



¿Cómo es  
un colaborador  
**DISTELSA?**

Código de Ética



¿Cómo es un colaborador DISTELSA?



Lic. Tomás Rodríguez  
Director General GD

Estimado colaborador:

El código de ética es una guía que describe un conjunto de expectativas con relación a nuestra conducta. Todos los colaboradores de Grupo DISTELSA debemos actuar de forma íntegra; además cada director, gerente y líder de equipo deben ser ejemplo y modelo a seguir que inspiren a su cumplimiento.

En el código encontrarás nuestra forma correcta de pensar y de actuar en Grupo DISTELSA. Cuando cumples nuestro código, promueves una cultura organizacional basada en principios éticos que mejoran los procesos y resultados; impulsando nuestros valores: respeto, responsabilidad, integridad, servicio, solidaridad y alegría.

El código resalta lo valioso que es respetar tanto las leyes de nuestro país, como las políticas que han sido emitidas por Grupo DISTELSA, a su vez busca evitar aspectos de corrupción o métodos que puedan generar daños a nuestros colaboradores, la buena imagen de la empresa, las relaciones a largo plazo con clientes y proveedores.

*Tomás R.*

# TABLA DE CONTENIDO

## VIVIMOS NUESTRO PROPÓSITO Y NUESTROS

VALORES .....	Pág. 6
RISA .....	Pág. 7

## TUS RESPONSABILIDADES .....

• DILO .....	Pág. 9
• No Represalias .....	Pág. 10
• No Represalias .....	Pág. 12
• Diversidad e Inclusión .....	Pág. 12
• Conflicto de Intereses .....	Pág. 14
• El Acoso .....	Pág. 16
• Seguridad y Salud .....	Pág. 18
• Abuso de Sustancias .....	Pág. 18
• Contra Violencia .....	Pág. 19
• Vocabulario .....	Pág. 20
• Vestimenta y Presentación Personal .....	Pág. 21
• Puntualidad .....	Pág. 21
• Ventas dentro de la Organización .....	Pág. 22
• Proponer Ideas .....	Pág. 23

## INTEGRIDAD EN EL MERCADO .....

• Calidad del Producto .....	Pág. 24
• Comercialización Responsable .....	Pág. 24
• Relación con nuestros clientes .....	Pág. 25
• Relación con nuestros proveedores .....	Pág. 25
• Relación con nuestros competidores .....	Pág. 26

## LA ÉTICA EN NUESTRAS ACTIVIDADES

### COMERCIALES .....

• Lucha contra la Corrupción .....	Pág. 27
• Política contra el Soborno .....	Pág. 28
• Actividades Políticas .....	Pág. 30
• Regalos de Negocios .....	Pág. 31
• Lavado de Dinero y otros Activos .....	Pág. 32

### RESPONSABILIDAD ANTE NUESTROS

#### ACCIONISTAS .....

• Registros .....	Pág. 33
• Gestión de Registros .....	Pág. 34
• Recursos de la Empresa .....	Pág. 35
• Fraude .....	Pág. 36
• Información Confidencial .....	Pág. 37
• Abuso de Información .....	Pág. 38
• Privacidad .....	Pág. 38
• Comunicación Externa .....	Pág. 39
• Propiedad Intelectual, Correo electrónico, Intranet y Sistemas de Información .....	Pág. 40

### ADMINISTRACIÓN DE NUESTRO CÓDIGO .....

• Investigación de conductas indebidas .....	Pág. 41
• Medidas Disciplinarias .....	Pág. 41
• Emisión y Actualización .....	Pág. 42

# VIVIMOS NUESTRA MISIÓN

*“ Somos una **empresa ética**, altamente productiva, plenamente humana y rentable que mejora la calidad de vida de las personas, acercándoles **lo último en tecnología** y brindándoles **una excelente experiencia de compra, excelente servicio y excelente respaldo**, de la mano con nuestros socios comerciales y que apoya a las comunidades con las que nos relacionamos.”*

Nuestro propósito y valores son la base para nuestro éxito. Por tal razón este código respalda nuestra manera de comportarnos de forma consistente con nuestros valores.

No pretendemos que con este código puedas tener una orientación sobre cada situación en la que necesites saber **¿Es esto correcto?**; no obstante, si consideramos que es una guía basada en principios que nos ayudarán a pensar en situaciones difíciles que promueva la consulta y nos anime a informarnos para poder hablar sobre nuestras inquietudes.

Este código describe un conjunto de expectativas en relación a nuestra conducta, entre las cuales resaltamos lo valioso que es respetar las leyes de nuestro país, así como las políticas que han sido emitidas por Grupo DISTELSA. Cuando una ley es más restrictiva que este código, prevalecerá la directriz de dicha ley.

Este código aplica a todos los que conformamos Grupo DISTELSA.

## NUESTROS VALORES

La cultura de Grupo DISTELSA está desarrollada y apoyada en un marco de expectativas y requerimientos internos y externos. Estos nos ayudan a guiar nuestros comportamientos y a generar confianza, basándonos en:

- ✓✓ Tus Responsabilidades
- ✓✓ Nuestra integridad en el mercado
- ✓✓ Nuestras relaciones comerciales
- ✓✓ Nuestra relación con los accionistas
- ✓✓ Relación con la comunidad con la que nos relacionamos.



### Respeto

Valoramos a cada persona y lo demostramos con un cálido trato humano: mostrando cordialidad, empatía, actitud positiva, sin discriminar, y basando nuestras relaciones en una buena comunicación.

### Responsabilidad

Nos comprometemos en hacer nuestro máximo esfuerzo con trabajo, compromiso y disciplina, para ganar esa confianza que nos permite establecer excelentes relaciones a largo plazo con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y comunidades con las que nos relacionamos.

Creemos en cumplir siempre con nuestra palabra, respondiendo por nuestras acciones, trabajando por la excelencia en la calidad de nuestro trabajo y asumiendo responsablemente nuevos retos. Sabemos que el trabajo solo puede hacerse de una forma. **Bien Hecho.**

### Integridad

Creemos en hacer lo correcto siempre. Con lealtad, ética, honestidad y honradez en cada acción, aseguramos que nuestros excelentes resultados seguirán constantemente siendo alcanzados.



