jueves si un mes tiene 14 días.

*Prestaciones de Ley IMSS, Infonavit, Vacaciones y prima vacacional

**La capacitación que te otorgamos es pagada desde el día 1, pago diario (Sólo en capacitación)

\$102.68

Me doy por enterado/a de la información mencionada y firmo de conformidad

Nombre y Firma

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 o no se venifican): _____

Bono de transporte (solo vacaciones): _____

Mi primer pago será el día _____

Cuántos días se pagarán en mi primer quincena: _____

Carta Propuesta

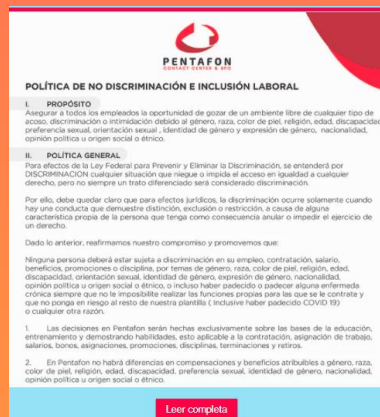


Política de Inclusión laboral y no discriminación

Con la creación, publicación y difusión de nuestra política, va de la mano con la adhesión a la red de vinculación GATI (Gran acuerdo por el trato igualitario). Reafirmamos nuestra defensa permanente de los derechos humanos y la lucha constante por la prevención y eliminación de todo tipo discriminación.



Política de Inclusión laboral y no discriminación



<https://pentafon.wixsite.com/intranet/culturapentafon>



Medio Ambiente



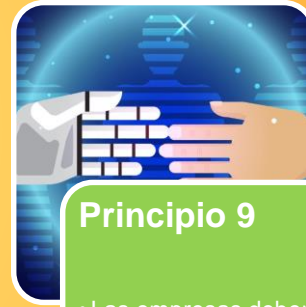
Principio 7

- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



Principio 8

- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Principio 9

- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



Huella de Carbono

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.

		CONSUMO DE LUZ		
		2018	2019	2020
HC	KWh	2000	2300	3226
		852,440	1,325,819	1,097,325

		CONSUMO DE PAPEL		
		2018	2019	2020
HC	2000	2000	2300	3200
	Cajas	49	70	69
	Paquetes	490	700	690
	Hojas	1035000	2100000	2,105,000
	Kg	1107.351	1581.93	1,559.3

		VIAJES		
		2018	2019	2020
HC	KM	2000	2300	3200
		113,380	152,000	53,782








		AGUA		
		2018	2019	2020
HC	LT	2000	2300	3200
		3,107,312		



Comité Dejando Huella

El “Comité dejando Huella” (CHD) es la iniciativa mediante la cual la compañía a nivel nacional realizara actividades en dos vías (dejando huella en el corazón y dejando huella por el planeta) que garanticen la operación de manera responsable apoyando a la sociedad y causas medioambientales, para fines de los principios 7, 8 y 9.

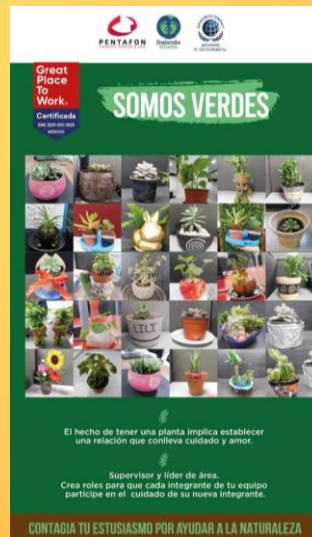
El comité está conformado por 14 colaboradores de diferentes áreas, se enlistan los logros:

-  Campaña permanente de donación de tapas.
-  Campaña permanente de donación de pilas.
-  Barridas en áreas comunes.
-  Colocación de colilleros públicos.
-  Rescate de Áreas verdes.
-  Adopción y rescate de jardinera.
-  Reforestación





EN EL PLANETA
2021



Comité Dejando Huella



Anti corrupción

Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Código de conducta corporativa

- En nuestro Código de Conducta Corporativa quedan asentados los principios a los que nos comprometemos cumplir todas las personas pertenecientes a la familia PENTAFON , en este documento se refuerzan nuestros valores y estándares éticos a seguir, incluido el tema anticorrupción en nuestro punto 3- lucha contra la corrupción.

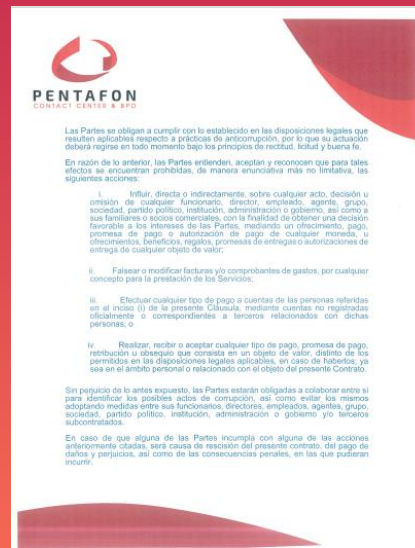
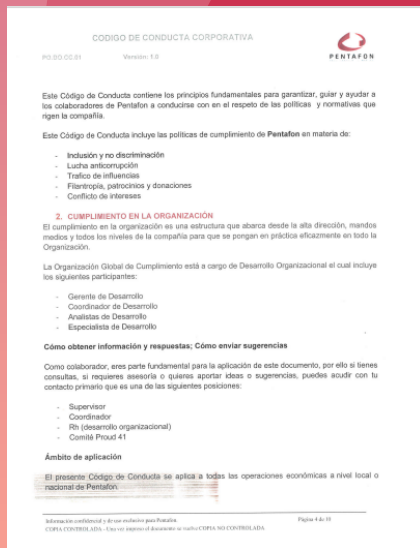
800 Pentaфон

