



## ÍNDICE

I. Carta del Director General .....	2
II. Objetivo y alcance .....	3
III. Filosofía de la empresa .....	5
IV. Nuestros valores .....	6
V. Definición de valores y conductas que nos caracterizan.....	8
Buscamos ser los mejores día a día .....	9
Actuamos con transparencia y honestidad .....	13
Nos comportamos como dueños .....	17
Amamos lo que hacemos .....	21
Respetamos a los demás y a nuestro entorno .....	25
Construimos juntos un mejor futuro .....	29
VI. Compromiso con los derechos humanos .....	33
VII. Enunciados generales de CE AG.....	34
VIII. Aplicación y cumplimiento del código de ética.....	46
IX. Mecanismos para reportar el incumplimiento al código .....	54
X. Anexos	

## **Familia AG,**

Para poder alcanzar el liderazgo que buscamos, debemos ser una empresa ejemplar en nuestra forma de ser, trabajar y hacer negocios.

El Código de Ética -CE AG- es un paso importante para avanzar en este compromiso.

Nuestra responsabilidad debe ir más allá de cumplir con los requisitos legales. Debemos cumplir estándares más altos, vivir nuestros valores y cumplir el presente código trabajando todos los días de forma transparente y cultivando relaciones de respeto, honestas y duraderas.

Actuando de acuerdo al código, vivimos y reflejamos los valores de nuestra empresa. Cuando hacemos las cosas de forma correcta, actuamos con integridad y construimos relaciones de acero. Esto requiere de nuestro compromiso, perseverancia y discernimiento para vivirlo todos los días.

Los invito a que sean parte de CE AG, su dedicación y compromiso de actuar acorde al código va a honrar la historia de nuestra empresa, nuestra forma de hacer negocios y fortalecerá aún más nuestros valores.

Cuento contigo para que CE AG se convierta en parte fundamental de nuestra cultura y ustedes cuentan con el compromiso de AG para su promoción, fortalecimiento y vigilancia. Les agradezco por ser parte de nuestro Código de Ética CE AG y los invito a que juntos fortalezcamos la cultura AG.

**Rodrigo Gabriel**  
Director General  
2019

## Objetivo y alcance

Nuestro Código de Ética -CE AG-, es una guía que brinda claridad para aplicar nuestros valores, por eso, el objetivo del presente documento es generar el marco de referencia de nuestras prácticas empresariales, conductas, hábitos, actitudes para establecer en nuestra cultura organizacional integridad, honestidad y transparencia. A su vez imprime el legado de nuestro fundador, José Luis Gabriel, junto con la visión y liderazgo de nuestro Director General, Rodrigo Gabriel.

El alcance de CE AG es de cumplimiento tanto de la alta dirección, así como, del personal; buscando que las relaciones con nuestros socios de negocio y partes interesadas sean éticas y transparentes.

Nuestro código trasciende generaciones, países y culturas. Es el resultado de la participación de muchos de nuestros líderes y colaboradores quienes con su conocimiento, experiencia y sabiduría han aportado al fortalecimiento de una cultura fundamentada en valores.





**Actuamos de conformidad con el siguiente marco de actuación:**

- Estrategia AG, Visión 2021, Misión y Mapa Estratégico
- Valores AG
- Competencias transversales y de liderazgo
- Políticas internas, procesos, sistemas y normativa de la República de Guatemala aplicable



## **Filosofía de la empresa**

### **Visión**

Crecer en forma sostenible para ser la opción número 1 del cliente, a través de una cultura de excelencia y responsabilidad, generando un impacto positivo en los mercados donde actuamos.

### **Misión**

Somos un equipo comprometido a ofrecer soluciones integradas e innovadoras con productos de calidad y el mejor servicio para ser la preferencia de nuestros clientes, siendo socialmente responsables.



## Nuestros Valores

Nuestros valores nos identifican, diferencian de los demás y retan a ser mejores. A su vez, estos definen nuestra forma de ver las cosas, de pensar y actuar. Más que palabras, representan acciones diarias que determinan nuestro carácter e individualidad.

**Los vivimos en nuestro trabajo, nuestro equipo, con nuestra familia, nuestras relaciones, en las comunidades y países donde AG influye positivamente. Estos son:**

- ✦ BUSCAMOS SER LOS MEJORES DÍA A DÍA
- ✦ ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD
- ✦ NOS COMPORTAMOS COMO DUEÑOS
- ✦ AMAMOS LO QUE HACEMOS
- ✦ RESPETAMOS A LOS DEMÁS Y A NUESTRO ENTORNO
- ✦ CONSTRUIMOS JUNTOS UN MEJOR FUTURO

Estamos enfocados en que todos vivamos las cuatro etapas de la Cultura AG:



**Aprende:** Preservando el legado de nuestro fundador que nos ha hecho exitosos y llegar a ser líderes en la región. Seguiremos promoviendo como siempre la búsqueda incesante por la excelencia, contar con ambientes sanos y libres de accidentes, la productividad, la calidad y confiabilidad de nuestros productos, así como el respeto, familiaridad y aprecio genuino por las personas.

