

Manual de Políticas y Procedimientos

Introducción

El presente documento desarrolla las políticas que menciona el COVEC y que son necesarias para su aplicación concreta.

Mientras el COVEC se considera un documento perenne, este Manual de Políticas y Procedimientos está sujeto a actualizaciones y revisiones periódicas. Los cambios que se introduzcan en el mismo buscarán ajustar las normas del COVEC cada vez más a la vida cotidiana de la empresa.

Tabla de contenidos

Manejo de Información Confidencial	5
Conflicto de Intereses	7
Política de regalos.....	9
Política de propiedad Intelectual.....	11
Políticas laborales y de beneficio	13
Información financiera y contable	15
Prácticas Anticorrupción.....	17
Participación Política	18
Salud y Seguridad	20
Acoso Sexual y trabajo infantil	24
Medio Ambiente.....	25
Responsabilidad Social Empresarial	27
Seguridad Informática.....	29
Política Contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	30

1 Manejo de Información Confidencial



¿Qué dice el COVEC sobre el manejo de información confidencial?

El COVEC habla sobre manejo de información confidencial dentro del valor Comportamiento Ético, específicamente dentro del apartado de Lealtad.



El COVEC se expresa de esta manera:

“La información de carácter confidencial y sensitivo, de tipo administrativo o técnico, relacionada con negocios actuales o potenciales, no se puede ni debe compartir, prestar, regalar o ceder de ninguna forma. Se considera propiedad de la empresa toda la información que intercambiamos a diario como parte de nuestros procesos.”



¿Cuál es la política?

Constituye una falta revelar datos confidenciales de la empresa o bien los procedimientos, métodos, sistemas y especificaciones de las operaciones, actividades, trabajos y labores que se ejecuten en los mismos. De igual forma, es una falta divulgar datos o informaciones propias de la empresa, de sus clientes, de sus proveedores o de cualquier otra procedencia que un colaborador haya obtenido por razón de su trabajo. Con respecto a este tipo de información, todo colaborador deberá proceder con toda discreción en el desempeño de su cargo, guardando estricta reserva respecto a los asuntos que conozca o en que intervenga.

Para algunos colaboradores, según el cargo que ocupan, será requisito firmar un acuerdo de confidencialidad en el cual se establezcan con precisión el ámbito de aplicación, las responsabilidades y las sanciones específicas.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a su jefe inmediato.

2

El jefe inmediato evaluará la situación

3

Dependiendo de la gravedad o riesgos implicados, el jefe deberá hacer llegar la comunicación a la máxima autoridad del área, al GDH de su sede y/o al Oficial de Cumplimiento.



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

2 Conflicto de Intereses



¿Qué dice el COVEC sobre Conflicto de intereses?

El COVEC habla sobre Conflicto de intereses dentro del valor Comportamiento Ético, específicamente dentro del apartado de Lealtad.



El **COVEC** se expresa de esta manera:

“Un conflicto de intereses surge cuando un colaborador pone en segundo plano el beneficio de la empresa y decide a favor de alguna entidad o persona para conseguir beneficios adicionales a los establecidos en su respectivo contrato de trabajo.”

Algunos casos típicos de conflictos de interés son los siguientes:

- ✓ Ser propietario o accionista de un proveedor de servicios de la empresa.
- ✓ Que un familiar sea el propietario, accionista o vendedor de una empresa proveedora.
- ✓ Utilizar el prestigio y relación de la empresa con proveedores para obtener beneficios personales.



¿Cuál es la política?

- ✓ Al momento de ingresar a alguna de nuestras empresas o en el transcurso de nuestra relación laboral, declaramos abiertamente las personas, empresas o instituciones con las cuales tenemos relaciones o intereses particulares fuera del ámbito laboral.
- ✓ Si nuestro cargo exige entablar negociaciones con personas, empresas o instituciones con las cuales tenemos intereses en común fuera del ámbito laboral, el colaborador involucrado solicita directamente no intervenir en esas negociaciones para evitar los posibles conflictos de interés.
- ✓ Una faceta de nuestra actividad en la cual pueden darse conflictos de interés en la autorización de compras. Al respecto, se han desarrollado unas “Políticas sobre órdenes de compra” que deben cumplirse en estas situaciones.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

Cuando se produzca algún conflicto de interés el colaborador debe seguir los pasos del SGC-CU-PR-02 Procedimiento declaración y resolución de conflictos de interés:

1 Notificar verbalmente y por escrito a su jefe inmediato para tomar la medida correctiva necesaria	2 Para declararlo por escrito deberá utilizarse el formulario del Anexo 4 del COVEC.
3 El jefe inmediato deberá entregar el formulario lleno al Gerente de Desarrollo Humano y al Oficial de Cumplimiento.	4 La resolución de conflictos de intereses y los compromisos a adquirir por las partes deberán ser evaluados por el Jefe inmediato, el GDH y ser reportado al Oficial de Cumplimiento para su validación

Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a su jefe inmediato, quien evaluará la situación y dependiendo de la gravedad o riesgos implicados deberá hacer llegar la comunicación a la máxima autoridad del área, al GDH de su sede y/o al Oficial de Cumplimiento.

Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

3 Política de regalos



¿Qué dice el COVEC sobre Regalos?

El COVEC habla sobre Regalos dentro del valor Comportamiento Ético, específicamente dentro del apartado de Lealtad.



El **COVEC** se expresa de esta manera:

*“Nuestra norma es que **NO** solicitamos ningún tipo de regalo, en especie o en dinero, a las personas con las que establecemos relación por situaciones de trabajo (proveedores, clientes, gobierno, etc.) ni pedimos ventajas adicionales a las establecidas en los respectivos contratos.*

A la inversa, tampoco ofrecemos regalos o donaciones a cambio de entablar cualquier relación.”



¿Cuál es la política?

