

1. Introducción

ISERTEC es una empresa con más de 30 años de trayectoria en el ámbito de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Nuestra responsabilidad principal es ejecutar proyectos con profesionalismo, compromiso y mejora continua, asegurando a nuestros clientes la confianza en soluciones integradas, confiables y de alta calidad, apoyándonos con equipos y materiales provenientes de fabricantes globales con los cuales mantenemos alianzas estratégicas.

2. Objetivo y Alcance

Su propósito es fomentar una cultura basada en la integridad, transparencia, respeto y responsabilidad que garanticen el cumplimiento de la ley y la confianza de nuestros clientes, estableciendo normas éticas y de conducta que deben observar todos los colaboradores, clientes, proveedores y contratistas de ISERTEC.

3. Marco Normativo Aplicable

Somos un equipo multidisciplinario comprometidos con la excelencia, regidos por la legislación guatemalteca, aplicando en nuestras operaciones estándares y normas internacionales de seguridad, electrónica, ingeniería, telecomunicaciones, entre ellos:

Legislación Nacional

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código de Comercio (Decreto 2-70)
- Código de Trabajo (Decreto 1441)
- Ley Contra la Corrupción (Decreto 31-2012)
- Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 6-2003)
- Ley de Contrataciones del Estado (Decreto 57-92) y su reglamento

Estándares y Normas Internacionales

- American National Standards Institute (ANSI)
- International Organization for Standardization (ISO)
- Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)
- International Telecommunication Union (ITU)
- Building Industry Consulting Service International (BICSI)
- Asociación Nacional de Protección contra Incendios (NFPA)
- American Society of Heating, Refrigeration and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE)

4. Misión, Visión y Valores

- **Misión:** Entregar servicios y productos con eficiencia, rapidez y excelencia, siendo competitivos y rentables.
- **Visión:** Trascender en Centroamérica como una empresa innovadora, que con su perspectiva y conocimiento tecnológico contribuye al desarrollo del país y de sus clientes.
- **Valores:** Nuestro éxito está basado en la vivencia diaria de los siguientes valores: Integridad, Servicio, Eficiencia, Responsabilidad y respeto, Trabajo en equipo, Entusiasmo, Compromiso y constancia.

5. Principios Éticos Fundamentales

- **Integridad**

Actuar con honestidad, rectitud y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace

- **Transparencia**

Garantizar claridad en la información, procesos y toma de decisiones

- **Responsabilidad**

Cumplir los compromisos adquiridos con clientes, proveedores y aliados comerciales

- **Respeto**

Tratar con dignidad y cortesía a todas las personas, sin discriminación alguna

- **Confidencialidad y manejo de la información:**

Es imperativo mantener la confidencialidad al acceso de información, protegiendo con ello información sensible de proyectos y clientes. La divulgación no autorizada será considerada una violación grave a este código

- **Imparcialidad:**

Evitar cualquier tipo de conflicto de interés o favoritismo, las decisiones deberán basarse en criterios profesionales y objetivos evitando cualquier vínculo personal, familiar o financiero que pueda influir en la toma de decisiones.

- **Sostenibilidad:**

Promover prácticas que contribuyan al desarrollo económico y social del país

- **Cumplimiento Legal**

De leyes y regulaciones locales e internacionales aplicables a cada área de negocio, adhiriendo principios de calidad, seguridad y sostenibilidad en las operaciones.

6. Normas de conducta

- ✓ **Relación con los Clientes y Proyectos**

- Ofrecer servicios con calidad, veracidad y profesionalismo
- Adaptación a los requerimientos y necesidades de los clientes
- Cumplir los términos de referencia, contratos y acuerdos establecidos
- No ofrecer ni aceptar sobornos, comisiones o beneficios indebidos
- Mantener la confidencialidad de toda información del cliente o del proyecto

- ✓ **Relación con los Empleados**

- Promover la igualdad de oportunidades
- Promover un ambiente laboral seguro y respetuoso
- Fomentar la capacitación continua y el desarrollo profesional
- Rechazar cualquier forma de acoso, discriminación o maltrato
- Respetar las leyes laborales y los derechos humanos fundamentales

- ✓ **Relación con Proveedores y Contratistas**

- Seleccionar proveedores con criterios de calidad, legalidad y ética
- Crear relaciones comerciales de largo plazo basadas en el beneficio mutuo
- Prohibir toda práctica de favoritismo o nepotismo
- Cumplir con los pagos en tiempo y forma, conforme a los acuerdos establecidos.