**Transforma:** Coincide con el lanzamiento de la Visión 2021 en el año 2017, iniciamos un viaje que nos llevó a redefinir en consenso nuestros Valores institucionales y crear las competencias transversales y de liderazgo que describen las conductas esperadas para cada uno de nosotros. Transformar desde las bases.

**Moviliza:** Tomamos una decisión consciente por orientar todos nuestros procesos hacia tener clientes profundamente satisfechos. Para eso fortaleceremos competencias como la orientación al servicio, la colaboración, el enfoque estratégico, la creatividad e innovación, el sentido de urgencia, la agilidad, la orientación a resultados y el liderazgo eficaz.

**Crece:** Es solo a través de nuestros líderes que lograremos alcanzar las metas corporativas de crecimiento y rentabilidad. Son ellos los que nos inspiran, dan dirección y liberan el talento de nuestros equipos. Cuando nuestros colaboradores crecen, AG crece.



*“El valor de la innovación no está en evitar que te copien, sino en conseguir que todos te quieran copiar.” (Enrique Dans, 2012. Profesor Universitario)*



# BUSCAMOS SER LOS MEJORES DÍA A DÍA

Es el camino a la excelencia,  
el cual requiere disciplina, perseverancia  
y una visión clara del futuro.





## BUSCAMOS SER LOS MEJORES DÍA A DÍA



En AG buscamos la excelencia en los procesos para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios, para ser la opción número 1 del cliente y crecer con liderazgo en los mercados donde operamos. Hacemos y superamos lo que esperan de nosotros, con innovación y creatividad.

Cada reto nos inspira y motiva a seguir adelante, por ello tomamos en cuenta las opiniones y sugerencias de los demás para encontrar nuevas formas de hacer las cosas hasta lograr el éxito.



## Comportamientos que nos caracterizan



1. Proponemos metas retadoras que nos permitan crecer y desarrollarnos juntos.



2. Planificamos nuestras tareas y compromisos para lograr nuestros objetivos.



3. Con flexibilidad y actitud proactiva, nos adaptamos al cambio y rompemos nuestros paradigmas.



4. Valoramos la puntualidad en todos los aspectos de nuestra vida.



5. Compartimos nuestro conocimiento con los demás y propiciamos la retroalimentación constante y oportuna.



6. Buscamos mejorar nuestras competencias a través del aprendizaje continuo.

*“Puedes pensar que se trata de tener una visión y una estrategia, pero antes debes tener a la gente correcta”, (Andrea Jung, s.f. Primera mujer en tener el puesto de Directora Ejecutiva de Avon)*



# ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD

Integridad significa que hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos. Cumplimos nuestros compromisos, actuando siempre con apego a la verdad y la justicia.



## ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD



La transparencia y la honestidad nos definen. Comprendemos que si somos auténticos y nuestras acciones son coherentes con nuestras ideas y palabras, generamos confianza dentro de nuestro equipo, hacia los clientes, proveedores y otras personas e instituciones con quienes nos relacionamos. Todos cuentan con nosotros porque confían en nuestra palabra.

## Comportamientos que nos caracterizan



1. Nos aseguramos de cumplir la legislación del país en donde operamos y nos regimos bajo las normas, reglas y políticas internas.



2. Generamos, proveemos y trabajamos con información exacta y veraz, evitando el engaño y la manipulación.



3. Resguardamos la información de la Empresa, del colaborador y socios de negocio, administrándola de acuerdo a la política de confidencialidad.



4. No toleramos el robo de bienes y materiales de AG, así como de nuestro personal, socios de negocio y partes interesadas.



5. Somos objetivos e imparciales, evitamos el abuso de confianza y autoridad para fines personales, así como el conflicto de intereses.



6. Reportamos a través de los medios correspondientes toda anomalía o conducta inadecuada.

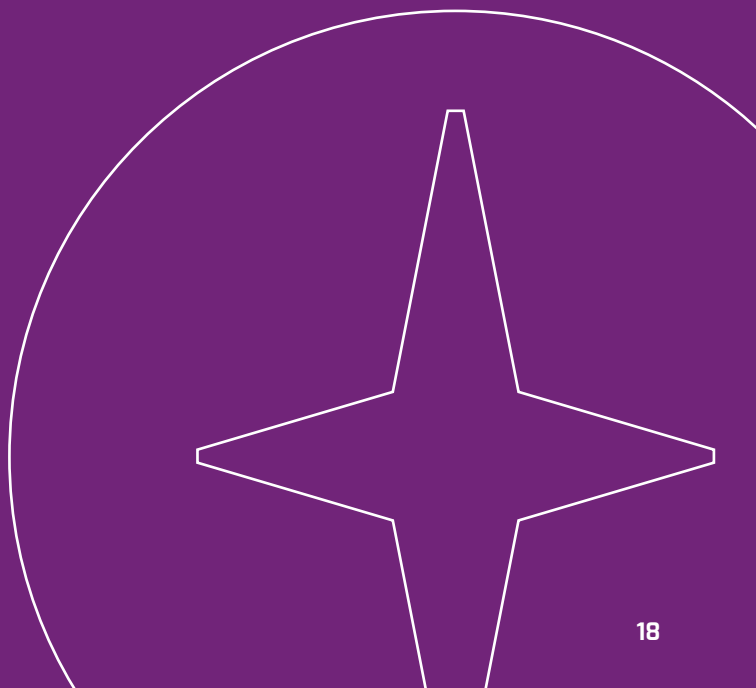


*“Somos lo que hacemos cada día. De manera que la excelencia no es un acto, es un hábito” (Aristóteles, 1926. Filósofo)*



# NOS COMPORTAMOS COMO DUEÑOS

Tenemos una visión y misión compartida, firme y consistente con nuestras acciones individuales. Con nuestra fuerza y siendo responsables hacemos grande a nuestra empresa y a nuestro entorno.