Está prohibido ofrecer, prometer, dar o recibir regalos a funcionarios o servidores públicos, o bien, cuyo costo o valor sea inapropiado u ostentoso, que se pueda interpretar como un incentivo para influir en una decisión de quien los recibe o entrega. **TODOS** los regalos, beneficios, promocionales, servicios u otros similares que recibamos en virtud de nuestro cargo y sin haber sido solicitados, y que no se interpreten como un incentivo para influir en una decisión de quien lo recibe, serán aceptados como signo de cortesía y no de compromiso para decisiones presentes o futuras y deberá ser reportado con base al procedimiento descrito. Esta política aplica a todo colaborador, pero cobra aún más relevancia para aquellos que intervienen en la toma de decisiones sobre compras o adquisiciones para la empresa.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

Cuando se realice la recepción de un regalo, el colaborador debe seguir los pasos descritos en SGC-CORP-PO-05 Política de regalos:

1	2
Todos los regalos que sean recibidos y aceptados deben ser declarados, el colaborador que los recibe debe de reportarlos en el Anexo 5 del COVEC.	Si el regalo no supera el límite autorizado de USD\$100.00, y posterior a declarar el mismo, la Unidad de Cumplimiento le autorizará conservarlo. Si el regalo supera el límite autorizado de USD\$100.00 deberá entregarlo al Área de ODH de su sede para que en conjunto con la Unidad de Cumplimiento decidan si se autoriza una rifa dentro del área o en alguna actividad de convivencia.
3	4
El control de notificaciones y manejo de regalos será responsabilidad de la Unidad de Cumplimiento. ODH es responsable de reportar al Oficial de Cumplimiento cuando recibe una declaración de recepción de regalo.	Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a su jefe inmediato, quien evaluará la situación y dependiendo de la gravedad o riesgos implicados deberá hacer llegar la comunicación a la máxima autoridad del área, al GDH de su sede y/o al Oficial de Cumplimiento.



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva. Cuando un colaborador tenga un ofrecimiento de servicio, beneficio o viaje, el procedimiento es no aceptarlo y notificar a su jefe inmediato o al Departamento de Desarrollo Humano de su sede.

4 Política de propiedad intelectual



¿Qué dice el COVEC acerca de propiedad intelectual?

El COVEC aborda el tema de la propiedad intelectual dentro del valor Compromiso con la sostenibilidad de la empresa, concretamente dentro del apartado “**Cuidado en el uso de activos**”. En ese apartado, el COVEC señala que se consideran activos de la empresa tanto los bienes tangibles como los intangibles. Para efectos de propiedad intelectual, interesan sobre todo los activos intangibles, dentro de los cuales el COVEC menciona: inventos, planes de negocio, información confidencial, patentes, marcas, nombres comerciales, identidad e imagen corporativa y tecnologías de información. Esta enumeración se entiende como no restrictiva puesto que otros activos actuales o futuros podrían encajar en esta categoría.



¿Cuál es la política?

En apego al espíritu del COVEC, todo colaborador deberá hacer un uso leal y responsable de la propiedad intelectual de la empresa (ver apartados de Lealtad y Responsabilidad dentro del COVEC). Por tanto, se considera una falta a la ética todo uso de la propiedad intelectual de la empresa para fines particulares ajenos u opuestos a los intereses de nuestras empresas (ver también política de manejo de información confidencial y política sobre conflictos de interés). Todo líder de área o equipo está obligado a velar por la seguridad de la propiedad intelectual y a tomar las medidas pertinentes para que esto sea una realidad.

Sobre todo, se espera de todo líder de área o equipo una labor de formación y concientización para que los miembros de su equipo conozcan las implicaciones económicas y legales de un mal uso de la propiedad intelectual.

En coherencia con lo anterior, también se debe practicar un estricto respeto a la propiedad intelectual de terceros. Esto implica que se deben pagar los respectivos derechos de uso o explotación de tecnologías, métodos, software, etc. que se utilicen en la empresa.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a su jefe inmediato.

2

El jefe inmediato evaluará la situación

3

Dependiendo de la gravedad o riesgos implicados, el jefe deberá hacer llegar la comunicación a la máxima autoridad del área, al GDH de su sede y/o al Oficial de Cumplimiento.



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

5

Políticas laborales y de beneficio



¿Qué dice el COVEC sobre políticas laborales y de beneficios?

El COVEC aborda las relaciones entre empresa y colaboradores en diferentes apartados. En primer lugar, al hablar de Comportamiento ético, el COVEC señala que este comportamiento **“Genera un ambiente de trabajo donde todos los colaboradores se saben dignos y respetados y encuentran por ello un clima propicio para desarrollarse humana y profesionalmente.”**

Esta declaración es la base de todas las relaciones entre empresa y colaboradores. De esto derivan todas las políticas laborales y de beneficios actuales y futuras.

En segundo lugar, al hablar de Justicia, el COVEC afirma que: “La primera manifestación de justicia es reconocer la dignidad de cada una de las personas que colaboran en nuestra empresa por el hecho mismo de ser personas.”

En tercer lugar, todo el valor “Liderazgo genuino” está pensado en función de crear una organización donde todos desarrollen su potencial integralmente: calidad humana, mejora profesional, etc.

Por último, dentro del valor “Solidaridad” se incluyen rasgos importantes de nuestro carácter ético: la valoración de la unión familiar, la identificación de las necesidades de nuestros colaboradores, la promoción de la salud y la seguridad, así como el rechazo explícito de conductas negativas como el acoso sexual o el trabajo infantil.



¿Cuál es la política?

En nuestras empresas contamos con políticas específicas en tema de relaciones laborales y beneficios para los colaboradores. Por ello, se cuenta con las prestaciones establecidas por las leyes laborales de cada país en donde operamos y esquemas de beneficios adicionales definidos para cada unidad de negocio.