## Servicio

Creemos en entender a las otras personas, para descubrir a profundidad sus necesidades crear nuevas soluciones que excedan las expectativas; crearlas proactivamente, para brindar un excelente servicio. Nuestros principios de liderazgo radican en el servicio, todos los líderes deben servir, para servir.

## Solidaridad

Creemos en que la solidaridad nos lleva a actuar para los otros, con otros y a realizar acciones por otros. Esta es la raíz de nuestro compañerismo, nuestro trabajo en equipo y nuestra colaboración, tanto interna como externamente.

## Alegría

Sabemos que la alegría no es una meta, sino, una forma de hacer todo lo que hacemos. La alegría refleja el espíritu joven y jovial con que deseamos distinguir nuestras acciones. El entusiasmo con que actuamos refleja la felicidad a la que aspiramos.



## TUS RESPONSABILIDADES

Todo el trabajo que desarrollas y por el cual eres responsable, debe cumplir con nuestro **Código de Ética**, las políticas vigentes y las leyes del país.

Todas las decisiones que tomamos tienen un apego importante con la buena conducta y responsabilidad que se refleja en nuestra reputación como organización, por tal razón nuestro código, junto a las políticas que han sido aprobadas y comunicadas, te proporcionarán toda la información que necesitas para desarrollar tu trabajo. Es parte de tus responsabilidades conocer y cumplir con todas y cada una de las políticas que son aplicables al trabajo que realizas y a las decisiones que tomas en relación a tu trabajo.

Grupo DISTELSA, está completamente comprometido con el cumplimiento de las leyes, normativas y costumbres que rigen cada uno de los países, regiones y municipios donde sus marcas tienen presencia, por tal razón, nos hemos asegurado que nuestras políticas y nuestro código esté en cumplimiento con las leyes del país.

### Demos el ejemplo

Todos y con especial atención los directores y líderes de equipos, debemos ser íntegros y confiables en nuestras acciones.

Todos los empleados de Grupo DISTELSA deben **actuar de forma íntegra**; además cada director, gerente y líder de equipo deben ser ejemplo y modelos a seguir que inspirarán a los colaboradores sobre nuestro código mediante:

- ✓ Reconocer la integridad.
- ✓ Fomentar la toma de decisión de forma responsable y ética.
- ✓ Motivar a los miembros del equipo para crear ambientes de trabajo cómodos y puedan sentirse en libertad de compartir sus inquietudes.
- ✓ Todos los líderes de nuestra organización están normados bajo el **código de Liderazgo**. Cualquier incumplimiento puedes denunciarlo.



**Comunícate inmediatamente. Consulta. Levanta el teléfono. Envía un correo electrónico. Organiza una reunión. ¡Expresa tus inquietudes!**

Comunícate con **Dilo** por Whatsapp: 5417-7258, E-mail: [dilo@distelsa.com.gt](mailto:dilo@distelsa.com.gt), o por medio de la página web: [www.grupodistelsa.com/dilo](http://www.grupodistelsa.com/dilo)

**Dilo**, es una línea de comunicación puesta a disposición de todos los colaboradores de Grupo DISTELSA, proveedores, clientes, contratistas y subcontratistas para que realicen preguntas relacionadas con el cumplimiento de las políticas del Grupo y/o ética comercial. Deseamos que comuniqués toda la información que consideres oportuna mencionar, entre más detalles contenga, más fácil será poderte ayudar.

Es importante mencionar que toda información que compartas por este medio **se conservará de manera confidencial**, tu nombre, número de teléfono y dirección IP. no serán registrados, por lo que permanecerá en completo anonimato, no obstante, si deseas compartir tus datos para comunicarnos contigo y hacer más efectiva cualquier investigación, puedes hacerlo.

## ¿DÓNDE ESTÁN LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA?

Todas las políticas generales y de aplicación para todos los colaboradores de Grupo DISTELSA están a disposición en nuestra Intranet, además, cada cierto tiempo se te asignarán cursos para que refresques el conocimiento de dichas políticas. Las políticas que norman tus actividades están a tu disposición en DistelsaNet, si no tienes acceso infórmale a tu líder y/o comunícate con el área de **soporte de Sistemas al 2419-8877**.

<http://distelsanet.info/>



## ¿CUÁNDO DEBO PREGUNTAR O BUSCAR AYUDA?

Si existe algún proceso o situación que te genera sospecha de no estar bien, preguntate:

**¿Es esto correcto?**, ¿Estoy en un dilema?, ¿Tengo una pregunta que conduce a preguntas más difíciles?, ¿Necesito un consejo?.

**Comunícate inmediatamente. Consulta. Levanta el teléfono. Envía un correo electrónico. Organiza una reunión. ¡Expresa tus inquietudes!**

Cada uno de nosotros, sin importar cuál sea nuestro nivel o rol, tiene la facultad de hablar sin reservas cuando nos enfrentemos ante un comportamiento o situación que no parece ser correcta. Tienes la responsabilidad de reportar y manifestar tus inquietudes y hacerlo de manera justa, honesta y profesional.



## No represalias

Grupo DISTELSA está comprometido a proteger la identidad de las personas que denuncian las inquietudes de buena fe. El Grupo no tomará ninguna represalia contra una persona que:

- ✓ Informe de cualquier situación que constituye una violación directa o indirecta a nuestro código y/o políticas vigentes.
- ✓ Colabora con alguna investigación de Control Interno o investigadores externos en los casos que aplique.

Si por alguna razón conoces o sospechas que estas siendo víctima de represalias, por favor denuncia.

## Diversidad e Inclusión

Creamos **valor para nuestra gente, clientes y la sociedad**, cuando las personas con diferentes puntos de vista se integran.

La diversidad e inclusión en Grupo DISTELSA son **parte de nuestro ADN**, sabemos que cuando las personas de diferentes orígenes, con diferentes puntos de vista y talentos trabajan juntas, maximizamos la singularidad de cada uno de nuestros colegas para crear el mayor valor para nuestros clientes y para la sociedad.

Diversidad para Grupo DISTELSA es: tu personalidad, tu estilo de vida, las experiencias laborales, el origen étnico, la raza, el color, la religión, el género, el estado civil, la edad, la nacionalidad, la discapacidad, entre otras diferencias.

Entenderemos cada necesidad de nuestros clientes, cuando adoptamos la diversidad y la inclusión en todos los aspectos de nuestro negocio.