## NOS COMPORTAMOS COMO DUEÑOS



Vivimos comprometidos con la misión y visión de AG. Lo que nos proponemos lo conseguimos, por eso superamos nuestras metas. Al actuar como dueños nos esforzamos por el éxito y sostenibilidad de la organización, generando un impacto positivo hacia nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y países en los que operamos.



## Comportamientos que nos caracterizan



1. Valoramos a la empresa como a nosotros mismos, comprometidos con la misión y visión de AG.



2. Promovemos con el ejemplo los valores de AG para asegurar el crecimiento integral de todos.



3. Conocemos y nos interesamos por las necesidades de nuestros clientes internos y externos, para brindarles la mejor solución y servicio.



4. Proveemos los recursos necesarios para asegurar nuestras operaciones.



5. Usamos adecuadamente los recursos e instalaciones de la empresa, garantizando la calidad de nuestros productos.



6. Fomentamos el liderazgo positivo y el cumplimiento de nuestros compromisos.



7. Analizamos nuestras decisiones antes de actuar y nos responsabilizamos de las consecuencias de nuestros actos.

*“Encuentra gente que comparta tus valores, y juntos conquistarán el mundo.” (John Ratzenberger, s.f. Actor reconocido)*



# AMAMOS LO QUE HACEMOS

Y estamos orgullosos de lo que somos.  
Trabajamos con pasión, lealtad, actitud de  
servicio y sentido de pertenencia.



**AMAMOS LO QUE HACEMOS**



Estamos orgullosos de pertenecer a la familia AG. Nos apasionamos por la calidad de nuestros productos y servicios. Amamos nuestro trabajo y lo que hacemos todos los días. **¡Tenemos la camisa bien puesta!**

## Comportamientos que nos caracterizan



1. Valoramos la confianza que la empresa deposita en nosotros.



2. Mostramos agradecimiento por el trabajo que es la fuente de la realización laboral y de otras metas personales.



3. Somos un equipo que supera las diferencias, que valora la diversidad y que se enfoca en los objetivos comunes.



4. Disfrutamos ser parte de la familia AG creando un ambiente laboral positivo y agradable. ¡Marcamos la diferencia!



5. Somos efectivos dentro del horario laboral para mantener el balance y armonía entre el trabajo y la familia.



6. Vivimos y promovemos los valores de AG para fomentar la lealtad y pertenencia de todos los colaboradores.

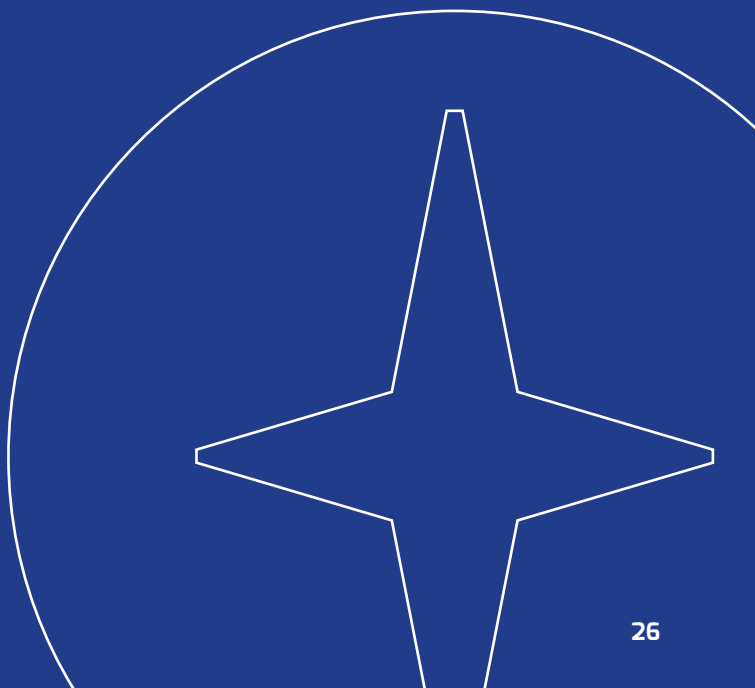


*“La tarea del líder es llevar a la gente desde donde están hasta donde no han estado.” (Henry Kissinger, s.f. Político estadounidense)*



# RESPETAMOS A LOS DEMÁS Y A NUESTRO ENTORNO

Nos caracteriza el trato digno y respetuoso. Este es el legado de nuestro fundador y es también el compromiso que dejamos para las futuras generaciones.



