



Guatemala, abril 2024

CÓDIGO DE ÉTICA Y ESTÁNDARES DE CONDUCTA

Somos Grupo AG, nuestros valores nos ayudan a vivir nuestro propósito todos los días.



Hacemos futuro.

CONTENIDO

01	Mensaje de nuestro CEO	03
02	Objetivo y alcance.....	04
03	Somos Grupo AG.....	06
	i. Nuestro propósito	06
	ii. Valores y comportamientos.....	08
04	Políticas corporativas.....	24



RODRIGO GABRIEL
CEO GRUPO AG

Me llena de gran orgullo compartir con ustedes el Código de Etica y Estándares de Conducta de Grupo AG. El Código define cómo nos comportamos, actuamos e interactuamos en y con el mundo, inspirados por nuestro propósito, que nos presenta una meta superior de **mejorar la vida de las personas para transformar la sociedad.**

Creemos firmemente que somos un gran Grupo, no solo por los productos o servicios que prestamos, sino por nuestra forma de trabajar y la integridad de nuestras acciones.

Nuestra responsabilidad debe ir más allá de cumplir con requisitos legales, debemos cumplir con estándares más altos, vivir nuestros valores y generar relaciones que permitan construir ecosistemas virtuosos y éticos.

Tener valores fuertes y definidos poniendo al centro a las personas, a la sociedad y al planeta ha sido una prioridad para Grupo AG y seguirá siendo así, para construir el futuro sostenible y resiliente que soñamos.

Cuando hacemos las cosas de forma correcta, agregamos valor al mundo en el que vivimos y mejoramos la vida de las personas a nuestro alrededor.

Estamos conscientes del compromiso que tenemos desde nuestros distintos roles de vivir una cultura que garantice una forma de actuar apegada a estos valores, y que todas las personas tienen la posibilidad de levantar la mano para exigir su cumplimiento.

Nuestra fuerza, nuestra huella y nuestra trascendencia está fundamentada en estos valores y estándares de conducta que deberán cumplirse en todo momento. **“Aquí lo hacemos correctamente, o NO lo hacemos.”**

Cuento con ustedes para que nuestra cultura de excelencia y mérito genere valor sostenible en su vida y en la de todos. Hagamos vida estos valores, porque estamos convencidos que con ello, “¡Hacemos Futuro!”

OBJETIVO Y ALCANCE

Código de Ética y Estándares de Conducta es una guía que brinda claridad de nuestro propósito, quiénes somos y cómo hacemos negocios.

El objetivo del presente documento es establecer un marco claro y sólido de valores que guían el comportamiento de todas las personas involucradas en nuestra organización y con las partes interesadas, a su vez imprime el legado de nuestro fundador José Luis Gabriel.

El Código de Ética y Estándares de Conducta tiene un alcance que aplica a cada miembro de nuestro Grupo, nuestros clientes, proveedores y comunidades en los territorios en donde operamos y según sea aplicable.



NUESTRO PROPÓSITO

*“Juntos, mejoramos vidas
para transformar
nuestra sociedad.”*

Juntos: Este término enfatiza la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo. Implica que el esfuerzo para alcanzar un futuro mejor es un empeño colectivo, que requiere la participación y contribución de todos los miembros de una organización o comunidad.

Mejorando vidas: Indica un compromiso con el impacto positivo y significativo en la vida de las personas. Implica mejorar la calidad de vida, aumentar oportunidades y fomentar un desarrollo humano integral.

Transformar nuestra sociedad: Va más allá del impacto individual, buscando un cambio positivo en la estructura y funcionamiento de la sociedad en su conjunto.



SOMOS GRUPO AGS

En Grupo AG, estamos unidos por un propósito común: **“Juntos, mejoramos vidas para transformar nuestra sociedad”**. Esta declaración es más que nuestra estrella guía: es un compromiso que orienta cada aspecto de nuestro trabajo. Nuestros valores fundamentales no son solo palabras; son la esencia de quiénes somos y cómo operamos, asegurando que cada decisión que tomamos contribuye a un mundo mejor.



NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

1/ INTEGRIDAD

2/ EXCELENCIA

3/ COMPROMISO TOTAL
CON EL CLIENTE

4/ COLABORACIÓN

5/ SEGURIDAD Y
BIENESTAR INTEGRAL

6/ RESPONSABILIDAD
Y EMPATÍA

7/ INNOVACIÓN

1/ INTEGRIDAD

Mantenemos los más altos estándares de ética, honestidad y transparencia en todo lo que hacemos.

COMPORTAMIENTOS

- Elijo la honestidad y la transparencia, no solo en situaciones fáciles, sino también al enfrentarme a decisiones difíciles.
- Hago lo correcto incluso cuando nadie está mirando, asegurando que mis acciones están alineadas con mis palabras.
- Genero, proveo y trabajo con información exacta y veraz, evitando la omisión, engaño y la manipulación.

2/ EXCELENCIA

Buscamos la mejora continua en todo lo que hacemos, establecemos altos estándares y mejoramos continuamente nuestro desempeño.

COMPORTAMIENTOS

- Me esfuerzo por mejorar siempre y nunca me conformo con lo “suficientemente bueno”. Busco constantemente superar las metas y mejorar mis actividades y proyectos.
- Me reto y motivo a cada miembro del equipo, para superar los límites y celebrar el desarrollo.
- Impulso la retroalimentación oportuna en ambas vías, como parte del proceso de aprendizaje y crecimiento.

3/ COMPROMISO TOTAL CON EL CLIENTE

Colocamos las necesidades y la satisfacción de los clientes al frente de nuestras decisiones y acciones.

COMPORTAMIENTOS

- Conozco el negocio y a nuestros clientes, interno y externo. Con ello, tengo claridad del impacto que genero desde mi rol.
- Escucho activamente los comentarios de nuestros clientes, empatizo con sus desafíos y resuelvo problemas de manera creativa para superar sus expectativas.
- Priorizo la comprensión y anticipación de las necesidades de los clientes para impulsar la innovación.

4/ COLABORACIÓN

Fomentamos un ambiente de trabajo conjunto e inclusivo, tanto interna como externamente, donde individuos y equipos trabajamos juntos para alcanzar objetivos comunes y generar un resultado positivo.

COMPORTAMIENTOS

- Reconozco el poder del trabajo en equipos diversos para alcanzar objetivos comunes.
- Fomento la comunicación abierta, comparto conocimientos y valoro la contribución de cada persona.
- Construyo puentes, no muros, en las relaciones y aprovecho las fortalezas colectivas para un mayor éxito.

5/ SEGURIDAD Y BIENESTAR INTEGRAL

Reconocemos la importancia de la salud y la seguridad de las personas como un compromiso total con el bienestar integral de todos nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidades.

COMPORTAMIENTOS

- Priorizo la salud y seguridad en la toma de decisiones.
- Conozco, aplico y velo por el cumplimiento de las normas y reglas de seguridad y salud.
- Promuevo un entorno laboral de salud física y mental.

6/ RESPONSABILIDAD Y EMPATÍA

Estamos comprometidos con la sociedad y su desarrollo, mostrando comprensión y consideración por las necesidades de los demás.

COMPORTAMIENTOS

- Reconozco el impacto que tienen mis decisiones en la sociedad y el medio ambiente.
- Promuevo y participo en acciones que contribuyan positivamente al medio ambiente y a la sociedad.
- Interactúo con empatía, con el objetivo de marcar una diferencia positiva en el mundo.

7/ INNOVACIÓN

Impulsamos la creatividad y mejora continua, para mantenernos por delante de la competencia y resolver problemas de maneras nuevas y efectivas.