Todo colaborador de Grupo DISTELSA, tiene la oportunidad de **manifestar su máximo potencial y lograr el éxito** en conjunto con el Grupo, para alcanzar dicha meta. No es permitido por ninguna razón discriminar ni tratar a ningún colega o candidato, injustamente en cuestiones relacionadas con la selección de: personal, contratación, promoción, capacitación, compensación o cualquier otro término o condición de empleo.

Esto incluye, que cualquier decisión que se tome debe ser objetiva y no ser sesgada por ninguna característica que no se relacionen con el trabajo, tales como:

- ✓ La raza, el color, el origen étnico o la nacionalidad.
- ✓ El género.
- ✓ La edad.
- ✓ La religión.
- ✓ La discapacidad.

Debemos actuar con objetividad y dar oportunidades a toda persona que desee desarrollar sus capacidades para hacer crecer a Grupo DISTELSA.



## Conflicto de intereses

Todos tenemos **el compromiso de respetar las directrices y políticas** que ha implementado Grupo DISTELSA, por tal razón, ten en cuenta que los **conflictos de intereses** pueden surgir cuando tú, un familiar o un amigo:

- ✓✓ Gestionan actividades de un mismo proceso.
- ✓✓ Tu jefe inmediato es tu familiar o tienes una relación amorosa
- ✓✓ Contratan, supervisan o tienen una línea directa o indirecta de información con alguien que sostiene una relación amorosa.
- ✓✓ Reciben algún beneficio económico por la relación comercial con un proveedor, cliente, competidor o empresa.

Si en algún momento identificas que puedes o tienes un conflicto de interés real o potencial, **tienes la obligación de divulgar dicho conflicto de forma inmediata**. La mayoría de los conflictos pueden resolverse con una conversación, sin embargo, pueden existir **conflictos que conlleven un impacto material**, o temas relacionados con la confidencialidad. Por tanto, quizá sea necesaria una reasignación de roles o el límite sobre empoderamiento en tomas de decisión.



Para poder dar a conocer o informar un conflicto de intereses real o potencial, realiza lo siguiente:

**Comunícate inmediatamente. Consulta. Levanta el teléfono. Envía un correo electrónico. Organiza una reunión. ¡Expresa tus inquietudes!**

Si no sabes con quién hablar, también puedes escribir tu preocupación al siguiente correo: [Dilo@distelsa.com.gt](mailto:Dilo@distelsa.com.gt)

La existencia de un conflicto de interés no constituye a una violación al código de conducta, **sin embargo, no divulgarlo o no darlo a conocer si lo es.**

## ¿A QUE NOS REFERIMOS CON "FAMILIAR"?

Un familiar puede ser cualquiera de las siguientes personas: cónyuge, pareja de hecho, padre, hermano, hijo, abuelo, nieto, sobrino, tío, primo, hijastro, yernos, nueras y cuñados. También puede ser cualquier persona que viva en tu casa, alguien que depende de ti, o de uno de tus familiares.



## El acoso

Ninguna forma de acoso es tolerable en tu lugar de trabajo.

Ya sea de forma física o verbal, el acoso forma parte de una **falta grave a nuestro código**. Grupo DISTELSA proporciona un ambiente de trabajo que está libre de acoso de cualquier tipo o conducta que sugiera ser ofensiva para nuestros empleados.

Si bien, el concepto de acoso puede contener una diversidad amplia de significados y aplicaciones, para Grupo DISTELSA, serán inaceptables los siguientes comportamientos:

- ✘ Acoso sexual.
- ✘ Lenguaje o chistes ofensivos.
- ✘ Mobbing (Bullying).
- ✘ Comentarios calumniantes sobre la raza, étnica, género o religión.
- ✘ Comentarios degradantes.
- ✘ Intimidación o amenazas.

En ningún sentido puede justificarse una **actitud acosadora**, todos debemos fomentar un ambiente de trabajo agradable y cómodo.



## ¿QUÉ ES EL ACOSO SEXUAL?

El acoso sexual puede consistir en cualquier conducta verbal, visual o física de carácter sexual que hace que alguien se sienta incómodo. Puede ser de muchos tipos, tales como:

- ✓✓ Petición de favores sexuales, manoseos, caricias o la exigencia de citas no deseadas.
- ✓✓ Chistes, imágenes, texto o mensajes de correo electrónico con orientación sexual.
- ✓✓ Insultos, comentarios, piropos e insinuaciones de carácter sexual.
- ✓✓ La utilización o exhibición de material pornográfico.

## ¿QUÉ ES EL MOBBING?

Es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática (al menos una vez a la semana) durante un tiempo determinado (más de seis meses), sobre una persona en el lugar de trabajo.

## Seguridad y Salud

Tu seguridad y bienestar son primero.

Nuestras políticas y procedimientos están diseñados para que puedas **desarrollar tus labores de una forma segura**, cuidando el bienestar de tu salud, tanto en nuestras instalaciones como en el uso de las herramientas que utilizas para desempeñar tus labores.

Deberás hablar y plantear tus inquietudes si:

- ✓ Te piden que realices tareas que son inseguras.
- ✓ Te piden que realices una asignación o proyecto para el cual no consideras que tengas la capacitación adecuada y el mismo puede poner en riesgo tu salud o la de otros.
- ✓ Te das cuenta que un colaborador está efectuando una tarea que es insegura y que la misma no está debidamente capacitada para realizarla.
- ✓ Tienes conocimiento o sospechas que un vehículo y/o maquinaria que es utilizada para desempeñar tu trabajo y/o el de tus compañeros cuenta con alguna pieza que no está funcionando adecuadamente o se encuentra averiada y la misma pone en peligro tu salud o la de tus compañeros.
- ✓ Todos tenemos la responsabilidad de salvaguardar nuestra salud y la de nuestros compañeros, por tal razón sea cual sea tu trabajo, debes insistir en que todo se efectuó con la seguridad necesaria.



## Abuso de sustancias

No debes trabajar bajo efectos de drogas y/o alcohol.

Al estar bajo los efectos de drogas y/o alcohol **pones en riesgo tu salud y la de los que te rodean.**

Se espera que cumplas tus funciones laborales libre de la influencia de sustancias que puedan afectar el desempeño de tu trabajo.\* Por tal razón queda prohibido:

- ✗ Trabajar bajo los efectos del alcohol, drogas ilegales y sustancias que alteren tu organismo dentro y fuera de las instalaciones del Grupo.
- ✗ La tenencia, venta, uso y distribución de drogas ilegales en el trabajo o en sus instalaciones.
- ✗ El incumplimiento de este punto puede considerarse una falta grave, por lo que te alentamos a que si tienes un problema con el alcohol o las drogas, **te comuniques con Recursos Humanos** para informarte de programas de asistencia para poder solucionar dicho problema.