## RESPETAMOS A LOS DEMÁS Y A NUESTRO ENTORNO



En AG buscamos generar un clima de respeto mutuo. Creemos que lo más importante es la dignidad de cada uno de los integrantes de la familia AG, clientes, proveedores, contratistas, gobierno, sociedad, comunidad y otras personas con quienes nos relacionamos. Nuestros procesos y sistemas aseguran un ambiente sano y libre de accidentes, protección del medioambiente y la calidad de nuestros productos. Respetamos a nuestros competidores y estamos comprometidos con las practicas justas de negocio.



## Comportamientos que nos caracterizan



1. Somos respetuosos al referirnos a nuestra empresa y nuestros grupos con los que nos relacionamos.



2. Cumplimos con las normas de convivencia de nuestra empresa.



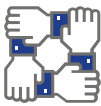
3. Promovemos y vivimos comportamientos seguros, sanos en todos nuestros procesos y mitigando nuestros impactos al medioambiente.



4. Mantenemos relaciones responsables y respetuosas con quienes nos relacionamos, sin discriminación alguna.



5. Somos asertivos y objetivos al hablar o referirnos sobre los demás. No damos lugar a la desinformación y los rumores.



6. Nos apoyamos en cualquier circunstancia, comprendiendo nuestras diferencias y virtudes.



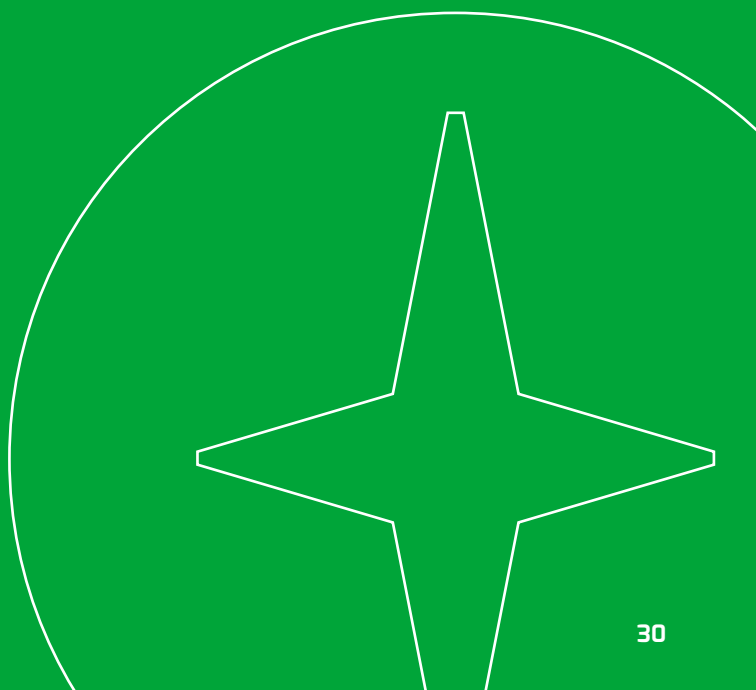
7. Trabajamos en equipo, con cortesía y actitud positiva.

*“El trabajo en equipo es la capacidad de trabajar juntos hacia una visión común.” (Andrew Carnegie, s.f. Carnegie Steel Company, revolucionó la industria del Acero)*



# CONSTRUIMOS JUNTOS UN MEJOR FUTURO

Con solidaridad y como equipo unido vamos hacia adelante con paso de acero, generando valor para nuestros clientes, la empresa, los colaboradores y la sociedad.



## CONSTRUIMOS JUNTOS UN MEJOR FUTURO



La construcción de un mejor futuro, comienza por asegurar la sostenibilidad de AG. Nos motiva trabajar en consenso entre nosotros y con los grupos con quienes nos relacionamos, para dejar un mundo mucho mejor del que encontramos. En nuestras acciones mostramos solidaridad con nuestros semejantes y nuestro entorno.

## Comportamientos que nos caracterizan



1. Apoyamos las iniciativas de los demás y nos esforzamos por alcanzar las metas compartidas.



2. Desarrollamos las competencias de nuestros colaboradores y los motivamos a continuar su crecimiento profesional.



3. Fomentamos una cultura de conciencia ambiental para crecer de manera sostenible y sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras.



4. Apoyamos los proyectos sociales de nuestra empresa y participamos activamente en ellos para el beneficio de nuestro personal, socios de negocio y partes interesadas.



5. Integramos a los colaboradores en las actividades de la empresa para fomentar armonía y confianza.

# COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Por medio de su misión, visión y valores, AG pone en evidencia su compromiso con la sostenibilidad ambiental y social, comprendiendo que para alcanzar esto se deben respetar los Derechos Humanos, así como, prevenir una consecuencia negativa sobre los mismos y atender con responsabilidad cuando esto último se produzca. Para alcanzar esto se requiere el esfuerzo conjunto entre sus colaboradores, clientes y en algunos casos de proveedores.

---

## **Nuestro compromiso:**

- Rechazar el trabajo forzoso u obligatorio y explotación infantil.
- La generación de un trabajo digno, seguro y sin discriminación alguna.
- Evitar cualquier práctica que atente a la dignidad de la persona.
- Respeto a nuestros socios de negocio, como proveedores, clientes y partes interesadas, tal como, las comunidades vecinas a nuestros proyectos.
- Contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno y conflicto de intereses.
- Promover con nuestros grupos de interés el respeto a los derechos humanos.
- Creer en la igualdad de oportunidades



## ENUNCIADOS GENERALES DE CE AG



Es responsabilidad de todos en AG, la observancia y cumplimiento de los siguientes enunciados, los cuales tienen carácter de políticas. Es importante resaltar que para una mayor comprensión podrá consultar la política o procedimiento específico.



