

Mensaje de la Gerencia

Desde nuestros inicios, en CONSUTEL hemos buscado satisfacer las necesidades de nuestros clientes dentro del mercado de las telecomunicaciones, en el marco de los principios y valores que forman parte de nuestra filosofía empresarial, desempeñándonos de una manera ética e íntegra.

Dada la necesidad de definir y comunicar a nuestros trabajadores y a nuestros socios de negocios, los lineamientos y criterios de esta filosofía, hemos constituido el presente Código de Ética, diseñado con el propósito de ser nuestro instrumento guía para que todos los que formamos parte de la Empresa hagamos nuestros los principios y valores que nos caracterizan, de forma tal que podamos determinar si las acciones que realizamos día con día, tanto en nuestra vida personal, como en el desempeño de nuestras funciones dentro de la Empresa sean correctas.

Nuestro recurso humano es uno de los pilares esenciales que nos permiten alcanzar los objetivos empresariales, por ello, debemos asegurarnos de que cumplan con la legislación vigente, las políticas internas y cualquier otra normativa aplicable.

Asimismo, somos responsables de exigir a nuestros socios comerciales y proveedores, que cumplan con los lineamientos plasmados en el presente Código. Por ello, compartimos con ellos su contenido, además de contar con un mecanismo de denuncias, para facilitar la retroalimentación en caso necesario.

Por esa razón, les invitamos a conocer y adoptar este Código de Ética, respetándolo, difundiéndolo y procurando que quienes nos rodean también lo hagan.

Muchas por su trabajo y confianza en CONSUTEL.



Contenido

1.	Quiénes somos	3
2.	Nuestra Misión y Visión	3
2.1.	Misión	3
2.2.	Visión	3
3.	Nuestra estrategia	3
4.	Valores y principios	4
5.	¿Por qué tenemos un Código de Ética?	5
6.	¿Por qué debemos cumplir con este Código?	6
7.	¿Quién es el responsable de Vigilar el Cumplimiento del Código de Ética?	6
8.	Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación	6
9.	Seguridad laboral	8
10.	Trato a clientes	8
11.	Información confidencial y trato a clientes	9
12.	Expedientes y registros	11
13.	Sistemas de Cómputo y seguridad Informática	12
14.	Control efectivo de la corrupción	13
14.1.	Regalos, gastos de entretenimiento y hospitalidad	13
14.2.	Donaciones y patrocinios	15
15.	Conflictos de interés	15
16.	El trato con nuestros proveedores	16
17.	Prevención de lavado de dinero	16
18.	Competencia económica	17
19.	Uso de bienes de la empresa	17
20.	Recursos financieros	18
21.	Actividades políticas	18
22.	Sustentabilidad	19
23.	La responsabilidad es de todos	19
24.	Incumplimiento de nuestro Código de Ética	20
25.	Nuestro deber de presentar denuncias	20
26.	Ayúdanos a mejorar este Código	21

1. ¿Quiénes somos?

CONSULTORÍA PARA TELECOMUNICACIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA -CONSUTEL-, (en adelante “CONSUTEL”, “la Empresa” o “la Compañía”) somos una Compañía centroamericana que pone al servicio de sus clientes soluciones de calidad basadas en los más altos estándares de la industria para atender sus necesidades y requerimientos en el área de las telecomunicaciones.

CONSUTEL fue constituida en 2010 ante la necesidad existente de una mejora continua en la calidad del servicio en las redes celulares, con el conocimiento pleno de que en el mercado centroamericano de telecomunicaciones la calidad del servicio ofrecido hace la diferencia para que el cliente elija entre los distintos proveedores.

A lo largo de los años, CONSUTEL se ha mantenido fiel a sus principios y valores, demostrando su compromiso de calidad, responsabilidad, adaptabilidad y versatilidad ante la evolución natural de la industria de las telecomunicaciones, por lo que se ha mantenido vigente en el mercado, consolidándose como una empresa sólida y vanguardista, siempre atenta a las necesidades de sus clientes.

2. Nuestra Misión y Visión

2.1. Misión

Creamos excelencia en cada proyecto que desarrollamos, poniendo énfasis en cada detalle, cumpliendo en su tiempo y aun superando los requerimientos de nuestros clientes, tratando de dejar siempre una grata sorpresa en cada uno de nuestros emprendimientos.

2.2. Visión

Convertirnos en la Empresa preferida en Centro América en servicios de optimización y diseño de redes celulares, tanto de voz como de datos, basados en la excelente atención a nuestros clientes y la calidad superior de nuestro trabajo.

3. Nuestra estrategia

Mantenemos una comunicación personalizada, constante y fluida, tanto con nuestros clientes, como con nuestros contratistas y nuestro recurso humano. Esto nos permite conocer de primera mano los requerimientos y trasladarlos de forma oportuna y eficaz a nuestros equipos de trabajo en campo, manteniendo la eficiencia y calidad que nos caracterizan.