- La línea 800 Pentaфон es también utilizada como línea de denuncia anónima abierta a cualquier colaborador que desee reportar algún acto ilícito dentro de la compañía.

Contratos Socio Comerciales

- Dentro de nuestros Contratos con clientes existe una clausula en la cual queda asentada la postura anticorrupción de la compañía.





Código de Conducta

Llamadas: 880 736 8236
Whats App: 55 3489 9796

Contrato a proveedores



Indicadores de igualdad de genero 2021



Nuestro compromiso 2021-2022 es equilibrar la plantilla 50/50 + - 1 .



Acciones COVID

A partir del Inicio de la pandemia, PENTAFON tomo acciones inmediatas para garantizar la salud de nuestros colaboradores y seguir manteniendo su fuente de ingresos, las acciones inmediatas fueron:

- Implementación de HO a las personas vulnerables.
- Uso forzoso de cubre bocas y gafas protectoras.
- Filtros de Sanitación en las entradas de nuestros edificios (Toma de Temperatura y aplicación de gel anti bacterial.
- Despachadores de toallas sanitizantes.
- Sanitizacion de lugares de uso tanto en entradas y salidas.
- Adecuacion de áreas comunes (zona relax, comedor)
- Contratación de 20 elementos como supervisores sanitarios.
- Contratación de 2 elementos más a la plantilla de Médicos.
- Comunicación Fisica reforzando de cumplimiento acciones COVID.
- Totems de toma de temperatura en entradas.
- Contenedores R.P.B.I.
- Nebulización de desinfección en áreas 2 veces al día.
- Cursos de concientización acerca de la situación.
- Creación de POLITICA COVID, donde se deja asentada la postura de la compañía de prevención de contagios.



Acciones COVID

ACCIONES CONTRA COVID-19

POLÍTICA PENTAFON VS COVID-19

No es momento de bajar la guardia. Team Pentafon se lucha ya al COVID-19 en sus aulas, en Pentafon seguimos actuando para promover la mayor protección posible, la cual no es gratuita si no parte de tu parte trabajando en equipo y siguiendo al pie de la letra las siguientes acciones.

ATENCIÓN

- Dentro de las instalaciones debes portar en todo momento tu EPP (cubre bocas y gafas o careta transparente).
- Por tu protección y la de tus compañeros, no podrás ingresar a tu edificio sin antes hacer uso correcto de gel antibacterial y realizar la toma de temperatura.
- Al ingresar a tu lugar de trabajo toma una toalla desinfectante para limpiar completamente tus herramientas de trabajo (mouse, teclado, monitor, diadema, escritorio y silla). Al finalizar tira la toalla en el bote RPBI.
- Queda prohibido abrazar y/o saludar de boca o mano a cualquier dentro y en los alrededores de las nuestras instalaciones.
- Dentro de las instalaciones deberás mantener la distancia de 1.5m por lo cual quedan prohibidos cualquier tipo de reunión.
- Está prohibido compartir cualquier tipo de alimentos y/o utensilio (vasos, cubiertos, platos, etc.).
- Lave tus manos antes y después de entrar al baño.
- No toques tu cara, (ojos, boca y/o nariz). En caso de requerirlo aplica frecuentemente gel antibacterial.
- Siempre aplica el "resturnado de etiqueta" (usa el ángulo interno del brazo, nunca las manos).
- Una vez concluida tu jornada, queda estrictamente prohibido permanecer fuera de las instalaciones.
- Tienes algún síntoma del COVID-19 (tos seca, fiebre mayor a 37.5, dolor de cabeza y dificultad para respirar) acude al consultorio médico en el sótano para valoración.

"Cuidémonos mutuamente sin bajar la guardia".
"Evita sanciones"

#TeQueremosTeCuidamos

SÚMATE

ACCIONES CONTRA COVID-19

CLIENTES Y PROVEEDORES

Deberán de cumplir la Política COVID-19 implementada por Pentafon para el ingreso y durante su visita a nuestras instalaciones.

Cada uno deberá traer su propio Kit de Prevención, de lo contrario no se les permitirá el acceso a nuestros sites. Nosotros no brindaremos el equipo.

Cubrebocas

Gafas/ Careta

"Cuidémonos mutuamente sin bajar la guardia".
"Evita sanciones"

#TeQueremosTeCuidamos

¡SIGUENOS EN REDES SOCIALES!

@TeamPentafon



Gracias!

Alguna pregunta?

Puedes contactar a:

- eediaz@pentafon.com
- kbandala@pentafon.com