Trabajamos para ser reconocidos como una organización con ambientes de trabajo sanos y libres de accidentes, referente en protección ambiental y que proporciona productos y servicios de calidad.

Cumplimos con los estándares internos y disposiciones legales aplicables en materia de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad; buscando exceder los requerimientos de las certificaciones que la organización considere y exigiendo su cumplimiento.

Establecemos una cultura que promueva la seguridad, la salud, el respeto del medioambiente y la calidad de productos y servicios, con un liderazgo visible y responsabilidades claras donde cada colaborador asuma su compromiso. A su vez, ponemos a disposición todos los recursos que se consideren necesarios para el fortalecimiento y consecución de nuestros objetivos, haciendo énfasis en la investigación de todas las no conformidades.





Somos respetuosos de la diversidad y los derechos humanos. Rechazamos el trabajo infantil en cualquiera de sus expresiones y promovemos su abolición.

Creemos en la igualdad de oportunidades a través de la inclusión de todos aquellos que demuestren tener congruencia con nuestros valores, la experiencia profesional necesaria y las competencias para ocupar una posición dentro de la organización. Por ello, brindamos la oportunidad de desarrollarse profesionalmente a quienes califican, sin discriminación por motivos de género, edad, raza, religión o credo, condición física o social.



**No toleramos ningún tipo de acoso laboral en cualquiera de sus expresiones:**

- a.** El maltrato o abuso físico y/o verbal.
- b.** El acoso sexual físico y/o verbal.
- c.** El acoso psicológico o cualquier tipo de intimidación.

**Que busquen condicionar, entre otros:**

- a.** La estabilidad emocional de nuestros colaboradores.
- b.** Condiciones de empleo, promociones y/o traslados.
- c.** Procesos disciplinarios.
- d.** Procesos de desempeño, desarrollo y formación.



No aceptamos ni permitimos que ninguna persona o empresa acceda, bajo ninguna circunstancia, al pago o aceptación de sobornos, extorsiones, comisiones de ningún tipo y/o efectuar pagos por facilitación a nombre propio o en nombre de la organización, de entidades, personas, autoridades públicas o gubernamentales para asegurar alguna concesión, contrato, aprobación o ventajas. Actuamos bajo el lema de cero tolerancia al soborno.

Está prohibido realizar transacciones comerciales con proveedores que operan al margen de la ley o de dudosa reputación, que incumplen o demuestren prácticas sociales y/o ambientales irresponsables, y/o que no estén debidamente autorizados para el uso y comercialización de productos y servicios suscritos a pagos de regalías o derechos de propiedad intelectual.

Asimismo, declaramos que conocemos el contenido de la Política Antisoborno y nos comprometemos a cumplir la misma.

Cualquier interacción con funcionarios públicos por parte de cualquier miembro de AG, deberá regirse por lo estipulado en la Política de Interacción con Funcionario Público



**Estamos comprometidos a salvaguardar la integridad y los intereses de la organización haciendo a un lado nuestros intereses personales, evitando así los conflictos de interés, tales como:**

- a. No se permite que ninguna persona o empresa realice actividades o negocios que compitan con el giro de negocio de la organización.
- b. No se permite que ninguna persona o empresa utilice tiempo normal de su jornada laboral o recursos de la organización, para atender intereses o negocios ajenos a su relación laboral.
- c. No se permite que ninguna persona o empresa tenga negocios en propiedad o en participación dentro de las instalaciones de la organización; cuya venta o servicio esté destinados a los propios colaboradores o terceros.

- d. No se permite que ninguna persona o empresa sea propietario, socio o esté involucrado familiarmente con alguna empresa proveedora de bienes, insumos, materias primas y/o servicios que la organización compra o utiliza en sus operaciones; salvo aquellas conocidas y autorizadas por la Junta Directiva. Todas estas relaciones comerciales deben ser reportadas anualmente para asegurar la transparencia y adecuadas condiciones de las mismas.
- e. No se permite que ninguna persona o empresa esté involucrado en ninguna fase de la decisión de compra o contratación de productos o servicios, si tiene relación directa o indirecta con la empresa proveedora.
- f. No se permite que ninguna persona o empresa utilice para su beneficio personal o el de terceros, descuentos o tratos especiales con proveedores de la organización.
- g. No se permite que ninguna persona o empresa que tenga relación comercial, solicite ayuda económica o donativos a proveedores. Se exceptúan los casos en los que la organización se haya sumado al esfuerzo de otras empresas para apoyar campañas específicas. Se exceptúan también aquellos proveedores de productos de consumo que cuenten con departamentos de promoción y mercadeo que apoyen ese tipo de actividades. Cualquier evento de esta naturaleza debe ser autorizado y coordinado por Gestión Humana y el Comité de Ética.
- h. Cuando exista parentesco o relación personal entre personas que laboran en la empresa y esta situación provoque conflicto de intereses en las relaciones de trabajo, el jefe inmediato debe resolver el conflicto en forma justa sin que prevalezca la relación de parentesco. Todo parentesco o relación personal debe comunicarse al Comité de Ética, quién decidirá sobre la contratación, traslado y/o la continuidad laboral de las personas involucradas.
- i. Se recomienda la no contratación de familiares en primer grado de consanguinidad y /o afinidad (padre, madre, hijos, hermanos, esposos, parejas e hijos en común). Se podrá contratar familiares dentro de los grados de parentesco de ley, y siempre y cuando el jefe inmediato no fuera familiar, y si cuenta con la aprobación del Comité de Ética.

