



**PENTAFON**  
RESULTADOS A TU MEDIDA

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

**PO.DEEO.01**

**Versión 1.0**

## Contenido

1.	OBJETIVO .....	3
2.	NUESTRA CULTURA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.	NUESTROS VALORES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.	DIVERSIDAD.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.	RELACIONES ÉTICAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1	RELACIONES CON EL CLIENTE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2	RELACIONES CON EL EMPLEADO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3.	RELACIÓN CON INVERSORES Y ACCIONISTAS .....	10
3.4.	RELACIÓN CON EL MERCADO Y LA COMPETENCIA .....	10
3.4.	RELACIÓN CON PROVEEDORES Y ASOCIADOS.....	10
3.4.	RELACIÓN CON LA COMUNIDAD.....	10
4.	EQUIPO PARA PREVENSIÓN DE FRAUDES .....	10
5.	ALCANCE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.	CONTROL DE CAMBIOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.	AUTORIZACIÓN .....	10

## 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. NUESTRA CULTURA

### 2.1 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.

Autocritica 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.



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.

# Hones tidad



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.

## 2.1 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.

## 3. 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.

### 3.1 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.

### **3.2 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, el género, la raza, la edad, estatus social o la pertenencia a asociaciones profesionales. Mediante programas formativos (CRECE, CAD Atenas y CAD Galaxy) y evaluaciones de satisfacción (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 comités de 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 asistencia psicológica especializada para cualquier colaborador Pentafon que requiera seguimiento por alguna situación que afecte su salud mental. Nuestros líderes de servicios generales Pentafon establecen proyectos y directrices sobre seguridad, iluminación 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.

Pentafon desarrolla 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.

### **3.3 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 la 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 Pentafon.

### **3.4 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. Tratamos de diferenciarnos de la competencia a través de la calidad de los servicios y de la excelencia en la relación con los clientes y los clientes potenciales. Respetamos siempre las normas relativas a la competencia leal.

### 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.

### 3.6 RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

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

## 4. EQUIPO PARA PREVENCIÓN DE FRAUDES

El equipo de supervisores y analistas de prevención se encarga de desarrollar y divulgar las políticas Pentafon, de responder preguntas, analizar y atajar cualquier posible incumplimiento de este Código y dar instrucciones para aplicar medidas activas dirigidas a maximizar el cumplimiento.

Puede ponerse en contacto con la Gerente Angelica Hernandez Chavarría, a través del correo electrónico en la dirección [achavarria@pentafon.com](mailto:achavarria@pentafon.com).

Si tiene cualquier duda sobre su aplicación, el responsable de Relaciones Laborales es la primera persona a la que debe recurrir. Si no está disponible, dirija su pregunta al equipo de analistas y supervisores para prevención de fraudes en la dirección de correo electrónico [ymendoza@pentafon.com](mailto:ymendoza@pentafon.com).

## 5. ALCANCE

Esta política se comunica y distribuye a todos los colaboradores como: Asesores, Back Office, Analista, Especialista, Coordinador, Gerente, Director o algún otro cargo autorizado por la Dirección General de Pentafon.

## 6. AUTORIZACIÓN

Elaboró	Revisó	Revisó	Autorizó
Alejandra Garrido	Kalinka Bandala	Rolando Blanco	Filiberto Mondragón
<i>Coordinador DEO</i>	<i>Gerente DEO</i>	<i>Director RH</i>	<i>Director General</i>