## Contra la violencia

No toleramos los comportamientos violentos en nuestro lugar de trabajo.

Dentro de nuestros programas de seguridad se contempla las **cero tolerancias a la violencia** en el lugar de trabajo. Esto quiere decir que no toleramos participar en actos que puedan hacer que una persona se sienta amenazada o insegura. Lo que incluiría: Agresiones verbales, amenazas, expresiones de hostilidad, intimidación, agresión y/o extorsión.



Grupo DISTELSA prohíbe el uso de armas dentro del lugar de trabajo, siempre y cuando su plaza no lo requiera, esta prohibición se extiende para nuestros

\* Podrán existir excepciones cuando sean reuniones de negocio con proveedores u otros eventos en los que se permita el mismo.

empleados que se dedican a negocios de Grupo DISTELSA, fuera de nuestras instalaciones y/o en el extranjero.

Si te sientes **amenazado por un compañero** de trabajo o conoces de alguien que está siendo amenazado, denuncia inmediatamente por medio de **Dilo**.

## Vocabulario

La comunicación es muy importante para Grupo DISTELSA, pero dicha comunicación implica la forma en que te diriges a una persona o la forma como te expresas en el lugar de labores, aunque entendemos que en cada lugar existe vocablos o palabras que puedan contener diferentes significados; queremos que tengas en cuenta que mientras te encuentres dentro de tus labores, **te expreses de una forma propia y no utilices vocabulario soez o impropio**, el cual pueda ofender a tu interlocutor o pueda dar una imagen inadecuada de nuestro Grupo.

Aunque la unión y compañerismo dentro de Grupo DISTELSA es parte de nuestros pilares, refiérete a tus superiores con el nombre de su puesto o con el título sr.,sra.,srita., etc. cuando te reúnas con terceras personas.



## Vestimenta y Presentación Personal

En Grupo DISTELSA nos esforzamos por realzar nuestra imagen en todo momento, al ser un colaborador del Grupo, también contribuyes a que destaque nuestra imagen por medio de la aplicación correcta de la política de vestimenta.

No se permite el uso del uniforme en actividades personales. Ten en cuenta que el uso del mismo, debe ser únicamente en horario laboral **por lo que la imagen que proyectas con tu vestimenta y cuidado personal** puede impactar positiva o negativamente a nuestra marca, por tal razón la política de vestimenta no es negociable, cumple la misma pues tu nos representas.

La falta de cumplimiento a dicha política puede generar sanciones. Consulta la **Política de Vestimenta** para mayor información.

## Puntualidad

**El uso del tiempo es elemental** en la ejecución de las labores que te han sido asignadas. Grupo DISTELSA confía en que cada uno de sus colaboradores cumplen con el horario establecido en la normativa legal (44 horas a la semana).

Por tal razón, independientemente del horario que se te haya asignado por favor **respetas y cumple con la hora de ingreso**, y haz un uso eficaz del tiempo de labores, evita distraer o quitar el tiempo a tus compañeros.



## Ventas dentro de la organización

En Grupo DISTELSA es una prioridad que te sientas cómodo y disfrutes de tu trabajo, por tal razón, nos aseguramos que nuestro programa de compensación este alineado a como se retribuye en el mercado en el que nos movemos.

Debido a esto **queda prohibido que utilices recursos, tiempo y espacio de la empresa** para hacer negocios propios o ventas que no tengan ninguna relación con las labores para las cuales has sido contratado. Consideramos una falta grave que durante tu horario de labores o mientras ejecutas tus actividades te dediques a realizar actividades que no tienen relación con tus labores.

La reincidencia en realizar este tipo de actividades podría concluir con la relación laboral.



## Proponer Ideas

En Grupo DISTELSA, **confiamos en nuestra gente**, sabemos que contamos con el mejor talento humano, por tal razón, deseamos que te expreses, que propongamos ideas, que seas parte del cambio, que te sumes a la innovación. Nuestra misión como empresa es brindar a nuestros clientes una experiencia de excelencia en nuestras tiendas, pero para ello cada uno de nuestros colaboradores deben vivirlo y reconocer dicha experiencia.

Si consideras que una de **tus propuestas aportará valor y ayudará** a cumplir con nuestra misión no dudes en compartirla, cada uno de tus líderes estará abierto a escucharte y a valorar tus aportes.

Si consideras que no fuiste escuchado del todo o que debieses compartirlo con alguien más, te comentamos que contamos con un área de Mejora Continua, en donde uno de los propósitos principales es la innovación en los procesos y la mejora de los mismos, por lo que te agradeceremos que compartas tus propuestas.



# INTEGRIDAD EN EL MERCADO

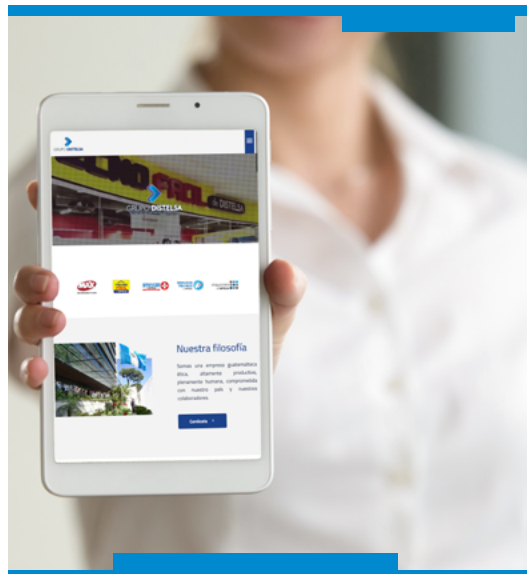
## Calidad del producto

Grupo DISTELSA, garantiza al cliente, que hemos realizado una selección especializada de los mejores proveedores. Si a pesar del riguroso control de calidad de los productos, alguna parte mostrara evidencia de defecto, se hará la reparación necesaria o se repondrá la parte defectuosa, con repuestos genuinos, otorgándose el servicio al aparato, de acuerdo a las condiciones generales de la garantía.