**Nos aseguramos de revelar información o reportar relaciones que puedan constituir conflicto de interés o puedan ser percibidas como tal (en el Anexo 3 se encuentra a mayor detalle los tipos de relaciones).**



No se permite solicitar o aceptar regalos, viajes, comidas, artículos perecederos invitaciones o comisiones de proveedores y terceros que puedan aprovechar estos para la compra de voluntades en negociaciones de productos, materia prima, insumos o servicios para la organización. Solo se permite recibir artículos promocionales cuyo valor no sobrepase los US\$ 15.00.

Los viajes técnicos o de carácter turístico, que no tengan relación con la actividad profesional de la persona invitada no pueden ser aceptados. De tener relación, deben ser reportados enviando una Declaración de Regalo al Comité de Ética (ver Anexo 4) a través del canal establecido para el efecto. Será función del Comité de Ética la autorización de éste.

Todo regalo de tipo promocional que supere el valor expuesto anteriormente, incluyendo aquellos que por ocasión de aniversario o de festividades como navidad quieran realizar clientes, proveedores o terceros, deberán ser reportados por el canal establecido (Ver anexo 4) y enviados a Gestión Humana para que destine el evento en el que por medio de rifas se distribuirán entre los colaboradores.



Todos nuestros registros, reportes contables y financieros son auditados y deben reflejar la realidad de nuestras operaciones y estar en total apego de la legalidad. Es prohibido alterar, falsificar, hacer registros fraudulentos y ocultar información.

Toda información, sin excepción, perteneciente a la organización debe considerarse como confidencial. Somos responsables de su buen uso y de no difundirla o compartirla con terceros ajenos a la organización. Todo colaborador debe firmar un contrato de confidencialidad, y está obligado a reservarse toda la información a la que tenga acceso por motivo de sus actividades laborales aún después de separarse de estas.

Todo proveedor que recibe información de la organización debe firmar un contrato de confidencialidad, mediante el cual garantice guardarla bajo el más estricto secreto profesional. Estos contratos deben contar con el visto bueno de la Dirección Legal de la organización.

Toda visita a nuestras instalaciones debe adherirse a las normas de resguardo del secreto profesional de cada sede.

El área de Tecnología e Información debe establecer los mecanismos que garanticen la seguridad de los sistemas de información de nuestra organización.



## 8 SEGURIDAD EN LA COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

No se permite la divulgación en medios de comunicación interna sin tomar en cuenta los niveles de confidencialidad aprobados. La distribución de material ilegal u ofensivo está prohibida, así como información de carácter político, religioso o ideológico.

Toda participación que represente a la empresa a nivel público o externo deber ser autorizada por la Dirección General. Las únicas personas autorizadas para dar información a los medios de comunicación son sus voceros oficiales.

En un mundo globalizado, ser parte de la familia AG, significa ser un embajador de la empresa en todo lugar, incluyendo el mundo virtual. Por ello, es importante que todos los colaboradores de la empresa cuiden de su buen nombre y el de la empresa en todas sus publicaciones e interacciones en redes sociales, velando que las mismas reflejen un contenido correcto y acorde a los valores que vivimos en AG.

Recomendamos a nuestros colaboradores evitar hacer publicaciones en redes sociales, donde comprometan su reputación y la de la empresa mientras utilizan el uniforme de AG o alguno de sus indicativos (gafetes, pines u otros materiales), así como compartir vínculos que puedan poner en riesgo la imagen de la organización.





Respetamos el pensamiento político de nuestros colaboradores y grupos con quién tenemos relación, la participación cívica ciudadana, y el derecho al voto.

No se permite que dentro de las instalaciones y/o actividades de la empresa, los colaboradores realicen política a favor de ideologías, partidos políticos o determinado candidato o persona.

Toda asignación de recursos de la organización para estos fines y toda participación política de parte de un determinado colaborador, deberá ser aprobado por el Comité de Ética.



Está prohibido el consumo de drogas (estupefacientes o sustancias prohibidas por la ley) y/o su venta. Su incumplimiento estará sujeto a las leyes de cada país donde operamos.

Trabajamos comprometidos por tener un ambiente laboral seguro, libre de sustancias prohibidas por la ley, psicoactivas, reduciendo la accidentalidad, pérdidas personales, materiales y de producción; promoviendo la salud y calidad de vida.

No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes dentro de las instalaciones de la organización.

Respetamos las regulaciones de ambientes libres de tabaco, por ello, no se permite fumar dentro de las instalaciones de la organización.