Asimismo, estamos atentos a las nuevas tendencias tecnológicas, así como a las oportunidades de negocio, lo cual nos permite tener un panorama más amplio de las necesidades del mercado y dar valor agregado a nuestros servicios.

4. Valores y principios

Mantenemos nuestros valores y principios de ética empresarial, los cuales nos orientan en la realización de nuestras actividades, poniéndolos en práctica diariamente como parte de nuestra cultura.

Estos son nuestros valores y principios:

- **Rapidez:** Somos una empresa flexible que responde con rapidez a las necesidades y requerimientos de sus clientes.
- **Calidad:** Nos preocupamos por mantener un cuidado especial y detallado en la atención a nuestros clientes, buscando su mayor satisfacción, a través de nuestros controles de calidad.
- **Atención personalizada:** Brindamos atención personalizada a nuestros clientes. Cada proyecto es manejado por medio de los socios fundadores, cuidando la excelencia en todos los detalles.
- **Experiencia e innovación:** La experiencia acumulada por más de 30 años en telecomunicaciones de nuestros socios fundadores, nos permite tener una visión clara de las necesidades del mercado.
- **Desarrollo humano:** Capacitamos a nuestro recurso humano, desarrollando su potencial, respetando su dignidad, en un ambiente de respeto y colaboración, promoviendo el crecimiento de las personas en un marco de igualdad e inclusión.
- **Sustentabilidad:** Mantenemos un compromiso firme promoviendo la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar de la región. Por ello, buscamos la mejora continua en beneficio de nuestro recurso humano, clientes, contratistas, proveedores, accionistas y demás grupos de interés.
- **Integridad:** Cumplimos a cabalidad con las leyes, reglamentos y principios éticos que rigen nuestras actividades. Estamos convencidos de que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, y también valoramos la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.



- **Eficiencia:** Fomentamos unas finanzas sanas, lo cual nos permite sostener nuestras operaciones en todo momento, incluso cuando las condiciones del mercado no son tan favorables, lo cual se comprueba con nuestra solidez empresarial a lo largo de los años.
- **Colaboración:** Hacemos partícipes de nuestros objetivos, misión y visión, a cada uno de los integrantes de la Empresa, poniendo especial atención a lo que nuestro recurso humano puede observar en campo, lo cual enriquece nuestra operación y nos permite trabajar como un gran equipo, alcanzando resultados óptimos.

5. ¿Por qué tenemos un Código de Ética?

Nuestro Código de Ética se suma al cumplimiento de las leyes que nos rigen, lo cual nos permite reforzar nuestros principios y valores, por lo que mantenemos el compromiso de que todos en la empresa lo conozcamos y lo pongamos en práctica.

En ese sentido, es primordial la divulgación e interiorización de lo establecido en nuestro Código de Ética, por lo que cada uno de los integrantes de la empresa debe:

- Leer el Código de Ética y comprender sus alcances.
- Cumplir con lo establecido en este Código en la realización de todas las actividades empresariales, como parte de nuestra filosofía y cultura empresarial.
- Comportarnos en todo momento de una forma ética, demostrándolo a través de nuestra conducta y acciones. Todos somos responsables del cumplimiento de los lineamientos señalados en este Código.
- Fomentar en cada uno de los integrantes de la Empresa la reflexión sobre sus acciones y el acudir a los canales respectivos en caso de alguna duda relacionada con el cumplimiento de este Código.
- Los niveles directivos deben ser conscientes de que tienen un mayor compromiso, por lo que deben cuidar, con mayor ahínco, que su conducta y acciones sean ejemplares y enmarcadas en lo establecido en este Código.

Por lo anteriormente mencionado, hemos creado un canal de denuncias, el cual puede ser utilizado en caso de detectar o sospechar que algún empleado, proveedor, contratista o tercero que tenga relación con la Empresa, se comporta de forma ilegal, no ética o infringe los principios establecidos en el presente Código. Este canal está disponible en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

6. ¿Por qué debemos de cumplir con este Código?

Al cumplir con este Código contribuimos a mantener la imagen y reputación de la Empresa y de todos los que trabajamos en ella. Adicionalmente, el incumplimiento de los principios aquí establecidos podría constituir violaciones a la legislación aplicable, y, en consecuencia, derivar en sanciones administrativas, civiles o penales.

7. ¿Quién es el responsable de vigilar el cumplimiento del Código de Ética?

Los niveles directivos de CONSUTEL son los responsables de divulgar y velar por el cumplimiento del presente Código de Ética.

Los principios y valores de nuestro Código de Ética son los siguientes:

8. Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación

En CONSUTEL tratamos a cada persona con respeto y dignidad y estamos comprometidos con la protección y el respeto de los Derechos Humanos en general, y de manera particular, observar los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, publicados por la Oficina del Alto Comisionado de la Organización de las Naciones Unidas y si se diera el caso, remediar o reparar cualquier desviación a su cumplimiento.

Operamos en un mundo globalizado en donde existen distintas culturas y costumbres. Creemos que estas diferencias nos enriquecen y las respetamos plenamente. Asimismo, estamos convencidos de que las distintas formas de pensamiento, creencias o preferencias nos permiten tener una perspectiva más amplia y ser más creativos en la resolución de los problemas.

Promovemos la diversidad y la inclusión, por lo tanto, en CONSUTEL:

- Tratamos a cada persona con dignidad y profesionalismo y nos pronunciamos contra la explotación laboral.
- No toleramos ningún tipo de discriminación y promovemos una cultura de sana convivencia en el trabajo, cimentada en el respeto, trabajo en equipo y solidaridad.
- Promovemos el respeto y la inclusión en el lugar de trabajo sin discriminación por motivos de discapacidad, origen étnico, religión, género, estado civil, estado de embarazo, nacionalidad, orientación sexual, capacidad económica, edad u opinión política; entre otros.



- No permitimos ningún tipo de acoso, intimidación, burlas, amenazas, señalamientos u otras actitudes de violencia física o psicológica, que atente contra la dignidad de los trabajadores, los incomode o provoque que se sientan acosados del modo que sea.
- Prohibimos la exhibición por cualquier medio, de imágenes u objetos de contenido sexual en el lugar de trabajo o que promuevan el odio, la discriminación o la promoción de estereotipos.
- Promovemos la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no permitimos la violencia de género ni el acoso sexual o laboral.
- Las contrataciones, promociones y cualquier otro beneficio laboral están vinculados con el desempeño laboral de los involucrados.
- Nos manifestamos contra la explotación infantil y adoptamos las medidas preventivas, incluyendo la verificación del cumplimiento de los requisitos de edad mínima establecidos en la legislación nacional aplicable.
- Consideramos que la explotación infantil es toda actividad de niños, niñas o adolescentes remunerada o no, que se realiza al margen de la ley en condiciones peligrosas o insalubres, que violenta sus derechos, o que les puede producir efectos negativos, inmediatos o futuros, para su desarrollo físico, mental, psicológico, o social o afectar su educación.

Si se diera el caso de contratación de algún menor de edad, nos aseguraremos del cuidado de sus derechos y garantías, a través y de manera conjunta con sus padres, tutores o responsable de su tutela y custodia.

- No interferimos para que nuestros empleados ejerzan su libertad de asociación y negociación colectiva.
- Realizamos esfuerzos para que en nuestra cadena de valor se conozcan los principios que nos rigen bajo este Código y nos comprometemos a realizar acciones para que nuestros proveedores, distribuidores y otros socios comerciales asuman los compromisos de comportamiento establecidos en este Código en la relación con sus empleados, incluyendo el respeto de los Derechos Humanos.
- Resaltamos la importancia del respeto de los Derechos Humanos, la inclusión laboral, la diversidad y la igualdad de género.

9. Seguridad laboral

La seguridad es una de nuestras prioridades. Todos los empleados, proveedores y contratistas deben respetar las normas de seguridad personal de la Empresa. Dada la naturaleza de nuestro trabajo, somos especialmente cuidadosos en este aspecto, para minimizar los riesgos.

En este sentido, CONSUTEL cumple con los estándares más altos, aplicables en temas de seguridad laboral. Uno de nuestros objetivos como empresa es tener el menor número de incidentes laborales.

Por lo tanto, en CONSUTEL nos comprometemos a:

- Ofrecer un entorno de trabajo seguro, con capacitación, equipo y herramientas necesarios para mantener la salud y seguridad, así como adoptar las medidas pertinentes para evitar o disminuir riesgos laborales en nuestra operación.
- Promover un ambiente sano y seguro para nuestros empleados. En este sentido, está estrictamente prohibido consumir drogas o bebidas alcohólicas en el trabajo o bien estar en el trabajo bajo la influencia del alcohol o cualquier otra sustancia, así como poseer, comercializar o transportar estas en horas laborales o usando bienes de la Empresa.
- Se prohíbe la portación de cualquier tipo de arma en el lugar de trabajo, en vehículos corporativos, o cuando se representa a la Empresa.
- Cumplimos con todas las normas de seguridad civil y capacitamos a nuestros empleados sobre las medidas a tomar en caso de contingencias.
- Motivamos a nuestros trabajadores, constantemente, para que cualquier situación que represente un riesgo o que constituya un incumplimiento a las normas de seguridad laboral, sean comunicadas de inmediato al área operativa de la Empresa, asimismo, pueden hacerlo por medio de una denuncia en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

10. Trato a clientes

Nuestros clientes son la razón de nuestra existencia, por lo que para seguir contando con su preferencia y lograr nuestra misión, es esencial mantener un trato atento, respetuoso, amable y cordial, lo cual implica, entre otras cosas:



- Brindar un trato justo y apegado al respeto de los Derechos Humanos. Ninguna persona que tenga relación con la Empresa, recibirá trato discriminatorio alguno por motivo, entre otros, de género, edad, condición social, discapacidad, preferencia sexual, religión o filiación política.
- Ofrecer servicios que satisfagan sus necesidades de manera eficaz y oportuna; y ser transparentes con relación a los términos y condiciones de las contrataciones, contratos y/o servicios.
- Brindar la máxima calidad posible a nuestros clientes, de acuerdo con nuestros procesos y estándares operativos.

Esta serie de factores que repercuten de manera importante en la preferencia de nuestros clientes se traduce en una sola palabra: Calidad.

Nuestro éxito depende de nuestra capacidad para desarrollar y ofrecer servicios de telecomunicaciones, que sean innovadores y de alta calidad. Nuestros clientes son los jueces de ello, por ello, no debemos nunca engañar, proporcionar información falsa o condicionar la contratación de un servicio.

Los derechos de nuestros clientes están protegidos en los países donde operamos por las leyes en materia de protección al consumidor, que procuran la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre estos últimos y los proveedores.

El incumplimiento de nuestros estándares de servicio y atención al cliente o la participación en prácticas comerciales indebidas puede, entre otros aspectos, dañar nuestra reputación, dar lugar a la intervención de las autoridades y ocasionarnos perjuicios.

CONSUTEL no tolera ninguna desviación de nuestros estándares de conducta y atención para con nuestros clientes.

Cualquier situación anómala, relacionada con el trato al cliente puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

11. Datos personales e información confidencial

En CONSUTEL resguardamos y protegemos la información personal de nuestros clientes, con el mismo cuidado con el que protegemos la nuestra. Esta información la utilizamos única y exclusivamente para los fines para los que la recabamos.

El acceso y manejo de información personal relacionada con nuestros clientes es cuidadosamente monitoreada por el área directiva de la empresa.



El acceso a la información personal está limitado a aquellos empleados que tienen necesidad de conocerla para desempeñar sus funciones de trabajo.

Nos apegamos a las leyes vigentes sobre privacidad de datos personales y telecomunicaciones en los países donde operamos y brindamos servicio.

Asimismo, la información acerca de nuestro personal, contactos, condiciones de contratación, planes empresariales, estados financieros, y otros datos sensibles, es tratada de manera confidencial.

Por ello, se instruye a nuestros trabajadores a:

- Asegurarse de mantener y manejar cualquier información sobre la Empresa de forma consciente y segura.
- No divulgar ni comentar la información que cada área maneja con compañeros de trabajo que no tienen relación con la misma.
- No dejar la pantalla de la computadora abierta con información sensible.
- No comentar la información de la Empresa con familiares o amigos.
- No realizar llamadas o tener conversaciones que hagan referencia a información sensible en lugares públicos.

Revelar Información relacionada con la Empresa podría otorgar ventajas indebidas de negocios a terceros, ocasionar daños y perjuicios a la Empresa y poner en riesgo la privacidad de nuestro personal, nuestros clientes y nuestros socios comerciales, e inclusive su divulgación puede generar responsabilidades particulares.

Por lo anterior, debemos observar las siguientes reglas:

- El acceso a la información interna está limitado a quienes tienen necesidad de conocerla. Debemos abstenernos de discutir cualquier información sensible, inclusive con nuestros compañeros de trabajo, a menos que estos la requieran para desempeñar sus labores y previa autorización de quien corresponda.
- Está prohibido revelar información acerca de la Empresa a terceras personas. En casos justificados, podrá proporcionarse este tipo de información a terceros previa autorización o indicación de la persona o el área designada para dicho efecto.



- En caso de que alguna autoridad gubernamental solicite u ordene la revelación o entrega de cualquier información, dicha circunstancia deberá hacerse del conocimiento de los niveles directivos de la empresa para que sea consultada con el área jurídica y puedan tomarse las medidas necesarias para su protección, cerciorándose del cumplimiento de todos los requisitos aplicables en respeto a la legislación vigente.
- Si como resultado de nuestro trabajo obtenemos información confidencial de otra persona, incluyendo cualquier competidor, cliente, proveedor o autoridad gubernamental, y cuyo destinatario no sea la Empresa, debemos respetar y proteger dicha confidencialidad en términos de los criterios antes señalados y cuando esto sea posible, esta información deberá ser devuelta al emisor sin leer el contenido.
- Los empleados deben abstenerse de mantener conversaciones confidenciales de cualquier índole en lugares públicos, así como evitar divulgaciones indebidas a través de medios como internet, redes sociales o teléfonos móviles; cumpliendo siempre con lo establecido por las disposiciones aplicables.
- Está estrictamente prohibido compartir información confidencial o privilegiada, para obtener, directa o indirectamente, un lucro o beneficio propio.
- Cuando concluya la relación laboral con la Empresa por cualquier causa, el trabajador deberá entregar al área respectiva todos los documentos y/o herramientas de trabajo que tuviera a su cargo incluyendo aquella que contiene información confidencial.
- La obligación de guardar confidencialidad respecto de la información de la empresa subsiste tras la terminación de las relaciones contractuales de sus empleados o contratistas.

Cualquier situación anómala, relacionada con los datos personales e información confidencial, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

12. Expedientes y registros

Todos los registros, libros y expedientes contables deben ser elaborados con el más absoluto cuidado y deben ser correctos, completos y confiables en todos sus aspectos, por el área responsable.

El cumplimiento de las obligaciones financieras, legales y administrativas de la Empresa depende de estos registros y por lo tanto estos no pueden inducir al error o ser confusos. Todos los expedientes y registros de la Empresa deben mantenerse actualizados y con un nivel de detalle suficientemente razonable de tal manera que refleje con precisión el origen y destino todas las transacciones y operaciones, incluyendo la disposición de los activos.

Es nuestra responsabilidad que los expedientes y registros contables y financieros sean exactos y completos. El mantener la información de una manera precisa refleja una buena reputación y credibilidad de la Empresa y nos cercioramos de cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias.

Para ello nos comprometemos a:

- Nunca falsificar un documento.
- No distorsionar la verdadera naturaleza de una transacción.
- No participar o apoyar a otra persona en evadir impuestos o infringir la legislación.
- Ninguna cuenta se debe mantener fuera de libros para facilitar u ocultar pagos indebidos.
- El área responsable debe conservar los libros, documentos y registros para dar cumplimiento a las leyes aplicables y a las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa para tal efecto.

Cualquier situación anómala, relacionada con expedientes y registros, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

13. Sistemas de cómputo y seguridad informática

Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de CONSUTEL. La Empresa es la única autorizada para instalar programas y software en sus sistemas y dispositivos. Está prohibido copiar, apropiarse o usar indebidamente el software de la Empresa, así como instalar algún programa externo en los equipos de la Empresa.

Está prohibido el uso del correo personal u otra plataforma externa a los de la Empresa para el manejo de la información de la Empresa o relacionada con sus funciones dentro de la misma, puesto que dicha información puede estar en riesgo por no contar con las medidas de seguridad apropiadas para su protección y resguardo.

Cualquier situación anómala, relacionada con sistemas de cómputo y seguridad informática, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>



14. Control efectivo de la corrupción

CONSUTEL tiene un firme compromiso de controlar la corrupción dando cumplimiento a lo establecido por las leyes locales e internacionales anticorrupción y a los tratados internacionales, aplicables en la materia.

Por lo anterior, la Empresa ha desarrollado el presente Código de Ética y la Política Anticorrupción, para prevenir y combatir los actos de corrupción.

La violación al Código de Ética, a las políticas internas, o a la legislación que resulte aplicable en materia de anticorrupción, independientemente del país donde se lleve a cabo, puede originar sanciones civiles y penales, las cuales van desde multas hasta penas privativas de libertad y son aplicables tanto a nivel personal como a nivel de empresa.

CONSUTEL prohíbe dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos, ofrecer o solicitar un soborno o ayudar o autorizar el pago o recibo de un soborno. Los sobornos pueden incluir el pago para obtener una ventaja indebida o influenciar una decisión.

Estos sobornos incluyen dinero, valores, bienes muebles o inmuebles, donaciones, empleos, regalos, acceso a entretenimiento y hospitalidad, viajes, préstamos, pagos de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, servicios personales o cualquier otra cosa de valor.

Cualquier situación anómala, relacionada con el control efectivo de la corrupción, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

14.1. Regalos, gastos de entretenimiento y hospitalidad

Dar o recibir regalos, comidas, o acceso a entretenimiento u hospitalidad puede ser aceptable mientras no haya expectativa de que la persona que recibió el beneficio vaya a corresponder con algo a cambio de esa atención y que cumpla con los fines empresariales lícitos específicos.

Estas cortesías deben ser previamente reportadas y autorizadas por el área directiva de la empresa y deben ser razonables, según las circunstancias, no excesivas ni frecuentes.

No se deben aceptar regalos, acceso o gastos a entretenimiento que tengan el propósito de influenciar en la toma de decisiones o que puedan afectar las relaciones de negocio de CONSUTEL.

Todo regalo debe ser otorgado y recibido de una forma honesta y transparente. Está prohibido dar o recibir de servidores públicos regalos, acceso a entretenimiento u



hospitalidad de manera directa o mediante intermediarios tales como distribuidores, proveedores, consultores, terceros o agencias de viaje.

Es importante mencionar que los regalos, comidas, entretenimiento u otro tipo de pagos de o a servidores públicos conllevan un riesgo mayor y pueden estar prohibidos o limitados conforme a las leyes locales. Para efectos de este Código de Ética, los empleados de empresas del gobierno se consideran servidores públicos.

CONSUTEL también prohíbe cualquier conducta no ética como puede ser el fraude, engaño, extorsión, colusión, uso de información falsa, enriquecimiento ilícito o lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, entre otros. Estas acciones constituyen delitos, independientemente de que se encuentren involucrados servidores públicos.

Por último, CONSUTEL prohíbe cualquier intento de ayudar u ocultar actos de corrupción independientemente del beneficio obtenido.

Con el fin de combatir la corrupción, en CONSUTEL nos comprometemos a:

- Apegarnos a las leyes anticorrupción de todos los países en los que operamos o que nos sean aplicables.
- Cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables a la Empresa.
- Realizar todas las negociaciones, compras y transacciones financieras con apego a nuestros procedimientos internos y conservar durante el tiempo apropiado, todos los registros de las mismas, para ser revisados en caso de auditoría.
- Asegurarnos de que los pagos que realicemos o que se realicen por nuestra cuenta sean exclusivamente un pago por bienes o servicios efectivamente prestados a nuestra compañía.
- Adoptar los controles internos y denunciar, si es necesario, ante las autoridades correspondientes aquellos casos en los que algún empleado o tercero incurra en un acto de corrupción.
- Promover prácticas para controlar de forma efectiva la corrupción a lo largo de la cadena de valor, capacitar al personal sobre las medidas preventivas y realizar campañas de difusión.

Cualquier situación anómala, relacionada con regalos, gastos de entretenimiento y hospitalidad, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

14.2. Donaciones y patrocinios

Dado que CONSUTEL es una empresa pequeña no realiza donaciones ni patrocinios de ningún tipo, por lo que no existe riesgo de que este tipo de acciones puedan ser confundidas con corrupción o algún delito similar.

15. Conflictos de interés

Este tipo de conflictos surgen cuando los intereses de un empleado o de un tercero son inconsistentes o interfieren con los intereses de la Empresa y son una forma de corrupción que consiste en una acción que puede estar indebidamente influenciada por intereses personales, familiares o de terceros.

Existe un conflicto de Interés cuando un empleado o un tercero, guía sus decisiones o actuar en beneficio propio, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal, contraponiéndose a la responsabilidad de actuar en beneficio de la Empresa cuando está representándola.

Cuando un trabajador actúa en representación de CONSUTEL, siempre debe anteponer el interés de la Empresa sobre su interés personal. Esto significa no permitir que algún interés propio, tenga influencia sobre las decisiones que tomamos en ese momento.

Los conflictos de intereses pueden afectar nuestro juicio, afectar la reputación e imagen de CONSUTEL y exponer a la Empresa a algún tipo de riesgo, por lo tanto, debemos evitar este tipo de conflictos en asuntos relacionados con la contratación, promoción o cualquier otra negociación con la Empresa o en nuestra relación con otros intereses de negocio fuera de la Empresa.

En esa línea, ningún trabajador de la Empresa debe aceptar regalos, favores o acceso a entretenimiento u hospitalidad que puedan influenciar sus decisiones o afectar las relaciones de negocio de la Empresa.

Algunos trabajadores, por ejemplo, pueden tener familiares o personas con una relación cercana que son empleados, clientes o proveedores. En ese sentido, no se consideran lazos familiares, personales y/o de amistad en la asignación de puestos de trabajo o en la selección de un proveedor, acciones que deben realizarse siempre con objetividad para beneficio de los intereses de la Empresa. Es importante recalcar que las decisiones de índole laboral deben basarse en las capacidades, calificaciones, desempeño, habilidades, eficiencia y experiencia comprobadas.



CONSUTEL no fomenta el empleo secundario de sus empleados o cualquier otra actividad o acción externa al negocio, como puede ser la apertura de un nuevo negocio donde se tenga la figura de dueño, contratista, consultor, funcionario o director de algún otro negocio propio o de terceros.

Los trabajadores no pueden ser empleados o proporcionar de algún otro modo servicios ni recibir pagos de otro cliente, proveedor o competidor de la Empresa.

Cualquier conflicto de interés debe ser notificado por parte del o de los involucrados al área ejecutiva la empresa.

Cualquier situación anómala, relacionada con conflictos de interés, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

16. El trato con nuestros proveedores

Como se indicó anteriormente, las relaciones personales, en este caso, con proveedores y socios comerciales, no deben crear conflictos de interés, afectar la objetividad o dar la idea de una conducta indebida, por lo que, de darse un caso de conflicto de intereses, el trabajador debe abstenerse de tomar decisiones que puedan estar influenciadas por esa relación.

CONSUTEL debe mantener una relación profesional con sus proveedores y socios comerciales, para asegurar el cumplimiento de los valores y principios establecidos en el presente Código de Ética y al mismo tiempo, debe realizar los esfuerzos necesarios para que los proveedores promuevan y se adhieran a estos principios.

Los proveedores deben seleccionarse con base en los méritos, eficiencia y costos de sus productos y servicios; en tal sentido, se debe comunicar a los proveedores actuales o potenciales, en forma clara y precisa, las necesidades de la Empresa y asegurarse de recibir el producto y/o servicio de acuerdo con el precio pagado.

Todas las interacciones con los proveedores deben estar enmarcadas en los procedimientos establecidos, mismos que incluyen obligaciones legales y de registro.

Cualquier situación anómala, relacionada con el trato con nuestros proveedores, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

17. Prevención de lavado de dinero

En CONSUTEL nos apegamos a las leyes que prohíben el lavado de dinero o el financiamiento al terrorismo. Los empleados deben conocer y cumplir estas disposiciones



con la finalidad de prevenir que, a través de los servicios que ofrece la Empresa, se utilicen para ocultar o simular el origen de recursos de procedencia ilícita.

Cualquier situación anómala, relacionada con el trato con la prevención de lavado de dinero, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

18. Competencia económica

En CONSUTEL reconocemos que los mercados que están sujetos a procesos de competencia económica y libre concurrencia, dinámicos y eficientes, por un lado, generan desarrollo económico y economía sana en los países en los que están asentadas dichas empresas, y por el otro, se fortalecen la eficiencia interna de los agentes económicos que se desempeñan bajo este modelo.

Por lo anterior, estamos convencidos de que debemos siempre competir con base en el precio y/o mérito de nuestros servicios, así como nuestra capacidad para proporcionarlos de manera innovadora y eficiente. Por lo tanto, asumimos el compromiso de no realizar actos o conductas de colusión con competidores, así como realizar o ser sujetos de alguna práctica comercial que restrinja ilícitamente la competencia económica en los mercados en los que participa nuestra empresa.

Cualquier situación anómala, relacionada con la competencia económica, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

19. Uso de los bienes de la empresa

Debemos cuidar y hacer uso eficiente de todos los bienes tangibles e intangibles de nuestra Empresa, pues ellos son insumos necesarios para llevar a cabo las actividades y operaciones. Entre otros, podemos mencionar los siguientes:

- Bienes inmuebles y muebles;
- Herramientas, insumos, vehículos, inventarios, consumibles, dispositivos y centrales telefónicas;
- Redes y equipos de telecomunicaciones y sus componentes;
- Equipos y aplicaciones de cómputo tales como los sistemas de correo electrónico y correo de voz;
- Software desarrollado a nivel interno o licencias de terceros;
- Recursos financieros, inversiones;



- Concesiones y demás autorizaciones para operar redes de telecomunicaciones;
- Derechos de propiedad industrial e intelectual;
- Información sobre productos y servicios e información financiera y de negocios.

Debemos razonablemente utilizar los bienes de la Empresa para el desempeño de nuestro trabajo y no para beneficio personal o para un objetivo no autorizado.

Asimismo, debemos proteger los recursos de la Empresa, cumplir con todos los procedimientos relativos a la operación y seguridad de dichos bienes para evitar que se dañen, pierdan, sean robados o se desperdicien.

Queda estrictamente prohibido utilizar los bienes de la Empresa para realizar acciones contrarias a las leyes y/o que puedan constituir un delito, mencionando de forma enunciativa, más no limitativa: vulneración de datos personales, delitos cibernéticos, trata de personas, pornografía infantil, entre otras.

Cualquier situación anómala, relacionada con el uso de bienes de la empresa, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

20. Recursos financieros

Toda persona que tenga control sobre los recursos financieros de la Empresa, incluyendo efectivo, equivalentes de efectivo, valores, títulos de crédito o tarjetas de crédito, es personalmente responsable de su custodia, administración y de que sean utilizados en la operación de CONSUTEL.

También debemos cerciorarnos de que todos los ingresos y egresos de la Empresa estén debidamente documentados, de conformidad con la legislación aplicable.

Cualquier situación anómala, relacionada con los recursos financieros, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

21. Actividades políticas

CONSUTEL no tiene filiación ideológica, política ni partidista alguna, pero respeta el derecho de sus empleados de colaborar cívicamente en asociaciones profesionales sin fines de lucro y en organismos ciudadanos que promuevan el ejercicio legal y responsable de los derechos políticos.

Todos los empleados gozan de la más absoluta libertad para ejercer sus derechos políticos sin que puedan ser presionados, directa o indirectamente, para hacerlo en favor de un partido o una persona específica.

No obstante, a efecto de permitir que la Empresa cumpla con las disposiciones legales que le son aplicables, la participación de nuestros empleados en procesos políticos y/o electorales deberá ser estrictamente a título personal, fuera del horario de trabajo y sin hacer referencia expresa o implícita alguna a CONSUTEL y no podrá involucrar bajo ningún supuesto el uso de recursos financieros u otros bienes de la Empresa.

Cualquier situación anómala, relacionada con actividades políticas, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

22. Sustentabilidad

La sustentabilidad para CONSUTEL significa asegurar un balance entre el aspecto económico, social y ambiental, de tal forma que la Empresa pueda generar de manera continua un impacto positivo en las comunidades en las que opera y su entorno, promoviendo la inclusión, el crecimiento económico y el bienestar.

Cualquier situación anómala, relacionada con la sustentabilidad, puede ser denunciada en: <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/>

23. La Responsabilidad es de todos

Nuestro Código de Ética reafirma el compromiso de CONSUTEL por alcanzar los más altos estándares en materia de conducta laboral y prácticas de negocio. Sin embargo, en última instancia cada persona es responsable de sus acciones.

Ningún Código de Ética puede prever todas las situaciones ni abarcar todas las normas aplicables a cada caso concreto. Por lo tanto, el contenido del Código de Ética debe considerarse en conjunto con las leyes, reglamentos, reglas, políticas, lineamientos, prácticas, instrucciones y procedimientos aplicables tanto a CONSUTEL como a nivel local en cada uno de los países donde operamos.

CONSUTEL debe cumplir con las leyes de todos los países en los que opera, por ello, en la medida de nuestras responsabilidades, todos somos responsables de conocer y cumplir con dichas leyes, reglamentos y demás legislación aplicable.

También debemos actuar de forma que se apoye el espíritu y la intención de cada Ley a la que estemos sujetos. En este sentido, cuando este Código de Ética o cualquier otro lineamiento de CONSUTEL difieran de las leyes o reglamentos locales, debemos aplicar siempre el estándar más alto de conducta.

24. Incumplimiento a nuestro Código de Ética

El incumplimiento del Código de Ética afecta la imagen y reputación de CONSUTEL y de todos los que trabajamos en la empresa.

Cualquier violación al Código de Ética o a los lineamientos internos de CONSUTEL puede dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias en función de la severidad de la violación, o incluso a sanciones de índole administrativa, civil o penal.

25. Nuestro deber de presentar denuncias

Cada uno de nosotros debemos reportar directamente a través del portal de denuncias, <https://panel.consutel.com.gt/denuncias/> cualquier conducta que viole este Código de Ética o cualquier ley, reglamento, política o procedimiento interno aplicable y en general, cualquier conducta no ética.

Debemos cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la misma. Los empleados que realicen alguna denuncia falsa o dolosa pueden ser acreedores a sanciones disciplinarias.

Recuerda que el no reportar una falta ética puede tener consecuencias disciplinares para ti, ya que podrías estar encubriendo un hecho no ético o un delito. Se podrán presentar denuncias anónimas si el denunciante así lo desea. En este caso se recomienda dejar un contacto para el seguimiento de la investigación.

CONSUTEL tomará todas las medidas razonables y justificadas para proteger a los denunciantes y no se tomará ningún tipo de represalia por el hecho de denunciar. En la medida de lo posible, la Empresa mantendrá la confidencialidad de los denunciantes.

Ninguna disposición de este Código de Ética se entenderá como obstáculo para que las personas que se sientan afectadas o sean testigo de alguna conducta ilegal, puedan directamente presentar denuncias ante las autoridades competentes. En dichos casos, se recomienda dar aviso a los niveles directivos, para que, de ser necesario, coadyuve con las autoridades correspondientes.

Todas las denuncias recibidas en el portal de denuncias de CONSUTEL serán administradas, atendidas e investigadas por los niveles directivos de CONSUTEL.

26. Ayúdanos a mejorar este Código

Este Código de Ética establece los estándares mínimos a los que se compromete nuestra Empresa.

Estamos conscientes de que no se pueden prever ni regular todas las situaciones posibles, por lo que de antemano te agradecemos cualquier sugerencia o comentario para complementar y mejorar este Código a través del área administrativa de la Empresa.

En CONSUTEL sabemos que tu participación en el cumplimiento de este Código de Ética es esencial para el desarrollo y éxito de la Empresa. Te agradecemos haberlo leído detenidamente y haberlo comprendido; y te invitamos a ponerlo en práctica en tu trabajo diario.