COMPORTAMIENTOS

- Aprendo de los fracasos para hacer las cosas cada vez mejor.
- Animo la toma de riesgos controlados, apoyo ideas y celebro soluciones innovadoras que nos permitan salir de nuestra zona de confort.
- Busco y replico mejores prácticas o maneras de hacer mi trabajo.

AG

POLÍTICAS CORPORATIVAS



ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

No aceptamos que cualquier persona o empresa acceda, bajo ninguna circunstancia, al pago o aceptación de sobornos, extorsiones o regalías por facilitación a nombre propio o en nombre de la organización, actuamos bajo el lema de cero tolerancias 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, servicios y bienes intangibles. Cualquier interacción con funcionarios públicos por parte de cualquier colaborador, deberá regirse por lo estipulado en la Política de Interacción con funcionario público.

Hemos establecido una Política Integrada de Gestión que establece los mecanismos de prevención, detección y mitigación de riesgos de soborno, que es de estricto cumplimiento para accionistas, directores, colaboradores y socios de negocios.



CONFLICTOS DE INTERÉS

Estamos comprometidos a salvaguardar la integridad y los intereses de la organización haciendo a un lado nuestros intereses personales, actuando correctamente ante las situaciones que pueden representar un conflicto de interés.

El conflicto de interés ocurre cuando un colaborador se encuentra en la situación de tener que tomar decisiones en las que tiene un interés personal involucrado, dicha decisión podría impactar o beneficiar personalmente y generar un impacto negativo a la organización, la objetividad del trabajo o generar riesgos de responsabilidad legal. Por ello, es muy importante y se espera que todo colaborador que identifique o crea que está ante situaciones que representen posibles conflictos de interés, lo reporte inmediatamente para que sea soportado y se disuelve dicha situación.

A continuación, se detallan las situaciones más comunes que pueden generar posibles conflictos de interés, que todo colaborador deberá reportar:

1. Relación de consanguinidad de primera línea o sentimental con un compañero(a) de trabajo, especialmente cuando una de las partes tiene rol de liderazgo, esté en un área de trabajo en donde debe mantenerse segregación de funciones, o que por sus funciones influya en la carrera o remuneración.
2. Relación de consanguinidad, sentimental o financiera de un colaborador con un cliente y/o proveedor de Grupo AG, principalmente cuando se tiene un cargo de toma de decisión o participa en la negociación.

3. Realizar negociaciones personales con proveedores y clientes de Grupo AG, especialmente cuando el colaborador tiene poder o influencia en la toma de decisiones en la relación comercial con el tercero.
4. Relación de consanguinidad o sentimental con funcionarios públicos de instituciones del estado con los que Grupo AG mantiene relación, especialmente cuando el colaborador tiene un cargo de toma de decisión o influencia en la situación que involucre a Grupo AG.

Con el objetivo de prevenir conflictos de interés dentro de nuestras operaciones, se establecen los siguientes lineamientos que todo colaborador debe seguir y cumplir en todo momento:

- a.** No se permite realizar actividades o negocios que compitan con el giro de negocio de la organización.
- b.** No se permite que se utilice tiempo normal de la jornada laboral o recursos de la organización, para atender intereses o negocios personales.
- c.** No se permite que colaboradores tengan negocios dentro de las instalaciones de Grupo AG; cuya venta o servicio esté destinados a los propios colaboradores o terceros generando distracción, baja eficiencia de trabajo o genere deterioro de la relación entre compañeros. Por ejemplo: negocios recurrentes de comida o productos distribuidos dentro de las instalaciones o actividades recurrentes de préstamo o intercambio de dinero que generen ganancias (prestamistas).
- d.** No se permite que colaboradores estén involucrados en ninguna fase de la decisión de compra o contratación de productos o servicios, si tiene relación directa o indirecta con la empresa proveedora.

- e.** No se permite solicitar 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.

- f.** Cuando exista vínculos de consanguinidad o sentimentales 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 inmediata. Todo vínculo de consanguinidad o sentimental debe comunicarse al jefe inmediato y área de relaciones laborales, quién evaluará y decidirá las acciones a seguir y notificará al comité de ética en caso sea necesario.