En AG cumplimos con la legislación nacional aplicable para regular las relaciones con los clientes, cumpliendo con lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su reglamento.

Somos responsables de proteger y garantizar la confidencialidad y seguridad de la información proporcionada por los clientes y aliados.

En AG no brindamos publicidad engañosa. La información que brindamos a nuestros clientes y públicos de interés es veraz, de calidad y oportuna.

AG considera a sus proveedores y contratistas como un elemento esencial para alcanzar sus objetivos de crecimiento, de calidad, excelencia y satisfacción del cliente. AG establece relaciones basadas en la honestidad, la confianza y el beneficio mutuo.

## APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE CE AG



## RESPONSABILIDAD

Vivir lo establecido en nuestro Código de Ética -CE AG-, es responsabilidad de todos en AG. No hay excepciones al compromiso y cumplimiento del mismo.

Las personas que ostentan posiciones directivas y de liderazgo dentro de la organización, deben ser ejemplo para sus equipos de trabajo, siendo los primeros en vivir y afianzar las conductas esperadas, así como asegurar el cumplimiento del CE AG con su personal.

De la misma forma, deben fundamentar sus decisiones dentro de lo establecido dentro del presente código y deben promover el uso y consulta del mismo dentro de su equipo.

Con el fin de facilitar la comunicación y de reportar cualquier incidente que represente el incumplimiento de lo establecido en el Código de Ética, la Dirección General facilitará los mecanismos de denuncia adecuados, seguros y confidenciales para todos los colaboradores, proveedores y otros grupos de interés de AG.

## SANCIONES

Nuestro CE AG tiene un carácter inspirador y formativo acerca de las conductas que se esperan de todos en AG, sin embargo, se sancionarán las faltas de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, así como de acuerdo a los criterios que sean definidos por el Comité de Ética.

Las sanciones serán definidas por el Comité de Ética, pudiendo incluso tomarse sanciones disciplinarias conforme al Código de Trabajo, en la Política de Disciplina Formativa, y de tipo civil y penal.

Se establecerán medios y sistemas de comunicación para que al realizar los procesos de investigación el denunciante pueda acceder a la información correspondiente.

## COMITÉ DE ÉTICA

AG implementa un Comité de Ética quien es la máxima instancia que regula los comportamientos en la empresa, está conformado por integrantes anónimos, por un período de dos años, no pudiendo rotar más del 50% de los miembros. El Comité de Ética es la única instancia para resolver conductas inadecuadas éticas y emite la resolución transparente y confidencial para asegurar la protección de los derechos y bienestar de las partes interesadas.

El Comité de Ética pone a disposición para los procesos de investigación al jefe de Seguridad Física y Patrimonial de AG quien se encarga de la protección de los bienes y activos de la organización.



## **DICTAMEN O PENALIDADES**

El incumplimiento del Código de Ética está sujeto a sanciones en base a la Política Formativa Disciplinaria de AG y reglamento interno apegado a la legalidad del país. Las penalidades según la (s) falta (s) que cometa (n) pueden ser:

- a. Amonestación verbal
- b. Amonestación escrita
- c. Suspensión de labores
- d. Desvinculación de la relación laboral o comercial.

El Comité de Ética será el responsable de determinar la sanción que aplique en base de la violación cometida.

Además, el Comité de Ética se encargará de comunicar a toda la organización el porcentaje de penalidades realizadas anualmente para mantener informado a los públicos de interés, misma que deberá estar incluido en los mecanismos de comunicación interna y externa disponibles y que se definan.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aunque exhortamos que nuestros colaboradores vivan y sean ejemplo de los valores y sus conductas en su vida personal, creemos que el tiempo fuera de la empresa es de cada colaborador, y por consiguiente las consecuencias de sus actos fuera de horarios laborales son responsabilidad del colaborador, siempre y cuando su conducta no afecte la continuidad, nombre y reputación de la empresa.

El CE AG aplica para el órgano de gobierno, accionistas, junta directiva, Director General, Directores, ejecutivos, colaboradores, clientes, proveedores, de la organización, sin importar el tipo de contrato que le vincule y sin excepción alguna.

Aplica también a consultores externos y proveedores, suplidores o contratistas o cualquier persona que esté contratada por AG.

El incumplimiento del mismo, puede representar sanciones económicas sobre el contrato comercial que se encuentre vigente o incluso la terminación del mismo.

## **POLÍTICAS DE REFERENCIA**

- **Manual de Prevención del Delito**
- **Política Antisoborno**
- **Política de Donaciones**
- **Política de Interacción con Funcionario Público**
- **Política de Atracción de Talento**
- **Política Corporativa de Gestión**
- **Política Corporativa de Compras**
- **Política de Servicio al Cliente**
- **Política de Marketing**
- **Guía de Aplicación de Disciplina Formativa**

## MECANISMOS PARA REPORTAR EL INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA

Con el fin de asegurar la confidencialidad y seguridad de quienes deseen DENUNCIAR o REPORTAR alguna falta al Código de Ética, ponemos a su disposición los siguientes mecanismos de denuncia:



Guatemala: +502 2470 8616



[codigoeticaag@etictel.com](mailto:codigoeticaag@etictel.com)



[www.etictel.com/ag](http://www.etictel.com/ag)

Toda la información que se proporcione a través de estos mecanismos es estrictamente confidencial y usted determina si el reporte es anónimo o no. Solo el Comité de Ética tendrá acceso a los detalles de la denuncia.