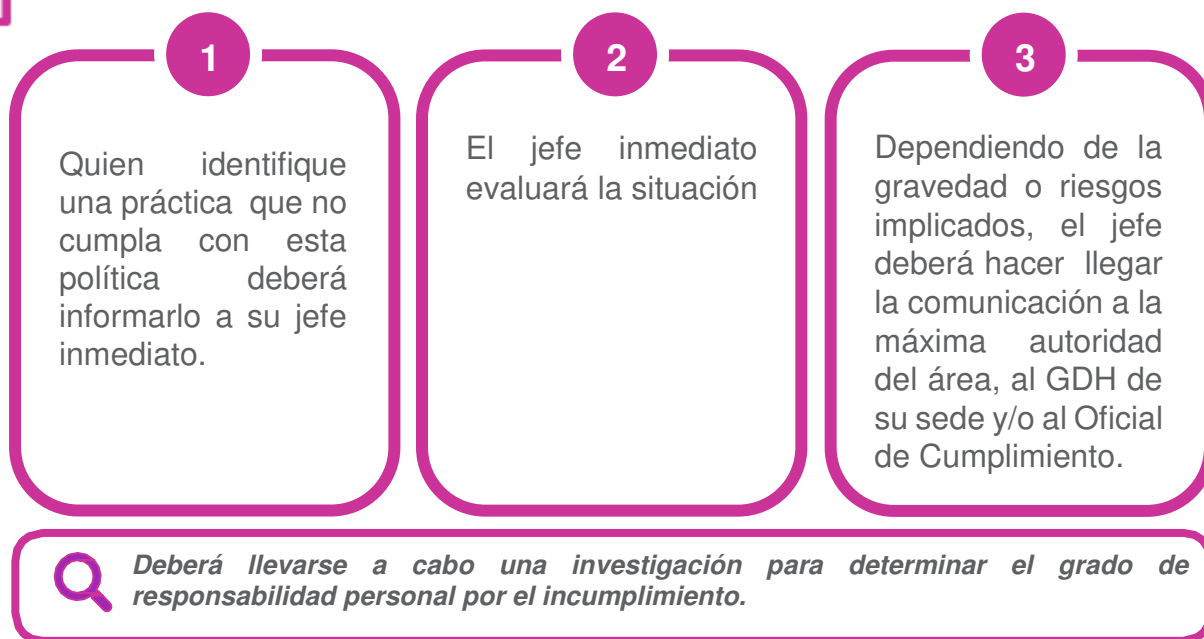


De esta forma, se ofrece a los colaboradores las siguientes políticas laborales y de beneficios:

- ✓ Uniformes y equipos de protección personal.
- ✓ Política de contratación de familiares.
- ✓ Programas de salud y bienestar.
- ✓ Programas de desarrollo personal y profesional.
- ✓ Servicios de apoyo al colaborador en sedes de trabajo.
- ✓ Bonificaciones adicionales a las establecidas en la ley.
- ✓ Programas de reconocimiento.
- ✓ Políticas de contratación y de promoción.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

6

Información financiera y contable



¿Qué dice el COVEC sobre el manejo de información financiera y contable?

El COVEC habla sobre el manejo de información financiera y contable dentro del valor Comportamiento Ético, específicamente dentro del apartado de Transparencia.



El principio que señala el COVEC al respecto es el siguiente:

“Todos nuestros registros y reportes contables y financieros están sujetos a auditorías internas y externas y reflejan la realidad de nuestras operaciones. Alterar, falsificar o crear registros fraudulentos y ocultar información es considerado una falta grave y puede ser motivo de las acciones legales pertinentes.”

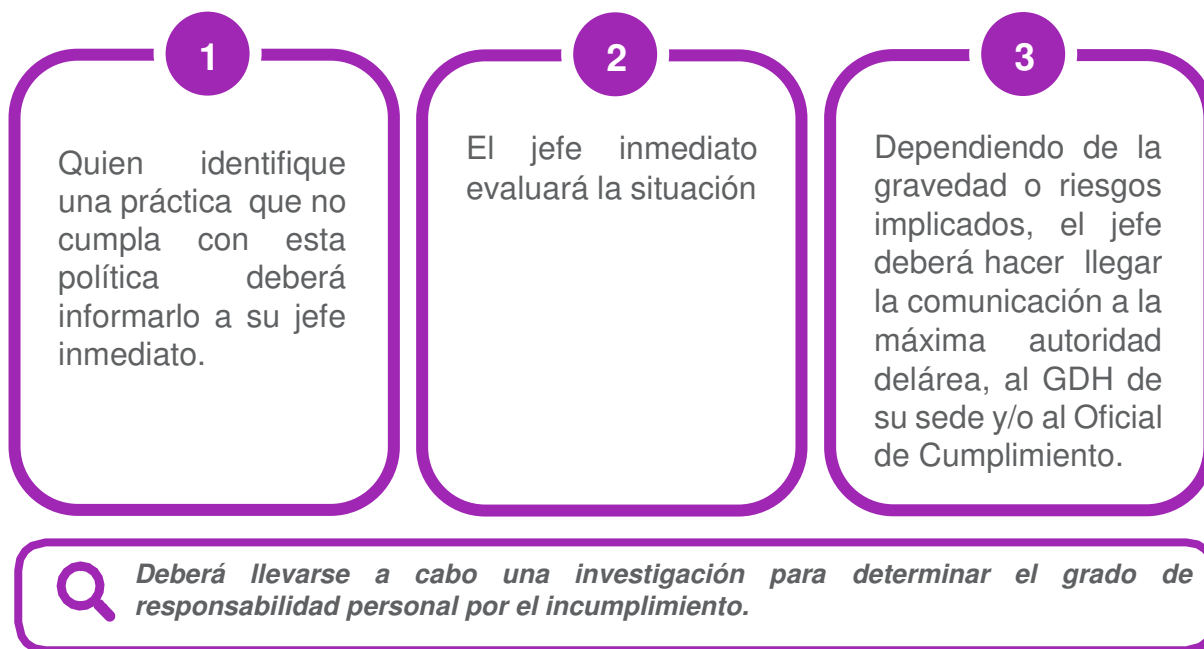


¿Cuál es la política?