- g.** Se podrá contratar personal con vínculos de consanguinidad o sentimental, siempre y cuando el director o jefe del área no fuera el familiar, en sus funciones no generen coalición en la toma de decisión, no se encuentren en áreas de trabajo en donde debe mantenerse segregación de funciones, o que por sus funciones influya en la carrera o remuneración.

En Grupo AG nos aseguramos de dar a conocer de forma voluntaria las relaciones que puedan constituir o percibirse como conflicto de interés, a través del formulario designado cuando se identifiquen y/o durante la actualización anual.



POLÍTICA DE REGALOS

No se permite solicitar o aceptar regalos, viajes, 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. Se exceptúan 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 a través del canal establecido para el efecto.

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 y enviados a Gestión Humana para que destine el evento en el que por medio de rifas se distribuirán entre los colaboradores.



VERACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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 Gerencia Legal de la organización.

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

La Dirección de Tecnología de la Información establece los mecanismos que protegen la seguridad de los sistemas de información de nuestra organización. Todos los colaboradores son responsables de hacer el correcto uso de la información a la que están expuestos y de las herramientas suministradas para realizar las actividades laborales diarias, con base a lo establecido en las políticas de seguridad.



PARTICIPACIÓN Y PROSELITISMO

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

Toda participación cívica de los colaboradores deberá ser notificada al Comité de Ética para que se le dé a conocer los lineamientos a seguir durante su participación, toda asignación de

recursos de la organización para estos fines deberá ser aprobado por la Junta Directiva de la organización.

No se permite que dentro de las instalaciones y/o actividades de la empresa, los colaboradores realicen propaganda política para promover alguna ideología, partidos políticos o determinado candidato o persona.



AMBIENTE DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO

Está prohibido el consumo y distribución de bebidas alcohólicas y drogas (estupefacientes sustancias prohibidas por la ley) y/o su venta, así como presentarse o realizar labores en AG bajo efectos de alcohol o drogas, según lo referido en nuestros procedimientos internos.

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.

Todo evento, interno o externo, de Grupo AG o que se patrocine, que demande el consumo de bebidas alcohólicas deberá contar con aprobación del Comité de Ética. Respetamos las regulaciones de ambientes libres de tabaco, por ello, no se permite fumar dentro de las instalaciones de la organización.



DERECHOS HUMANOS

Estamos comprometidos en respetar los derechos humanos que son inherentes a la persona sin hacer distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición, toda persona debe ser tratada con dignidad.

A través de la Política de Derechos Humanos asumimos el compromiso de promover el respeto a los derechos humanos con las partes interesadas,

incluidos gobiernos, organizaciones no gubernamentales, socios comerciales e industriales, inversores, proveedores, colaboradores, clientes y comunidades. Para ello establecerá programas contextualizados a las necesidades de formación y los mecanismos para medir su cumplimiento, participando en iniciativas sectoriales que promuevan o publiquen buenas prácticas que nos permitan la mejora continua.



CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVA INTERNA

Estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes aplicables en los países en donde operamos, constituyendo en la operación equipos de trabajo que gestionan la identificación, establecimiento e incorporación de los requisitos a cumplir dentro de las políticas y procedimientos AG.

Todos los colaboradores, en sus

respectivas funciones, son responsables del cumplimiento de las leyes y normativa interna, asegurando su adecuado funcionamiento y que las operaciones serán conducidas de modo consistente con las políticas y procedimientos de AG, que constituye **nuestro sistema de control interno**.



SANCIONES

Nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta tiene un carácter inspirador y formativo acerca de las conductas que se esperan de todos en Grupo AG, sin embargo, toda acción contraria a lo establecido se sancionará de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno y las sanciones establecidas en la Guía de Disciplina formativa, y así como sanciones

de tipo civil o penal de acuerdo a lo establecido por el Comité de Ética.