## Comercialización responsable

Queremos comercializar nuestros productos de forma responsable. La comercialización de nuestros productos debe reflejar **altos estándares éticos** y ser una comercialización fiable, comprensible y en cumplimiento de todas las leyes. Si formas parte del equipo comercial, recuerda que no debes:

- ✓✓ Dar información tergiversada sobre los productos que comercializamos y sus marcas.
- ✓✓ Usar declaraciones engañosas o falsas en nuestra publicidad.
- ✓✓ Cuidar la reputación de las marcas que comercializamos con fundamentos adecuados.
- ✓✓ Realizar comentarios ofensivos de nuestra competencia.



- ✓✓ Para comercializar nuestros productos cumplimos con las leyes y reglamentaciones aplicables, además de cumplir con las políticas internas aprobadas.

## Relación con Nuestros Clientes

**La experiencia de todos nuestros clientes** en cada una de nuestras tiendas debe ser única, por tal razón deseamos tratarlos con ética, respeto, equidad y en cumplimiento de las leyes aplicables. Cuando trates con clientes ten en cuenta lo siguiente:

- ✓✓ Presentar nuestros productos y servicios de forma honesta y directa.
- ✓✓ No realices prácticas comerciales desleales o fraudulentas.
- ✓✓ Cumple con tus promesas.
- ✓✓ Enfócate en el servicio al cliente. La garantía que representan las marcas de los productos que comercializamos y los precios competitivos.
- ✓✓ Nuestras relaciones comerciales con los clientes deben adoptar todas nuestras políticas y valores corporativos.

## Relación con Nuestros Proveedores

Toda relación o vínculo con nuestros proveedores cumplen con nuestros estándares éticos.

**Nuestros proveedores son vistos como socios comerciales**, pues los mismos también se apegan a estándares de integridad. Un acto inmoral o ilegal de un proveedor puede generar un daño colateral de reputación sobre Grupo DISTELSA.

Todos los proveedores **deben respetar y cumplir con nuestro código de conducta** como condición para poder sostener relaciones comerciales con nosotros.

Si eres responsable de la gestión y selección de proveedores, deberás basar tu decisión en los méritos, la calidad de servicio, la reputación actual y la garantía de los productos, cumpliendo con lo que le ofrecemos a nuestros clientes.

## Relación con Nuestros Competidores

Grupo DISTELSA, demuestra integridad en todas sus relaciones comerciales, por tal razón **el compromiso de superar a nuestros competidores** en términos legales y de ética dentro del marco de un sistema de libertad de empresa. Por tanto:

- ✓✓ No realices comentarios sobre productos o servicios de competidores de forma inexacta o falsa.
- ✓✓ Utiliza únicamente los medios legítimos cuando requieras información de mercado de los competidores.
- ✓✓ Respeta todo tipo de información confidencial y derechos de propiedad intelectual de nuestros competidores y de terceros.
- ✓✓ No hables mal de nosotros ni mal de los demás.

Cuando trates con alguno de nuestros competidores, nunca celebres un acuerdo, ya sea de forma formal o informal, escrita o verbal, para fijar precios u otras condiciones de venta, coordinar licitaciones, compartir y/o asignar clientes, territorios de ventas o líneas de productos. Nunca debes hablar de esos temas con ningún competidor incluso en un ambiente informal como un evento para clientes.



# LA ÉTICA EN NUESTRAS ACTIVIDADES COMERCIALES

## Lucha contra la corrupción

**La corrupción es una enfermedad grave** para cualquier negocio, las decisiones comerciales nunca deben contaminarse con dicha enfermedad.

Cualquier arreglo que contenga indicios potenciales o reales de corrupción con clientes, proveedores, funcionarios del gobierno u otros terceros independientemente del monto que sea, quedan totalmente prohibidos. **La corrupción implica el pago o intercambio de cualquier cosa de valor**, e incluye lo siguiente:

- ✓✓ Sobornos
- ✓✓ Extorsión

Las ejecuciones de actividades corruptas constituyen una **violación grave del código**; además, puede conllevar consecuencias con leyes civiles y/o penales. Si tienes conocimiento de alguna actividad corrupta o acuerdos que consideras que incumplen lo definido en las políticas y procedimientos, comunícalo e informa de ello inmediatamente a DIL0.

## ¿QUÉ QUIERE DECIR "CUALQUIER COSA DE VALOR"?

La corrupción **puede implicar el intercambio de "cualquier cosa de valor"**. **"Cualquier cosa de valor"** a pesar de ser un concepto muy amplio para Grupo DISTELSA es: los servicios o las mercancías, tales como los certificados de regalos, beneficios de viajes, gratificaciones de uso de casas de vacaciones, billetes de avión o alojamiento sin cargo, favores o privilegios especiales, las donaciones a organizaciones de caridad designadas, los descuentos, los servicios personales gratuitos, o la promesa de un futuro empleo.



## ¿QUÉ ES UN "SOBORNO"?

Un soborno es una **forma de corrupción que involucra a dos partes** las cuales acuerdan un pago o incentivo no reportable para beneficios de un tercero. Por ejemplo, un soborno puede involucrar a un proveedor ofreciendo una comisión especial sin reportar (sea efectivo o por medio de regalos) equivalente a un porcentaje de las compras que realiza Grupo DISTELSA con el afán de que el empleado conserve los servicios del proveedor. Tales situaciones no son éticas y están prohibidas por nuestro código y nuestras políticas.

## Política contra el soborno

Cumplir con las leyes anti-soborno, implica que **ningún empleado debe ofrecer**, directa o indirectamente, ningún regalo, invitación de entretenimiento o cualquier cosa de valor a ningún funcionario del gobierno o sus representantes para:

- ✓✓ Obtener o condicionar un negocio.
- ✓✓ Influir en las decisiones comerciales.
- ✓✓ Asegurarse una ventaja comercial desleal.

Quien ejecuta operaciones comerciales y cualquier persona que actúa en nuestro nombre, incluidos: agentes, consultores, proveedores y contratistas; **tienen prohibido efectuar lo antes mencionado.**

## ¿A QUÉ NOS REFERIMOS COMO FUNCIONARIO?

Un funcionario de gobierno incluye a las personas que son representantes de una entidad propiedad del Estado o controlada por este, eso quiere decir, que un funcionario de gobierno corresponde a empleados electos de los gobiernos nacionales, municipales o locales (incluidos los individuos que ocupan cargos legislativos, administrativos y judiciales), los funcionarios de los partidos políticos y los candidatos a cargos públicos, y los empleados de una empresa estatal o controlada por el Estado u organizaciones contratadas por el Estado o por algún funcionario.

**Realizamos pagos a entidades gubernamentales** por el transcurso normal del negocio, es decir, el pago de los impuestos a los cuales estamos afectos; sin embargo, cuando un pago se realice a un funcionario en específico, llega a ser cuestionable y discrecional, por lo que puede convertirse en un acto de corrupción.

**Queda prohibido la emisión de pagos o regalos a funcionarios** de gobierno para poder obtener beneficios en relación a exoneración de impuestos, expedición de licencias, permisos o visados. Aunque pueda parecer un beneficio, la exposición a largo plazo puede generar riesgos con impactos reputacionales y financieros altos.

Si dentro de las relaciones comerciales que realizas no sabes si puedes estar tratando con un funcionario del gobierno, o tienes inquietudes sobre la política anti-soborno, debes **comunicarte inmediatamente al Departamento Legal Corporativo**. Informa sobre cualquier actividad que pueda ser potencial o real de soborno.

## Actividades políticas

Grupo DISTELSA, **promueve la ciudadanía responsable y desea que participes en nuestras actividades cívicas**, las cuales tienen como propósito el reconocer a nuestra patria, y aunque apoyamos la soberanía del Estado de Guatemala, y la aplicación de las leyes aprobadas, no deseamos involucrarnos en la realización de actividades políticas partidistas en las cuales nuestras marcas se vean afectadas reputacionalmente.

Por dicha razón, no puedes utilizar fondos o recursos de la empresa, no puedes recibir el reembolso de la empresa para llevar a cabo actividades políticas personales, incluyendo la realización de aportes a los candidatos o partidos políticos. También evita aquellas situaciones en las que aparentas estar haciéndolo.

Tus decisiones de contribuir con tu propio tiempo y dinero para cualquier actividad política son totalmente personales y voluntarias, sin embargo, por favor no uses tu uniforme o nuestras marcas, sugiriendo o dando a entender que estamos apoyando a dichos partidos.

**Cumpliremos con todas las leyes** al promocionar la visión de la empresa en relación con las autoridades del gobierno. Ten en cuenta que los aportes políticos están regulados estrictamente por las leyes de Guatemala, y por tal razón cualquier emisión de dinero hacia ese fin debe contar con la autorización de la alta Gerencia.



## Regalos de negocios

Grupo DISTELSA, comprende que, como parte de generar relaciones comerciales, puede ser inevitable **la práctica de dar o recibir un regalo de negocio** con un cliente o proveedor, sin embargo, para poder realizar dicha acción es importante que tomes en cuenta que esa actividad necesita un análisis minucioso de tu parte y de tu jefe inmediato. Cuando consideres en intercambiar un regalo, debes asegurarte que si está alineado a lo indicado en nuestro código y en nuestras políticas.

Esta totalmente prohibido entregar, ofrecer o recibir regalos que influyan en decisiones comerciales de forma indebida o para ganar una ventaja desleal. No obstante, si consideramos que puedes intercambiar regalos de negocios cuando:

- ✓✓ El regalo sea con fines legítimos, bajo un valor nominal de **USD70.00** o su equivalente en quetzales, se realice con poca frecuencia.
- ✓✓ El regalo no debe ser en efectivo.
- ✓✓ El regalo esta autorizado por el proveedor y aprobado por tu jefe inmediato.
- ✓✓ Todo regalo que se reciba deberá ser reportado por medio del formulario colocado en DistelsaNet.

Cuando hablamos de regalos de negocios estos no incluyen:

- ✓✓ Los concursos de venta patrocinados por las empresas
- ✓✓ Sus programas incentivos
- ✓✓ Las comidas y los entretenimientos

Siempre que: la naturaleza y la frecuencia sean razonables, **el propósito de la ocasión es la realización de un negocio** de la empresa y hospitalidad comercial.

Cabe mencionar que el punto indicado en el párrafo anterior, no debiese aplicar en absoluto cuando nos referimos a funcionarios del gobierno, pues puede dar a entender lo contrario de nuestra buena voluntad. Es importante que consultes al Departamento Legal para que tengas información más amplia.





### Lavado de dinero y otros activos

**Nuestras relaciones comerciales con clientes deben ser legítimas**, lo cual implica que también se deben realizar con fondos legítimos. El “blanqueo de capitales” o “Lavado de dinero y otros activos” es el proceso mediante el cual las personas o grupos intentan ocultar lo producido de actividades ilegales o intentan hacer que las fuentes de sus fondos ilegales parezcan legítimas.

Con el afán de reducir el riesgo de exponernos a contar con clientes comerciales por temas de blanqueo de capitales o lavado de dinero, el máximo que recibiremos en efectivo para la realización de una transacción comercial es de **Q.5,000.00**. Para Tecno Fácil y Max el monto mayor aceptado exclusivamente en la compra de motos es de **Q.15,000.00**. No obstante, identifica las señales de alerta cuando un cliente desea realizar varias transacciones en cantidades iguales de efectivo o bien ante otras condiciones que incluya nuestra Política de Lavado de Dinero y Activos.

**Si sospechas de la existencia de actividades de blanqueo** de capitales o lavado de dinero comunícalo e informa de ello a DILO.

## RESPONSABILIDAD ANTE NUESTROS ACCIONISTAS

### Registros

La información contenida en cada transacción está conectada con los estados financieros, contratos, acuerdos, etc., por tanto, deseamos que los mismos sean precisos y reflejen la realidad de los hechos. Aunque dichos documentos no representen una gran cantidad monetaria o los mismos parecieran ser de poca importancia, **deben estar alineados a los niveles de autorización** que han sido aprobados en las políticas internas de cada proceso.

Debido a que la información contenida en cada documento es esencial para tomar decisiones, **tu eres responsable de la precisión de los registros** que está siendo gestionados en tus labores, tienes totalmente prohibido:

- ✓✓ Alterar, falsificar, modificar, omitir, exponer erróneamente u ocultar información que por su naturaleza impacte los registros de los estados financieros o las operaciones de la organización.
- ✓✓ Fomentar o permitir que tu compañero o personal a tu cargo no sea preciso e íntegro con la información que registramos en los sistemas que gestionamos.
- ✓✓ Si estas al tanto de alguna falla de control o descubres que una persona está poniendo en peligro la integridad de la información, por favor denuncia de inmediato.



## ¿QUÉ SE ENTIENDE POR "REGISTROS"?

Definimos el concepto "registros" como cualquier documento o comunicación en papel o en formato electrónico que se efectúa dentro de Grupo DISTELSA. Dentro de estos podemos mencionar: presentaciones, hojas de cálculo, registros de asistencia, acuerdos legales, la información en los documentos presentados ante organismos del gobierno, registros de inventario, facturas, órdenes de compra, las pruebas de investigación de mercado, los informes de viaje y de gastos, los registros de transporte, los informes de accidentes, los planes de negocios y cualquier otro que incluya información de la actividad u operación del Grupo.

## Gestión de registros

**El total de transacciones que generamos cada día crece**, por tal razón la gestión de cada uno de ellos forma parte de tus responsabilidades, entre las cuales figuran el ser llevados, conservados y destruidos de conformidad con las políticas aprobadas por Grupo DISTELSA, las leyes y reglamentos de Guatemala.

Consulta al Departamento Legal por plazos de retención sobre documentos o destrucción de los mismos, si esto se realiza sin instrucción legal, podría exponer a tu persona y a nuestra empresa en responsabilidad civil y penal.

## Recursos de la empresa

**Dentro de los recursos se encuentran bienes físicos**, tales como: Instalaciones, suministros, equipos, maquinaria, repuestos, el inventario, vehículos y fondos de la empresa. Además, también incluyen activos intangibles, tales como el tiempo de tus labores, la información confidencial, la propiedad intelectual y los sistemas de información. Debes utilizar los recursos de la empresa únicamente con fines legítimos y protegerlos contra robo, pérdida, daño o uso indebido de los mismos.

**\*El uso indebido de inventario o la apropiación del mismo para uso personal, puede incurrir en sanciones laborales y/o legales.**

Si dentro de tus atribuciones tienes la facultad para gastar o aprobar gastos de viaje e invitaciones de entretenimiento, o para administrar presupuestos y cuentas, debes:

- ✓✓ Asegurar que cada gasto emitido es utilizado de forma correcta y para fines requeridos por la empresa.
- ✓✓ Obtener la aprobación requerida previo a realizar un gasto.
- ✓✓ Cada gasto debe de estar acorde con el cumplimiento de nuestras políticas y deben estar debidamente documentados.

Si tienes conocimiento de que los recursos de la empresa están siendo utilizados de forma indebida debes informar de ello inmediatamente por medio de DILO.



## ¿A QUÉ NOS REFERIMOS CON APROPIACIÓN INDEBIDA?

- ✓✓ Tomar productos o suministros para uso personal, aunque se devuelvan posteriormente.
- ✓✓ Cargar gastos personales en las tarjetas de crédito de la empresa.
- ✓✓ Utilizar vehículos de la empresa para necesidades de transporte personales no autorizados.
- ✓✓ Revender los productos promocionales por mi cuenta sin autorización para obtener una ganancia financiera personal.
- ✓✓ Desviar activos mediante el fraude o la malversación de fondos.

Son todos ejemplos de apropiación indebida de los recursos de la empresa.

### Fraude

Cuando alguien **utiliza los recursos de la empresa de forma indebida** o para fines y/o objetivos que no fueron los establecidos, o cuando intencionalmente ocultas, alteras, falsificas u omites información en beneficio propio o en beneficio de otros, **cometes fraude**. El fraude puede estar motivado por la oportunidad para obtener algo de valor (como la obtención de bonos de desempeño o la obtención de pagos) o para evitar consecuencias negativas (disciplina). Algunos ejemplos de fraude son:

- ✓✓ Alterar cifras de ventas para cumplir con metas de desempeño.
- ✓✓ Alteración de horas trabajadas para obtener mayores ingresos.
- ✓✓ Declarar información financiera falsa en los libros y registros de nuestra empresa.
- ✓✓ La presentación de información falsa involucra la inclusión de información adulterada, usualmente para quienes están fuera de la organización.
- ✓✓ Presentación de informe de gastos fraudulento y reclamación de reembolso por viajes personales, alimentos inexistentes, kilometraje extra, etc.
- ✓✓ Aceptación de los pagos de venta, pero sin registrar la venta.
- ✓✓ Uso no autorizado o ilegal de información confidencial y de propiedad de la organización para beneficiar equivocadamente a alguien.

- ✓✓ No registrar transacciones de clientes en el momento que se generan, pero si recibir el efectivo para usarlo en asuntos personales (**jineteeo de efectivo**) o recibir el efectivo del cliente, pero pagar la operación con otros medios de pago propios (tarjetas de crédito, cheque, etc).
- ✓✓ Gozar vacaciones y no reportarlas.

Aunque estos solo son algunos ejemplos de fraude, **ningún empleado de Grupo DISTELSA debíese involucrarse** en aspectos como los indicados anteriormente; además, debes evitar la apariencia de fraude, para ello nunca gastes fondos o recursos de la empresa sin la debida autorización y/o documentación.

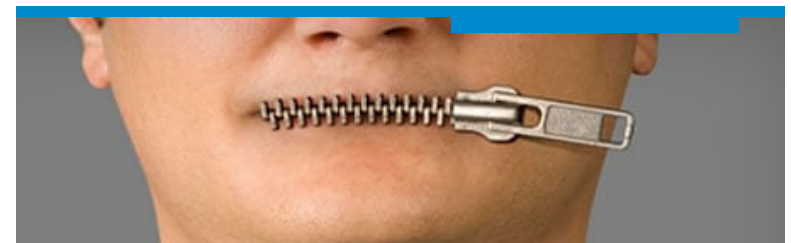
### Información confidencial

Al formar parte de Grupo DISTELSA, **adquirirás información sobre clientes, proveedores, socios comerciales, estrategias, costos, condiciones de compra, etc.**, todo ello forma parte de información que le pertenece a Grupo DISTELSA, y por tanto es información confidencial. Toda información que manejes o que reconozcas que pertenece a Grupo DISTELSA, es confidencial o sensible, salvo que la misma se haya hecho pública.

No divulgues información confidencial a nadie fuera de Grupo DISTELSA, ni siquiera a los miembros de tu propia familia, salvo que:

- ✓✓ Te esté debidamente autorizado difundirla
- ✓✓ La información está sujeta a un acuerdo de confidencialidad que fue aprobado por el Departamento Legal.

**Incluso dentro de nuestra empresa y entre tus compañeros de trabajo**, solo debes compartir información de acuerdo a las necesidades del trabajo y cuando se trata de información confidencial, únicamente a aquellos que tienen la debida autorización para manejar dicha información y en caso de duda no compartas y **consulta** con tu jefe inmediato o por medio de **DILO**.



## ¿QUÉ INFORMACIÓN COMERCIAL SE CONSIDERA “CONFIDENCIAL”?

**Cuando nos referimos a “Información confidencial”** hablamos de información no pública como lista de precios, costos o condiciones de compra que, si llegase a ser de conocimiento de competidores podría causar un daño a Grupo DISTELSA, a nuestros proveedores, a nuestros clientes o a otros terceros. Por ejemplo, las ganancias, las previsiones, los planes y las estrategias de negocios, las reestructuraciones significativas, las adquisiciones potenciales, los precios, la información de ventas, la investigación, las actividades de comercialización y de promoción no divulgadas, los cambios importantes en la gestión, un cambio de auditor o los informes del auditor. Todos ellos se calificarían como “información confidencial”.

## Abuso de información privilegiada

**Cuando realizamos nuestras labores**, podemos obtener información que actualmente no es pública y es de mucha importancia y sensibilidad. Si dicha información llega a tus manos o por su rol en la organización debes conocer la misma, no debes divulgar la información que aún no es pública a nadie fuera o dentro de nuestra organización, incluidos familiares y/o amigos.

**El abuso de información privilegiada** puede incluir que utilices las marcas y/o títulos de Grupo DISTELSA sobre información con proveedores, clientes y socios comerciales mientras la misma aun no es pública. Tienes prohibido hacer uso de la información cuando no tengas la aprobación debida.

## Privacidad

Si como **parte de tus labores tienes acceso a información personal de empleados**, miembros de la junta directiva, proveedores, clientes y socios comerciales, debes cumplir con todas las políticas y leyes en relación a la

recopilación, uso y no divulgación de datos personales. Para la información que tienes acceso, debes:

- ✓✓ Acceder a dicha información únicamente con fines legítimos.
- ✓✓ Almacenar y disponer de la información de forma segura.
- ✓✓ Transmitir de forma codificada la información personal y únicamente compartirla con el personal que tienen autorización para analizarla.

## Comunicación externa

**Grupo DISTELSA reconoce que la reputación de nuestras marcas es un activo valioso**, motivo por el cual si algún miembro de la prensa, inversores o analistas de mercado, solicitan información sobre nuestra actividad comercial, no debes proporcionar ninguna información. Sin embargo, debes comentar que a pesar de no estar autorizado para hablar si puedes informar a nuestros portavoces designados en todas nuestras Políticas de Comunicación Externa para poder responder a sus inquietudes.

Asimismo, siempre que uses las redes sociales debes tener en claro que no hablas en nombre de la empresa. Por tanto, **no utilices logotipos de Grupo DISTELSA o de sus marcas sin autorización expresa para hacerlo**.

Si utilizas alguna red social o algún medio de comunicación de Grupo DISTELSA o en representación de éste, deberás presentar una imagen y una forma de expresarte apegada totalmente a este documento y no deberás colocar nuestro logo como parte de tu perfil.





## Propiedad intelectual

Mientras formes parte de la familia de Grupo DISTELSA debes proteger en todo momento la propiedad intelectual del Grupo, lo cual incluye: nuestras marcas registradas, marcas, diseños, logotipos, derechos de autor, patentes y secretos comerciales. En ningún momento debes permitir que un tercero utilice nuestras marcas u otra propiedad intelectual sin la autorización correspondiente. Como colaborador de Grupo DISTELSA no puedes registrar, comercializar, o lucrar con marcas y derechos de propiedad intelectual que le pertenezcan al Grupo.

## Correo Electrónico, Internet y sistemas de información

Nuestros sistemas de información son un **componente clave en el desarrollo de nuestras actividades comerciales y cumplimiento de objetivos estratégicos**. Por tal razón siempre que hagas uso de estos sistemas ten en cuenta que estén en cumplimiento de nuestra **política de Seguridad de la Información y las normas de Uso Aceptable**. Las herramientas que se han puesto a tu disposición con el teléfono, correo electrónico e internet, han sido designadas para facilitar tus labores. Grupo DISTELSA se reserva el derecho de controlar, registrar, divulgar, auditar y eliminar sin previo aviso, la naturaleza y el contenido de la actividad de un empleado mediante el uso del correo electrónico, celular, sus aplicaciones, el correo de voz, Internet y demás sistemas de la empresa.



# ADMINISTRACIÓN DE NUESTRO CÓDIGO

## Investigación de conductas indebidas

Una **violación de nuestro código** será analizada de forma inmediata. El Comité de Ética asignará una investigación para que se analicen todas las situaciones que sean informadas por supuestas violaciones al código.

- ✓✓ Todo investigador actuará de forma objetiva para determinar la realidad de los hechos.
- ✓✓ Se aplicarán medidas correctivas y/o disciplinarias cuando corresponda.

Grupo DISTELSA **protegerá en todo momento la confidencialidad** de los individuos implicados, en la medida de lo que sea posible.

## Medidas disciplinarias

Esperamos que en todo momento **cumplas con el Código, Políticas, Reglamento de trabajo y la Ley al realizar tus labores** en nombre de Grupo DISTELSA, como cumplimiento de tu contrato laboral. La violación del código puede resultar en:

- ✓✓ La finalización de la relación laboral.
- ✓✓ En caso de violación de ley, pueden imponerse penas civiles y/o penales por parte de un organismo del gobierno o un tribunal.



## Emisión y actualización

Compete únicamente a la junta directiva de nuestra empresa **la responsabilidad de aprobar y emitir el Código**, así como sus actualizaciones. Toda exención de nuestro código **requiere de la previa aprobación del Comité de Ética** y en algunos casos de acuerdo al impacto que represente de la Junta Directiva.

La fecha de entrada en vigencia de nuestro código es a partir del 1 de marzo de 2021.



**GRUPO DISTELSA**  
Respeto y confianza desde 1961