- ✓ En la empresa nos aseguramos, a través de las personas autorizadas, de que toda la información de carácter sensitivo (financiera, ambiental, social, estratégica, etc.) que se genere, publique o de cualquier otra forma se comuniquen, a través de cualquier medio, sea auténtica, oportuna, completa, veraz y precisa.
- ✓ Los que tengan a su cargo llevar a cabo las actividades necesarias para el cumplimiento y/o pago de impuestos y otras obligaciones frente a autoridades u oficinas del gobierno, deberán preparar, elaborar y llenar la documentación necesaria y obtener las firmas de los respectivos representantes o funcionarios de la empresa con la debida antelación, a efecto de cumplir dichas obligaciones en tiempo y sin incurrir en sanciones por demora o atraso.
- ✓ Es obligatorio reintegrar a la empresa el valor de las multas o cargos en que ésta incurra por el incumplimiento o atraso de obligaciones ante la Administración Tributaria y/o otras autoridades u oficinas de gobierno, cuando ello se deba a descuido o negligencia del trabajador.
- ✓ Por la relación que guarda con el tema, además de lo anterior debe tomarse en cuenta la política sobre manejo de información confidencial de este mismo manual.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

7 Prácticas Anticorrupción



¿Qué dice el COVEC sobre Prácticas anticorrupción?

El COVEC habla sobre Prácticas anticorrupción dentro del valor Comportamiento Ético, específicamente dentro del apartado de Transparencia.



El COVEC se expresa de esta manera:



“En nuestras empresas rechazamos la corrupción en todas sus formas”.

¿Cuál es la política?

Está terminantemente prohibido ofrecer sobornos a cualquier funcionario público y a cualquier representante de instituciones privadas con el fin de obtener tratos preferenciales, así como ceder ante extorsiones de parte de agentes públicos o privados. Consulte la política completa en el documento SGC-CORP-PO-01 Política Antisoborno y Anticorrupción.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a la Unidad de Cumplimiento.

2

La Unidad de Cumplimiento evaluará la situación por medio de una investigación.

3

Dependiendo de la gravedad o riesgos implicados, la Unidad de Cumplimiento deberá hacer llegar la comunicación al Comité COVEC y/o al Comité de Riesgo, Cumplimiento y Sostenibilidad.



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta. También puede considerarse un delito importante o una violación de acuerdo con la legislación aplicable.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva. Cuando un colaborador tenga un ofrecimiento de servicio, beneficio o viaje, el procedimiento es no aceptarlo y notificar a su jefe inmediato o al Departamento de Desarrollo Humano de su sede.

8 Participación Política



¿Qué dice el COVEC sobre la participación política de nuestros colaboradores?

El COVEC habla sobre la participación política de los colaboradores dentro del valor Comportamiento Ético, específicamente dentro del apartado de Transparencia.



El principio que señala el COVEC al respecto es el siguiente:

“En nuestra empresa se reconoce y se respeta el derecho de nuestros colaboradores a participar en actividades de carácter político y a dar contribuciones políticas, todo ello estrictamente a título personal y dentro del marco de la ley.”

Lo anterior está directamente relacionado con el principio de Civismo, el cual se incluye dentro de nuestro valor Solidaridad: “Civismo es el respeto por las instituciones, normas de convivencia pública, costumbre, símbolos e intereses de la patria.

El civismo se manifiesta en nuestra empresa a través de la promoción de las costumbres y tradiciones de nuestros países. El civismo nos lleva a participar los valores en todo contexto y no sólo dentro de la empresa”.



¿Cuál es la política?

- ✓ Está prohibido para todo colaborador realizar actividades políticas dentro de las instalaciones de la empresa, ya sea dentro o fuera de la jornada de trabajo.
- ✓ Se entiende por actividad política la labor de proselitismo, distribuir material publicitario, pegar afiches o pancartas, enviar correo impreso o electrónico, realizar reuniones con fines políticos y cualquier otra actividad cuyo fin sea promover la adhesión o apoyo a cualquier partido, comité cívico o candidato.
- ✓ Por otra parte, cabe la posibilidad de que uno de nuestros colaboradores sea candidato a un cargo de elección popular y que eventualmente sea electo o nombrado para un cargo público. En ese caso, la política es la siguiente:
- ✓ El colaborador deberá de notificar de esta situación a su jefe inmediato desde el momento en que es nombrado oficialmente como candidato a un cargo de elección popular.



- ✓ Si un colaborador fuera llamado a desempeñar un cargo público de confianza (no de elección popular), el colaborador podrá solicitar una licencia de ausencia temporal sin goce de sueldo, aunque la empresa se reserva el derecho de renovar su contrato finalizado el período por el que fue solicitada. También el colaborador, por decisión propia, podrá dar por terminada su relación de trabajo con la empresa de forma definitiva.
- ✓ Si se trata de un cargo que implica dedicación parcial a la función pública, salvo el caso de Concejales de una corporación Municipal, la empresa se reserva el derecho de revisar las condiciones del contrato de trabajo o bien de cancelarlo definitivamente.
- ✓ Si un colaborador fuera electo como Concejal de una corporación municipal, se procederá conforme a los derechos que concede la ley respectiva.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

El colaborador deberá notificar a su inmediato superior que será nombrado candidato a un cargo público en el momento de su postulación como tal.

2

El colaborador electo o nombrado para un cargo público deberá notificarlo a su inmediato superior en el momento en que se haga oficial su elección o nombramiento.

3

Quien reciba la notificación deberá coordinar con el Gerente de Desarrollo Humano de su área o empresa para decidir cómo proceder.

Si un colaborador hace un aporte o tiene participación en un partido político deberá reportarlo a la Unidad de Cumplimiento por medio del Anexo 6 Declaración de participación política conforme a lo que indica la SGC-CORP-PO-06 Política de Participación, aportación y colaboración política y similares



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

9 Salud y Seguridad



¿Qué dice el COVEC sobre políticas de salud y seguridad?

El COVEC aborda este tema dentro del valor Solidaridad, concretamente dentro del apartado “Promover la salud y la seguridad”.

“Estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Creemos que la seguridad requiere actitud proactiva y que es responsabilidad de todos el evitar accidentes, por lo que promovemos condiciones seguras, a través de: (i) detener actos inseguros observados; (ii) identificar prácticas y condiciones inseguras; y (iii) capacitar a nuestros colaboradores”.

Dentro de esta política general de salud y seguridad están incluidas las políticas específicas sobre consumo de alcohol, drogas medicamentos (sustancias psicoactivas) y la política propiamente de seguridad.

Política sobre consumo de alcohol y uso de sustancias psicoactivas



¿Qué dice el COVEC sobre políticas de salud y seguridad?

El COVEC aborda el tema consumo de alcohol y drogas dentro del valor Solidaridad, concretamente dentro del apartado “Promover la salud y la seguridad”.

Al respecto dice: *“Estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Creemos que la seguridad requiere actitud proactiva y que es responsabilidad de todos el evitar accidentes, por lo que promovemos condiciones seguras, a través de: (i) detener actos inseguros observados; (ii) identificar prácticas y condiciones inseguras; y (iii) capacitar a nuestros colaboradores”.*



¿Cuál es la política?

Se desaprueba y está totalmente prohibido el consumo de alcohol dentro de las instalaciones por parte de cualquiera de nuestros colaboradores. Esta prohibición se extiende a días u horas no laborales en la medida en que los efectos de tal consumo puedan afectar la percepción o la conducta en horario de trabajo.

El consumo de alcohol dentro de nuestras instalaciones sólo se permitirá, a título de excepción por caso extraordinario, en caso de celebraciones oficiales, en las áreas de convivencia social establecidas y dentro de los límites de consumo establecidos.

Está totalmente prohibido el uso, compra o venta de drogas y sustancias ilegales dentro de nuestras instalaciones. A la vez, se desaprueba que nuestros colaboradores utilicen, compren o vendan drogas o sustancias ilegales fuera de nuestras instalaciones.

Todo colaborador que por prescripción médica deba consumir medicamentos que producen somnolencia o que alteren de cualquier forma su capacidad de respuesta y de percepción, deberá notificarlo a su jefe inmediato, adjuntando la prescripción médica. El jefe inmediato deberá tomar las medidas necesarias para que este colaborador sea sustituido temporalmente en aquellas funciones en las cuales el efecto de estos medicamentos sería un riesgo para la seguridad de las personas o de las instalaciones.

Para detalles específicos sobre el uso de alcohol y otras sustancias psicoactivas, se debe consultar la política titulada "Procedimiento para la gestión del uso y abuso de sustancias psicoactivas" o la "Política ambiente libre de drogas y alcohol".



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

Quien identifique a una persona que se encuentre en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o estupefacientes o en cualquier condición anormal análoga o lo haya estado en cualquier tiempo, deberá notificarlo de inmediato a su supervisor o inmediato superior.

2

El supervisor o inmediato superior deberá practicar una prueba técnica que sirva para determinar si el organismo del denunciado se encuentra bajo el efecto de alguna de estas sustancias.

3

Si se llega a comprobar tal situación, deberá comunicarlo al Gerente de Planta o Gerente de Desarrollo Humano del área para que tomen las medidas pertinentes.

4

Si hubiera sospecha de que un colaborador participa en la compra y/o venta de sustancias ilegales, la empresa se reserva el derecho de abrir una investigación para comprobar los hechos. De igual, si se llega a comprobar tal situación, deberá comunicarse del hecho al Gerente de Planta o Gerente de Desarrollo Humano del área para que tomen las medidas pertinentes.



Sanción por incumplimiento

El incumplimiento de la política sobre alcohol, drogas y otras sustancias ilegales se considera como falta grave. La sanción correspondiente es la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo sin responsabilidad de parte de la empresa.

En el caso del uso de medicamentos que reduzcan la capacidad de percepción, se considera falta menor el hecho de no reportar tal situación oportunamente. La sanción será una amonestación verbal pero la reincidencia en el hecho será considerada una falta mayor que amerita amonestación escrita. Si se produjera un accidente como resultado de los efectos de estos medicamentos, se considerará como falta grave y se analizará cuál será la sanción a aplicar.

Política de seguridad



¿Qué dice el COVEC sobre políticas de salud y seguridad?

El COVEC aborda el tema de seguridad dentro del valor Solidaridad, concretamente dentro del apartado “Promover la salud y la seguridad”.

Al respecto dice:

“Estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Creemos que la seguridad requiere actitud proactiva y que es responsabilidad de todos el evitar accidentes, por lo que promovemos condiciones seguras, a través de: (i) detener actos inseguros observados; (ii) identificar prácticas y condiciones inseguras; y (iii) capacitar a nuestros colaboradores”.



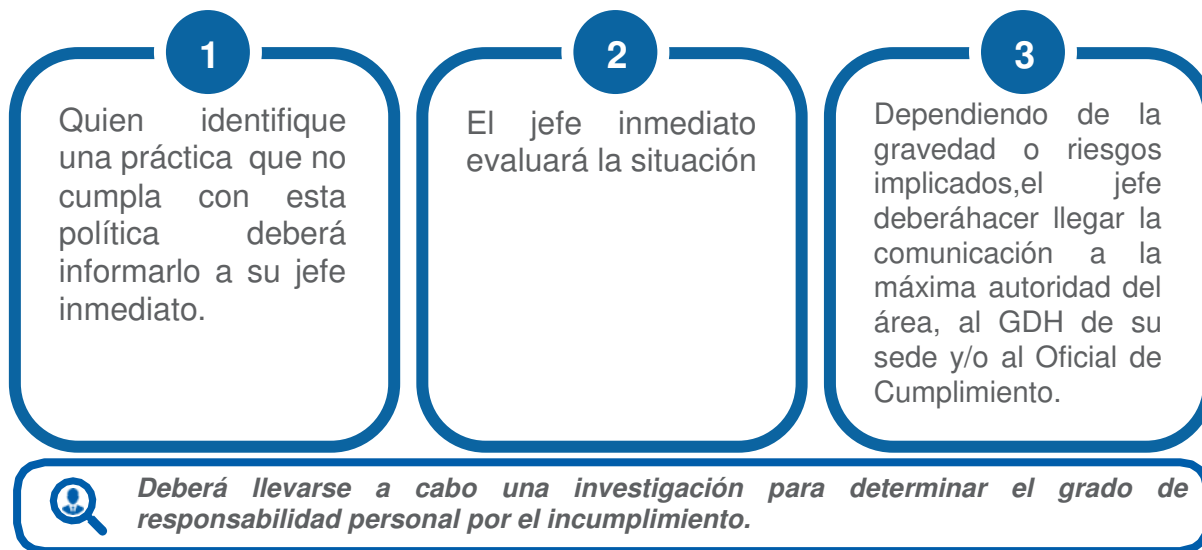
¿Cuál es la política?

- ✓ Estamos comprometidos a proveer ambientes de trabajo seguros y saludables dentro de nuestras instalaciones, identificando, controlando y reduciendo los riesgos significativos, buscando eliminarlos con el fin de prevenir los incidentes y enfermedades ocupacionales. Cuando se trata de seguridad, creemos que el único número aceptable es cero: cero accidentes, incidentes o enfermedades profesionales. Alcanzar esta meta es crítico para que podamos lograr la excelencia.
- ✓ Es obligatorio el cumplimiento del Manual de salud ocupacional y seguridad.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

Son procedimientos obligatorios los que especifica el Manual de salud ocupacional y seguridad



Sanción por incumplimiento

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Manual de salud ocupacional y seguridad, será sancionado conforme al esquema de sanciones de la misma política. La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

10 Acoso Sexual y trabajo infantil



¿Qué dice el COVEC sobre el acoso sexual y trabajo infantil?

El COVEC habla sobre acoso sexual y trabajo infantil dentro del valor Solidaridad. En ambos casos el principio a seguir es el rechazo absoluto de estas prácticas porque dañan a nuestra comunidad.

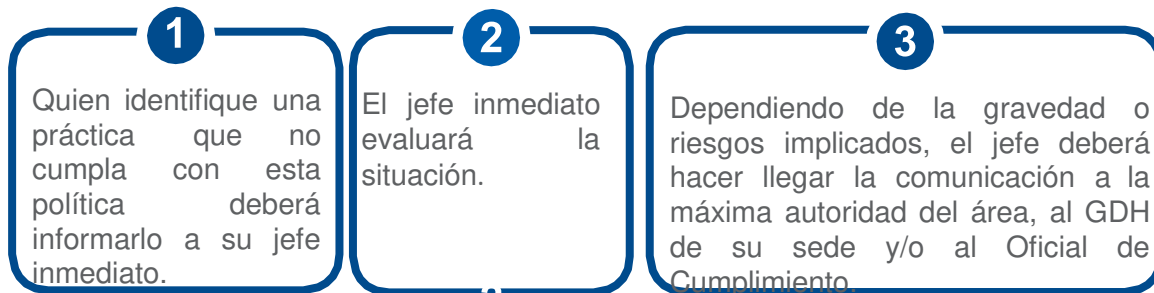


¿Cuál es la política?

- ✓ Está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas (verbal, psicológica o física) así como el condicionamiento de contrataciones, evaluaciones del desempeño, promociones y/o ascensos a cambio de ceder a exigencias sexuales.
- ✓ En cuanto al trabajo infantil, cumplimos con la legislación vigente que prohíbe contratar menores de edad.
- ✓ Fomentamos el cumplimiento de esta normativa con nuestros distintos grupos de interés (contratistas, proveedores, clientes).



¿Cuál es el procedimiento a seguir?



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

11 Medio Ambiente



¿Qué dice el COVEC sobre Medio Ambiente?

El tema ambiental es tratado por el COVEC de manera directa dentro del valor Compromiso con la sostenibilidad de la empresa.



En el COVEC se indica que este valor:

“significa operar de modo eficiente, rentable y responsable con el entorno humano y natural”.

Con este compromiso buscamos desarrollar nuestras actividades de forma tal que se puedan satisfacer las necesidades presentes de nuestra empresa, de nuestros colaboradores y de nuestro país, sin comprometer dicha capacidad en las futuras generaciones.

De manera indirecta, también se trata el tema dentro del valor de Comportamiento ético, según el cual nuestra empresa y colaboradores se conducen con justicia mediante “el respeto a las leyes de todos los países en donde operamos”. Estas regulaciones incluyen, desde luego, las regulaciones y leyes ambientales de dichos países.



¿Cuál es la política?

Tomamos las acciones necesarias para llevar a cabo todas nuestras operaciones y negocios de manera sostenible y compatible con el medio ambiente, utilizando de forma racional los recursos naturales e insumos necesarios para nuestras actividades y previniendo la contaminación ambiental mediante la eliminación, reducción, control o compensación de los impactos ambientales significativos de nuestras actividades sobre el aire, suelo, agua, flora y fauna. Para ello, seguimos un modelo de tres niveles que implementamos paulatinamente en todas nuestras actividades:

Corregir: realizar nuestras actividades de manera responsable, estableciendo y cumpliendo requisitos mínimos para operar.

Mejorar: adoptar estándares reconocidos internacionalmente, que demuestren la mejora continua de nuestro desempeño ambiental. Hemos decidido adoptar el modelo de Administración Ambiental de la norma internacional ISO14001, el cual es auditado y verificado periódicamente por un ente externo acreditado.

Liderar: ser aliados de la sociedad mediante proyectos y actividades que busquen solucionar los problemas ambientales causados por el desarrollo socio-económico de los países donde actuamos, aun cuando estos no estén relacionados con nuestras actividades. Tales proyectos incluyen, pero **no se limitan a:** desarrollo de alternativas energéticas de bajo impacto ambiental, programas de reforestación, manejo de cuencas hidrográficas, opciones de manejo de residuos, programas de educación ambiental, así como el



función del alcance de sus actividades, manteniendo siempre la alineación con los principios establecidos en la presente política.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

La responsabilidad ambiental es de todos y cada uno de los colaboradores. Sin embargo, es el Gerente, Director o máxima autoridad de cada unidad operativa, administrativa o de negocio, quien tiene la responsabilidad de administrar la unidad a su cargo de manera ambientalmente responsable.

2

Quien identifique una práctica que no cumpla con la Política Ambiental deberá informarlo a su jefe, quien evaluará la situación y dependiendo de la gravedad o riesgos ambientales deberá hacer llegar la comunicación al Superintendente de Medio Ambiente y/o al Oficial de Cumplimiento.

3

Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar si existe responsabilidad personal por el incumplimiento.

4

Las unidades que operan bajo un sistema de administración según la norma ISO14001 desarrollarán su procedimiento detallado de comunicación ambiental, de acuerdo a sus propios recursos y situación particular.



Sanción por incumplimiento

El incumplimiento doloso (cuando el resultado ha sido previsto o cuando, sin perseguirse resultado, el autor se lo representa como posible y ejecuta el acto) de esta política puede considerarse una falta mayor o una falta grave en la medida en que exista riesgo de contaminación ambiental o de incumplimiento legal por parte de la compañía. En estos casos la sanción correspondiente puede ir desde una amonestación escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

El incumplimiento culposo (cuando con ocasión de acciones u omisiones lícitas, se causa un mal por imprudencia, negligencia o impericia) de esta política puede considerarse una falta leve o una falta mayor en la medida en que exista riesgo de contaminación ambiental o de incumplimiento legal por parte de la compañía. En estos casos la sanción correspondiente puede ir desde una llamada de atención verbal hasta una amonestación escrita.

En todos los casos se deberán hacer los análisis respectivos para que la causa raíz del incumplimiento sea identificada y corregida para prevenir su recurrencia.

12 Responsabilidad Social Empresarial



¿Qué dice el COVEC acerca de Responsabilidad Social de la empresa?

El COVEC aborda el tema de Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) dentro del valor “Compromiso con la sostenibilidad de la empresa”.



Al respecto, establece:

“Fomentamos una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente.

Apoyamos la generación de un desarrollo sostenible para el país, es decir asegurar que se satisfagan las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones. Contribuimos en proyectos que mejoren integralmente las condiciones de vida de las comunidades en las cuales desarrollamos nuestras actividades.



¿Cuál es la política?

- ✓ Todos los proyectos relacionados a responsabilidad social con nuestros grupos de interés externos deberán ser gestionados a través del área de Ciudadanía Corporativa y/o Fundación Carlos F. Novella.
- ✓ Políticas de Inversión social (SAG-CP-AC-PO-03) y Donaciones corporativas (SAG-CP-UG-PO-13). Las cuales establecerán los criterios para seleccionar y medir los resultados de los proyectos que apoyaremos y desarrollaremos en nuestras áreas de influencia.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a su jefe inmediato.

2

El jefe inmediato evaluará la situación

3

Dependiendo de la gravedad o riesgos implicados, el jefe deberá hacer llegar la comunicación a la máxima autoridad del área, al GDH de su sede y/o al Oficial de Cumplimiento.



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta.

La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

13 Seguridad Informática



¿Qué dice el COVEC acerca de seguridad informática?

El COVEC aborda el tema de la seguridad informática dentro del valor Compromiso con la sostenibilidad de la empresa, concretamente dentro del apartado “Cuidado en el uso de activos”. En ese apartado, el COVEC señala que las tecnologías de información, dentro de las cuales se incluyen activos tangibles e intangibles, están sujetas a especial cuidado para salvaguardar su seguridad y uso correcto.



¿Cuál es la política?

Se ha desarrollado el “Manual de políticas de seguridad de la información” así como la “Política de robo de equipo”. En esencia, en estos documentos se establece que es responsabilidad de los

colaboradores tomar medidas para protegerla, evitar pérdidas, accesos no autorizados, exposición y utilización indebida de la misma. Los colaboradores no deben suministrar información sobre la corporación a ningún ente externo sin las autorizaciones respectivas. Además, todo colaborador es responsable de velar por la integridad, confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de la información que maneje.



¿Cuál es el procedimiento a seguir?

1

Quien identifique una práctica que no cumpla con esta política deberá informarlo a su jefe inmediato.

2

El jefe inmediato evaluará la situación

3

Dependiendo de la gravedad o riesgos implicados, el jefe deberá hacer llegar la comunicación a la máxima autoridad del área, al GDH de su sede y/o al Oficial de Cumplimiento.



Deberá llevarse a cabo una investigación para determinar el grado de responsabilidad personal por el incumplimiento.



Sanción por incumplimiento

La sanción correspondiente por una falta a esta política puede ir desde una amonestación verbal o escrita hasta la cancelación definitiva del contrato de trabajo respectivo, sin responsabilidad por parte de la empresa. Cada caso deberá investigarse individualmente para determinar la gravedad de la falta. La sanción específica a aplicar se decidirá conjuntamente entre el jefe inmediato, el GDH y el Oficial de Cumplimiento. Los casos catalogados como graves deben ser presentados ante el Comité COVEC y éste recomendará la sanción respectiva.

14 Política Contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo



Objetivo

Esta política busca, en primer término, describir los conceptos generales y las acciones que se deben tomar para la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo por parte de todos los accionistas y colaboradores de Grupo Progreso con miras a proteger el Grupo de cualquier situación que ponga en duda el buen nombre y la capacidad de realizar negocios con entidades de orden nacional e internacional.

En segundo término, presentar expresamente el compromiso de los administradores y directivos con la adopción y el fortalecimiento de medidas preventivas para proteger el negocio de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo; y fomentar una cultura empresarial que rechace propuestas de negocios dudosos o ilícitos y evite prácticas inseguras.



Alcance

En esta Política se reflejan las mejores prácticas y los estándares vigentes relacionados con la prevención y control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, y tiene vigencia para las empresas del grupo y la Fundación a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.



Responsabilidades

Esta política es aplicable para todos los accionistas y colaboradores de la organización, al igual que para todos los clientes y proveedores, a quienes se pondrán en conocimiento acerca de esta política.

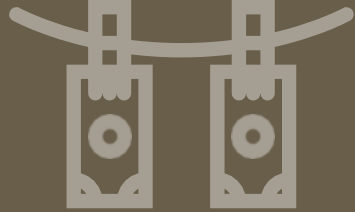


Definiciones

Lavado de activos:

Corresponde a las conductas contempladas en el artículo 2 del Decreto 67-2001. LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS. Comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona: a) Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden

o se originan de la comisión de un delito; c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.



Administración de recursos relacionados con actividades terroristas:

Corresponde a las conductas contempladas en el artículo 4 del Decreto 58-2005, Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo. Del delito de financiamiento del terrorismo. Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase

de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo. Asimismo, comete este delito quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala.

Para que el delito de financiamiento al terrorismo se tenga por consumado, no será necesario que se lleven a cabo los actos de terrorismo, pero sí que la intención de cometer dichos actos se manifieste por signos materiales exteriores. Tampoco será necesario que sobre los actos de terrorismo se haya iniciado investigación, proceso penal o haya recaído sentencia condenatoria.

Listas internacionales:

Relación de personas y empresas que de acuerdo con el organismo que la pública, están vinculadas con actividades delictivas objeto de la lista, tales como OFAC (conocida como lista Clinton), Interpol y FBI.

Reporte de operación sospechosa (ROS):

Son operaciones sospechosas que realizan las personas naturales o jurídicas, que por su número, cantidad o características, no se enmarcan dentro de los sistemas y prácticas normales de los negocios de una industria o sector determinado, y de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate, no hayan podido ser razonablemente justificadas.

Riesgo de Pérdida de Reputación:

Es la posibilidad de pérdida en que incurre una empresa por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

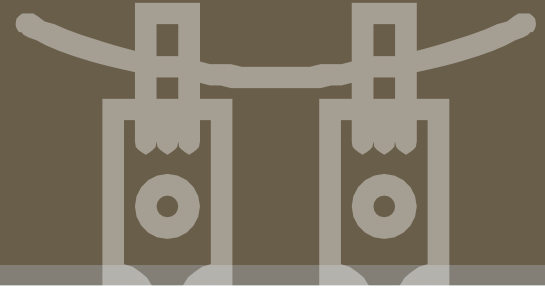


Descripción

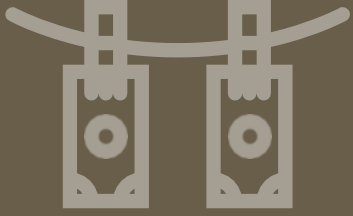
Aspectos Generales:

PROTEJA A LA EMPRESA Y ADOPTÉ PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

1. No prestar el nombre de la compañía para realizar negocios o movimientos de dinero a terceros.
2. Dudar de cualquier propuesta de negocio que represente rentabilidades injustificadas e injustificables.
3. Dudar de proveedores que suministren productos a precios menores o iguales que su costo, e incluso a precios mucho menores que los normalmente ofrecidos en el mercado.
4. No prestar ningún producto financiero de la compañía para efectuar operaciones financieras de terceros.



5. Para todos los pagos por transferencia, únicamente transferir a cuentas a nombre del beneficiario del pago.
6. Para todos los pagos en cheque, únicamente para consignación en cuenta del primer beneficiario.
7. Dejar evidencia completa y suficiente de todas las transacciones de los productos financieros.
8. En los procedimientos de creación de clientes y proveedores, solicitar documentación completa para conocer a la empresa o persona como: RTU, Estados Financieros, Referencias Bancarias y/o Comerciales.
9. En contratos de cuantías considerables, efectuar visitas a las instalaciones del cliente o proveedor.
10. Para minimizar el riesgo de conflictos de interés, los traslados y demás costos en que se incurran para estas visitas deben ser asumidas por Grupo Progreso, S.A.
11. Realizar consulta de los potenciales socios, clientes y proveedores en las listas internacionales, mínimo en la OFAC o lista Clinton.
12. Tener documentos soporte de la totalidad de operaciones con clientes y proveedores, así como de la identidad de los mismos.
13. En caso de identificar actividades sospechosas por algún funcionario de la compañía relacionadas con Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, denúncielo en el canal ético dispuesto por la compañía: Página www.progreso.com, o al correo electrónico: cumplimiento@progreso.com.
14. En la prevención de lavado de activos, los empleados, proveedores y clientes podrán denunciar en este canal cualquier actividad sospechosa de lavado de activos y financiación del terrorismo en la que pueda verse involucrada la compañía.
15. El canal dispuesto en la página www.progreso.com permite efectuar denuncias en anonimato, puesto que no requiere correo electrónico. El canal cuenta con la opción de adjuntar archivos en caso que el denunciante quiera adjuntar algún documento probatorio.
16. En caso de conocer de actividades sospechosas de personas y empresas relacionadas con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, absténgase de realizar cualquier tipo de negocio, contrato o transacción en nombre de las empresas del Grupo Progreso y denúncielo al canal antes referido.
17. Grupo Progreso debe reportar a las instancias oficiales correspondientes las Operaciones Sospechosas realizadas por accionistas empleados, clientes, proveedores o cualquier otra contraparte con la cual tenga vínculos económicos, tal como lo establece la ley vigente.
18. Realizar campañas de divulgación de la presente política con empleados, clientes y proveedores para fortalecer la cultura de denuncia frente a hechos ilegales de esta índole.



Riesgos Asociados:

Para tomar conciencia de la importancia que tiene la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo, se describen a continuación los riesgos asociados a una práctica de negocios sin control y/o desconocimiento del tema:

- ✓ Pérdida de reputación.
- ✓ Hacer parte de rumores.
- ✓ Ser incluidos en listas negras.
- ✓ Pérdida de acceso a los servicios y productos del sistema financiero.
- ✓ Pérdida de relaciones comerciales con otros países. Pago de multas y sanciones.
- ✓ Comiso, pérdida o destrucción de activos proveniente de la comisión del delito
- ✓ Problemas legales en procesos judiciales. Los aspectos generales descritos en esta política deben integrarse en todos los procedimientos relacionados con tesorería (pagos, recaudos y demás transacciones relacionadas), compras (negociaciones con proveedores de bienes y servicios) y ventas (ventas de productos, servicios, subastas y venta de bienes con clientes ocasionales o habituales).