Se establece un proceso para gestión de denuncias que permite realizar los procesos de investigación y que el denunciante pueda obtener retroalimentación de la conclusión del Comité de Ética.

MECANISMOS PARA REPORTAR

Con el fin de asegurar la confidencialidad y seguridad de quienes deseen denunciar o reportar alguna falta o incumplimiento al Código de Ética y Estándares de Conducta que conozca o tenga sospecha, ponemos disposición los siguientes mecanismos de denuncia:

☎ **+502 2470 8616**
 ✉ **eticagrupoag@diloseguro.com**
 🖱 **www.diloseguro.com/grupoag**

Toda la información que se proporcione a través de estos mecanismos es estrictamente confidencial, puede realizarse de forma anónima, y en caso decida revelar su identidad se mantendrá de manera confidencial, solo

el Comité de Ética tendrá acceso a los detalles de la denuncia y los hechos serán dados a conocer a quienes sean estrictamente necesarios para el proceso de investigación. Todas las denuncias son investigadas.

Grupo AG constituye un comité de ética quien será la máxima instancia de regular y gestionar la cultura de ética, este comité tiene dentro de su alcance la gestión de los canales de denuncia, de acuerdo a lo establecido en la normativa interna.

No se tolerará ninguna persecución o represalia contra ninguna persona que realice denuncias de buena fe, es decir, cuando haya una creencia razonable o sospecha de los hechos reportados.

Por lo tanto, durante y después de la investigación, no se podrá afectar la remuneración ni las oportunidades de desarrollo del denunciante, siempre y cuando se demuestre que no es responsable de los hechos denunciados.

A continuación, se presentan ejemplos de posibles incumplimientos al Código de Ética y Estándares de conducta, que deberán ser reportados:

1. Situaciones que representan conflicto de interés no reportadas.
2. Favoritismo a proveedores, clientes o colaboradores
3. Acoso verbal, sexual, discriminación o violación a los derechos humanos.
4. Manipulación o alteración de información, reportes, registros contables o documentación.
5. Uso inadecuado de la información de Grupo AG, clientes y proveedores.
6. Fraudes, robo, soborno, malversación de activos o corrupción.
7. Acciones que estén en contra de la seguridad de una persona o que cause daño al medio ambiente.
8. Actos de acoso u hostigamiento en todas sus expresiones.
9. Y cualquier otra acción que represente incumplimiento a nuestros principios y valores.

GUÍA PARA TOMAR MEJORES DECISIONES

Ante situaciones que generen duda o inquietud sobre la forma en que se debe actuar se recomienda lo siguiente:

1. Identificar el problema o situación claramente.
2. Recopilar toda la información necesaria.
3. Identificar el valor y comportamiento que guiarán la decisión.
4. Involucrar a todos los recursos necesarios (supervisor, recursos humanos, legal, oficial de cumplimiento, Tax, entre otros).
5. Clarificar a quién impactará la decisión.
6. Decidir y comunicar.

Todo colaborador puede detectar malas prácticas y tiene la responsabilidad de reportar. A continuación, se recomienda evaluar lo siguiente antes de realizar un

reporte, pero no se limita a denunciar en caso de existir sospecha de los hechos.

1. Contar con la mayor información que esté a su alcance, que le permitan responder las siguientes preguntas ¿parece poco ético o inapropiado?, ¿incumple alguna ley, política o reglamento?
2. Discuta el posible problema con su jefe inmediato, su equipo de trabajo o el oficial de cumplimiento.
3. Identifique quiénes están siendo afectados por esta situación: clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, comunidades o usted mismo.

Recuerde que entre más información y especificidad se ofrezca en una denuncia, más posibilidades habrá de poder ejecutar y profundizar en una investigación, especialmente cuando son anónimas.



Hacemos futuro.



www.somosgrupoag.com

**CÓDIGO DE ÉTICA Y
ESTÁNDARES DE CONDUCTA**