- ✓ **Con los Recursos de la Empresa**

- Utilizar los recursos financieros, materiales y tecnológicos sólo para fines laborales
- Asegurarse que nuestros sistemas, productos y servicios mantengan altos estándares de calidad
- Cuidar el patrimonio y la imagen institucional de la empresa

✓ Con el Medio Ambiente

- Utilizar los recursos de manera eficiente
- Promover prácticas responsables en el uso de recursos naturales y energéticos
- Minimizar el impacto ambiental de las actividades
- Cumplir estrictamente con las leyes y normativas ambientales

7. Políticas Específicas**a. Protección de activos**

Es responsabilidad de todo colaborador y contratista proteger los activos que les han sido asignados contra: pérdida, uso indebido, robo o cualquier otro daño previsible y evitable por parte de otros, asegurando su preservación y buen uso.

b. Protección de la Información y documentos

Está estrictamente prohibida cualquier alteración, manipulación, falsificación, encubrimiento o mal uso de información y todo documento relacionado con las operaciones de la empresa, de los clientes, de los proveedores y de los capacitadores.

c. Sustancias Prohibidas

Está prohibido el consumo, tenencia, distribución o venta de bebidas alcohólicas, drogas no prescritas o sustancias alucinógenas dentro de las instalaciones de Isertec, así como en las instalaciones de clientes o proveedores, durante la jornada laboral.

d. Portación de armas

Ningún colaborador o contratista podrá portar armas de cualquier tipo dentro de las instalaciones de trabajo, oficinas, ambientes en los que se desempeñe mientras haga uso del uniforme o de cualquier objeto que contenga el logo de la empresa, asimismo se prohíbe el transporte de armas en los vehículos propiedad de la empresa.

e. Uso de software

Debe ser utilizado exclusivamente de acuerdo con los términos de su licencia, cualquier duplicación no autorizada de software protegido, salvo para copias de seguridad o archivo, constituirá una violación a la ley de derechos de autor y contraviene las políticas de la empresa.

No se permite la instalación de ningún tipo de software, hardware y aplicaciones en los equipos propiedad de la empresa, a menos que se cuente con la autorización respectiva del área de IT/BT.

f. Integridad en los registros de información

Todos los registros contables y financieros están auditados y reflejan fielmente la realidad de nuestras operaciones.

g. Actividades políticas o religiosas

Se prohíbe a los colaboradores promover, desarrollar o planificar actividades políticas, religiosas o ajenas al cargo dentro de las instalaciones de la empresa, así como en las instalaciones de los clientes durante la jornada laboral.

h. Juegos de azar

Se prohíbe promover o participar en juegos de azar dentro de las instalaciones y de la jornada laboral.

i. Protección del patrimonio y la imagen de la empresa

Está prohibido participar en actividades que puedan dañar los intereses, el patrimonio o la imagen de la empresa dentro o fuera del entorno laboral.

Cualquier participación fuera del horario laboral en actividades distintas a las de la empresa, deberá ser llevada a cabo sin el uniforme, vehículo o carné de identificación con el logo de la empresa.

j. Protección de la Privacidad

Para asegurar la privacidad de los colaboradores y de la empresa, debemos ser responsables con:

- El uso de redes sociales personales para no dañar la reputación de Isertec, sus colaboradores o socios comerciales.
- No publicar comentarios ofensivos o denigrantes sobre la empresa, sus colaboradores o socios comerciales.

- Publicar cualquier fotografía, planos, diagramas, extractos de documentos de la empresa o clientes en cualquier red social. Se prohíbe la publicación de fotografías de equipos o instalaciones de nuestros clientes sin previa autorización.

El incumplimiento será una clara violación a los compromisos de manejo de confidencialidad y estará sujeta a las acciones que la empresa o el afectado consideren convenientes.

k. Prevención del acoso laboral y sexual

En Isertec promovemos el cumplimiento de leyes locales y buenas prácticas, asegurándonos de no discriminar a ningún colaborador, cliente, proveedor o contratista por ninguna de las características protegidas por la ley, tales como: sexo, origen étnico, discapacidad, edad, estado civil, religión u orientación sexual.

l. Seguridad y Salud Ocupacional.

Todo el personal de ISERTEC, contratistas y socios comerciales están obligados a cumplir con el reglamento interno de salud y seguridad ocupacional, así como los vigentes en la legislación del país, y de los propios que rijan en las instalaciones de los clientes, una violación a estos es considerada una falta que se sancionará con las medidas apropiadas tanto para empleados directos como contratistas.

8. Política Anticorrupción y soborno

Todos los colaboradores, al hacer negocios o actuar en nombre de ISERTEC, deben abstenerse de dar, ofrecer, prometer, solicitar, aceptar o recibir cualquier objeto de valor, ya sea directamente o a través de terceros, con la intención de influir en la toma de decisiones o aprovecharse de una posición para obtener ventajas indebidas.

En ISERTEC, estamos comprometidos con mantener relaciones comerciales de manera ética, honesta, íntegra y conforme a las leyes donde operamos, considerando para ello:

- Prohibición absoluta del soborno (Ley 31-2012)
- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Registro contable exacto de todas las transacciones
- Rechazo de prácticas corruptas tanto en el sector público como privado
- Prevención del lavado de dinero

9. Mecanismos de Denuncia y Cumplimiento

La empresa establece un canal de comunicación para reportar faltas éticas o conductas contrarias a este código, para lo cual deberán seguir las siguientes indicaciones:

1. Redacción de correo confidencial reportando la falta o mala conducta
2. Dirigir el correo de denuncia o comentarios al jefe inmediato con copia a los correos de cumplimiento@isertec.com y nomina@isertec.com
3. Se iniciará el proceso de investigación y recopilación de información
4. El traslado de resultados y evidencias a Gerencia Financiera y/o Dirección General será responsabilidad del área de Cumplimiento y de Nómina

Las denuncias, quejas y/o comentarios serán analizados de forma objetiva y se garantizará la protección del denunciante conforme a la ley y al reglamento interno.

10. Medidas Disciplinarias

El incumplimiento a este Código de Ética podrá dar lugar a medidas disciplinarias dentro de las cuales se incluyen:

- Amonestaciones verbales y/o escritas
- Suspensión sin goce de salario y/o terminación de la relación laboral
- Cancelación de contratos con proveedores o contratistas
- Sanciones legales

11. MATRIZ DE SANCIONES ÉTICAS Y DISCIPLINARIAS

Tipo de Falta	Descripción	Gravedad	Sanción Aplicable	Responsable de Aplicación	Evidencia
Leve	Incumplimiento menor de normas internas	Baja	Amonestación verbal o escrita	Jefatura / Nómina / Cumplimiento	Acta o correo
Moderada	Reincidencia o incumplimiento ético sin daño mayor	Media	Amonestación escrita / Suspensión	Nómina / Cumplimiento / Dirección	Informe y acta o correo
Grave	Violación al Código de Ética o Confidencialidad	Alta	Suspensión / Terminación laboral	Dirección General	Investigación
Muy Grave	Corrupción, soborno, fraude, acoso, divulgación crítica	Crítica	Despido / Acciones legales	Dirección / Legal	Expediente legal

12. Vigencia y Actualización

El presente Código entra en vigor a partir del 16 de febrero de 2026, revisado y aprobado por la Dirección General.

Será revisado y/o actualizado cada año, o cuando exista una modificación legal o institucional relevante.

Revisado por: Licda. Evelyn Rossibell Aragón González
Gerente Financiero

Aprobado por: Ing. Sergio Aníbal Fratti Luttman
Director General

Isertec, Sociedad Anónima
Guatemala, febrero de 2026