## Recepción del CE AG [Código de Ética] y reconocimiento de responsabilidad

En la ciudad de \_\_\_\_\_

con fecha \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

Sección, área o planta: \_\_\_\_\_

Acepto todo el contenido de CE AG [Código de Ética]. Por lo que enterado(a) expreso mi total adhesión y compromiso al mismo, haciéndome responsable de la promoción, observancia y cumplimiento.

Comprendiendo responsablemente que, aunque hay situaciones, condiciones y acciones que no están contenidas en este documento, todas aquellas que no estén acordes al concepto de “el buen actuar”, establecido por los valores y conducta de AG, serán sujeto de aplicación de las medidas disciplinarias de este documento y de las consecuencias incluso legales que puedan implicar.

**Declaro no tener conflicto de interés alguno.**

\_\_\_\_\_  
Firma

### | Notificación de buena conducta

Comité de Ética  
Presente

En base a lo que se establece en CE AG, estoy notificando la siguiente buena conducta o conducta meritoria, la cual recomiendo que se reconozca públicamente y pase a formar parte del sumario de buenas prácticas de este código.

Nombre de la persona a reconocer:

Sede: \_\_\_\_\_

Planta: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

La conducta fortalece la vivencia del valor:

Buscamos ser los mejores día a día

Amamos lo que hacemos

Actuamos con transparencia y honestidad

Respetamos a los demás y a nuestro entorno

Nos comportamos como dueños

Construimos juntos un mejor futuro

Describir situación en la se actuó con base a valores **y/o** comportamientos de CE AG:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre de la persona que notifica

---

Puesto o cargo \_\_\_\_\_

**Sección, área o planta:** \_\_\_\_\_

con fecha \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

---

Firma

## | Declaración de posibles conflictos de intereses

A mi jefe inmediato:

**DECLARO:** Que como colaborador de AG, cumplo con todos los compromisos y disposiciones derivadas del contrato de trabajo, especialmente con la dedicación laboral que me corresponde y con las previstas en CE AG, en consecuencia informo:

1. Adicional a la relación laboral que tengo con AG, actualmente mantengo a título personal con otras personas y/o empresas, vínculo de tipo:

a. Comercial (proveedores de bienes y servicios)  Sí  No

b. Civil (por prestación de servicios)  Sí  No

c. En caso de haber marcado "Sí", escriba el nombre de la empresa y servicio que presta:

\_\_\_\_\_

2. Actualmente mi cónyuge / compañero(a) permanente mantiene con AG un vínculo:

a. Laboral  Sí  No

b. Comercial (proveedores de bienes y servicios)  Sí  No

c. Civil (por prestación de servicios)  Sí  No

Nombre \_\_\_\_\_

Puesto o cargo \_\_\_\_\_

Sección, área o planta: \_\_\_\_\_



3. Actualmente tengo familiares o relaciones personales cercanas de este tipo: padre, madre, hijos, hermanos, medio hermanos, tíos, primos, sobrinos, pareja, suegros, tíos políticos, familiares de su cónyuge, entre otros, que mantienen con AG el vínculo:

a. Laboral

Sí  No

b. Comercial (proveedores de bienes y servicios)

Sí  No

c. Civil (por prestación de servicios)

Sí  No

d. Otros: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Puesto o cargo \_\_\_\_\_

Sección, área o planta: \_\_\_\_\_

4. Indico cualquier situación o actividad adicional que no está relacionada con los temas anteriores y que puede conllevar a un posible conflicto de intereses en base a los puntos contenidos en el código de ética (en los casos que no aplique, márkuelo):

a. No aplica

b. Describa la situación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Puesto o cargo \_\_\_\_\_

Sección, área o planta: \_\_\_\_\_

con fecha \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

## | Declaración de regalos y obsequios

### Señores Personas y Sostenibilidad:

En base a lo establecido en CE AG, estoy declarando el/los regalo (s). Además lo (s) estoy remitiendo para que la empresa disponga lo que corresponda.

| Nombre del proveedor:

---

| Nombre de la persona que lo envió:

---

| Tipo de regalo:

---

| Motivo del regalo:

---

| Valor estimado en US\$:

---

| Nombre y cargo de la persona que lo recibió:

---

Nombre de la persona que notifica

---

Puesto o cargo \_\_\_\_\_

Sección, área o planta: \_\_\_\_\_

con fecha \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

---

Firma

## | Declaración de recepción de regalos y obsequios

Señores de Gestión Humana y Sostenibilidad

En base a lo establecido en CE AG, manifiesto que acepto de manera voluntaria el/los regalo (s).

| Nombre y firma de la persona que recibe:

\_\_\_\_\_

| Cargo y área:

\_\_\_\_\_

| Motivo del regalo:

\_\_\_\_\_

| Valor estimado en US\$:

\_\_\_\_\_

**Nombre de la persona que entrega**

\_\_\_\_\_

Puesto o cargo \_\_\_\_\_

**Sección, área o planta:** \_\_\_\_\_

con fecha \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma