



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL

Principios y reglas para las decisiones cotidianas de quienes representan a ISBELASOFT ante clientes, proveedores, fabricantes y entidades gubernamentales.

RAZÓN SOCIAL	ISBELASOFT, SOCIEDAD ANÓNIMA
CLASIFICACIÓN	Política corporativa / Uso institucional
CÓDIGO	ISB-ETH-002
VERSIÓN	1.0
ESTADO	Aprobado • Vigente
APROBACIÓN	08 de octubre de 2026
VIGENCIA	Desde el 08 de octubre de 2026
JURISDICCIÓN	República de Guatemala
SITIO WEB	https://isbelasoft.com
CONTACTO GENERAL	info@isbelasoft.com

Integridad, transparencia y responsabilidad en cada relación comercial y profesional.

COMPROMISO CENTRAL

Ningún negocio, licenciamiento, proyecto o relación con el Estado justifica entregar, solicitar o encubrir ventajas indebidas.

01 | MENSAJE DE LA ADMINISTRACIÓN

En ISBELASOFT la confianza se construye cumpliendo lo que ofrecemos, protegiendo la información que recibimos y tomando decisiones honestas incluso cuando nadie observa. Nuestro trabajo como empresa tecnológica puede impactar procesos críticos de clientes privados y entidades públicas; por ello, la conducta de cada persona que nos representa es parte esencial de la calidad del servicio.

Este Código expresa las reglas de convivencia y actuación profesional que adoptamos desde su aprobación. Esperamos que cualquier inquietud se comunique oportunamente y que ninguna oportunidad de negocio se anteponga al cumplimiento de la ley y nuestros compromisos.

02 | PROPÓSITO DEL CÓDIGO

El Código traduce los valores de ISBELASOFT en conductas concretas para la relación diaria con clientes, proveedores, instituciones públicas, colegas y terceros. Orienta decisiones, fija prohibiciones y facilita la consulta temprana antes de que un riesgo se convierta en incumplimiento.

03 | A QUIÉN APLICA

Se dirige a accionistas cuando actúen en el ámbito de la compañía, administradores, directivos, empleados, contratistas, consultores, representantes y terceros que actúen por cuenta de ISBELASOFT. Los proveedores estarán sujetos a estas expectativas cuando sean incorporadas en la relación contractual o por razón de una actuación delegada.

04 | VALORES Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

Integridad, legalidad, transparencia, profesionalismo, respeto, responsabilidad, confidencialidad y orientación al cliente constituyen la base de las decisiones. Cada persona debe preguntarse si su actuación es legal, si puede documentarse y si podría explicarse con tranquilidad ante el cliente, la administración o una autoridad.

05 | INTEGRIDAD

Actuamos sin engaños, influencias indebidas ni ventajas ocultas. No prometemos resultados, certificaciones, alianzas o capacidades que no podamos respaldar. Reportamos los errores con oportunidad y evitamos ocultar incumplimientos mediante documentos o indicadores ficticios.

06 | LEGALIDAD

Respetamos las disposiciones aplicables a las operaciones, incluidas las reglas guatemaltecas mercantiles, laborales, tributarias, penales, de contratación pública y otras pertinentes. Cuando una actividad internacional genere obligaciones adicionales, se consultará su alcance antes de comprometer a la compañía.

07 | TRANSPARENCIA

Comunicamos de manera clara los precios, alcances, exclusiones, tiempos, licencias, garantías y dependencias de terceros. Los cambios de proyecto se documentan mediante los mecanismos contractuales que correspondan; no se manipulan reportes o evidencias para aparentar avances.

08 | PROFESIONALISMO

Realizamos el trabajo con cuidado técnico, puntualidad razonable, documentación suficiente y respeto de límites de nuestras competencias. Comunicamos problemas relevantes y proponemos soluciones honestas. Las diferencias comerciales o técnicas se gestionan sin hostilidad ni falsificación de información.

09 | RESPETO

Tratamos a colegas y terceros con dignidad. Se prohíben hostigamiento, amenazas, discriminación injustificada y abuso de posición. Los desacuerdos se tramitarán de manera profesional y las decisiones sobre personas considerarán las normas laborales y contractuales aplicables.

10 | CONFIDENCIALIDAD

No divulgamos información de clientes, propuestas, proyectos, repositorios, claves o vulnerabilidades sin autorización y necesidad legítima. Esta obligación se mantiene después del cierre del proyecto o de la relación profesional, en los términos legales y contractuales que correspondan.

11 | PROTECCIÓN DE ACTIVOS

Equipos, licencias, cuentas cloud, dinero, documentación, marca, software y propiedad intelectual de ISBELASOFT se utilizan únicamente para fines autorizados. Se prohíbe apropiarse de activos, compartir licencias indebidamente, desviar recursos o permitir acceso de personas no habilitadas.

12 | USO APROPIADO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

Las cuentas corporativas deben protegerse mediante credenciales individuales, mecanismos de autenticación disponibles y permisos ajustados a las funciones. No se instalará software no autorizado, se utilizarán herramientas inseguras a sabiendas ni se expondrán repositorios, respaldos o secretos de acceso por conveniencia.

13 | PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN

Clasificamos y tratamos la información conforme a su sensibilidad y a las obligaciones con el cliente. Los documentos de oferta, detalles de precios, diagramas de red, inventarios y claves no deben compartirse por canales públicos. Al finalizar una colaboración se devolverá o eliminará la información cuando legal y contractualmente proceda.

14 | SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se reportarán pérdidas de dispositivos, accesos indebidos, sospecha de phishing, exposición de llaves, alteración de datos y otros incidentes a quien coordine la operación y el cumplimiento. Nadie debe ocultar un incidente para evitar consecuencias personales; la contención, evidencia y comunicación contractual tienen prioridad.

15 | PROPIEDAD INTELECTUAL

Respetamos derechos de autor, licencias de software, bases de datos, marcas, código de terceros y condiciones de fabricantes. No se reutilizará código, diseños o datos de un cliente en proyectos de otro sin autorización o fundamento contractual. La titularidad y licenciamiento de entregables deberán estar definidos por escrito.

16 | CONFLICTOS DE INTERÉS

Declaramos oportunamente vínculos familiares, participaciones económicas, regalos, actividades paralelas o relaciones personales que puedan afectar decisiones sobre proveedores, clientes, empleados o concursos públicos. Ante duda, se consulta antes de intervenir y se acata la decisión documentada de abstención, revisión o reasignación.

17 | RELACIONES CON CLIENTES

Ofrecemos soluciones que podemos ejecutar, con condiciones verificables y comunicaciones veraces. No pagamos incentivos secretos a personal del cliente ni solicitamos información que este no está autorizado a entregar. Los reclamos y hallazgos se atienden con respeto y evidencia técnica.

18 | RELACIONES CON PROVEEDORES

Seleccionamos proveedores por criterios objetivos de calidad, costo, cumplimiento y riesgo. No aceptamos comisiones personales a cambio de preferencia comercial. Se evitarán pagos a beneficiarios ajenos a la contratación sin justificación documentada y aprobación válida.

19 | RELACIONES CON COMPETIDORES

Competimos con independencia. Se prohíben acuerdos sobre precios, reparto de clientes, concursos simulados o intercambio ilícito de información estratégica. El deber de competencia leal considera la Ley de Competencia (Decreto 32-2024) y su vigencia escalonada; no se usará información confidencial ajena para desplazar competidores.

20 | RELACIONES CON ENTIDADES GUBERNAMENTALES

Tratamos a todas las instituciones públicas con transparencia y respeto a sus procedimientos. Las interacciones sobre compras, autorizaciones, ejecución de contratos y fiscalizaciones deben realizarse por personal autorizado, con respaldo institucional y sin ventajas personales.

INTERACCIÓN CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS

- Reuniones: objeto legítimo, participantes identificados, medios oficiales y constancia de acuerdos relevantes; evitar encuentros destinados a influir decisiones reservadas.
- Compras, licitaciones y cotizaciones: preguntas, aclaraciones, ofertas y subsanaciones por canales permitidos; no acuerdos paralelos con evaluadores ni acceso privilegiado.
- Regalos, comidas e invitaciones: ninguna atención vinculada a decisiones pendientes; jamás dinero, viajes, empleo, favores o beneficios para obtener preferencia.
- Intermediarios: comprobar identidad, función, honorarios reales y posible relación con funcionarios; prohibido contratar supuestos gestores de influencia.
- Información y conflictos: no solicitar bases internas reservadas, puntuaciones anticipadas ni datos de otros oferentes; declarar vínculos personales y abstenerse cuando corresponda.

21 | ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Ningún empleado, directivo, contratista o representante de ISBELASOFT está autorizado a ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar pagos, beneficios, regalos o cualquier otra ventaja indebida con el propósito de influir en una decisión comercial o gubernamental.

Esta regla se aplica incluso si la conducta se canaliza por medio de un socio, consultor o tercero, y aunque se presente como práctica habitual del mercado. Se prohíben también los pagos informales destinados a acelerar trámites.

22 | REGALOS Y ENTRETENIMIENTO

Los regalos en efectivo, equivalentes o beneficios que busquen influir decisiones están prohibidos. En relaciones privadas, cualquier atención debe ser lícita, infrecuente, razonable y libre de contraprestación esperada. En procesos públicos se aplicará una regla especialmente restrictiva: no ofrecer atenciones al personal involucrado.

23 | FRAUDE

No alteramos actas, firmas, reportes, evidencias de entrega, inventarios, facturas, currículos, constancias de experiencia o datos de auditoría. Los pagos deben corresponder a bienes o servicios reales. Las sospechas de fraude se comunican para que se investiguen sin represalias.

24 | EXACTITUD DE REGISTROS

Todos los gastos, ingresos, descuentos, comisiones y entregables deberán contar con soportes verificables y registro completo. Ninguna persona está autorizada a crear documentación ficticia, eliminar rastros de modificaciones o mantener fondos y acuerdos fuera de la contabilidad.

25 | PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Solo tratamos datos necesarios para fines legítimos, mediante acceso restringido, confidencialidad y conservación apropiada. Evitamos subir datos de clientes a servicios externos, herramientas de IA u otras plataformas sin autorización y evaluación de seguridad o condiciones contractuales.

El tratamiento se ajustará a las normas efectivamente aplicables y a las obligaciones pactadas; este Código no afirma certificación de protección de datos ni la existencia de una ley general específica que no corresponda.

26 | USO RESPONSABLE DE TECNOLOGÍA

Las herramientas de inteligencia artificial, automatización, analítica, monitoreo e IoT deberán utilizarse conforme a la ley y a los fines autorizados. Se validará razonablemente la exactitud de los resultados antes de usarlos en decisiones críticas y se protegerá la información confidencial utilizada en instrucciones o integraciones.

No se emplearán herramientas corporativas para espionaje no autorizado, evasión de controles, explotación ilegal de vulnerabilidades ni acceso a sistemas sin permiso verificable.

27 | CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Cumplimos con alcances, hitos, obligaciones de seguridad, soporte, licencia, confidencialidad y facturación asumidas. No prometemos plazos o capacidades imposibles para lograr una adjudicación. Los cambios de precio, alcance o entregables requieren el procedimiento de autorización y formalización correspondiente.

28 | CONDUCTA EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Las ofertas deben ser auténticas, completas, claras y sustentadas. No se ofrecerán comisiones a servidores públicos, no se coordinarán precios con otros oferentes ni se intentará alterar las especificaciones por vías indebidas. Cualquier observación se tramitará mediante procedimientos oficiales y, cuando proceda, GUATECOMPRAS.

Una vez adjudicado el contrato, la ejecución deberá documentarse con constancias verdaderas y sin simular entregas, fechas o cumplimiento.

29 | CANAL DE ÉTICA

El canal institucional de ética es etica@isbelasoft.com. Para dudas sobre la interpretación de políticas y administración del cumplimiento se utilizará cumplimiento@isbelasoft.com. Podrá dirigirse una inquietud de buena fe sin aportar una investigación previa ni una prueba concluyente.

30 | CONSULTAS Y DENUNCIAS

Se pueden informar hechos que involucren sobornos, comisiones improcedentes, fraudes, accesos no autorizados, trato irrespetuoso, conflictos de interés, filtraciones y represalias. La comunicación deberá contener los hechos conocidos y, de ser posible, fechas, involucrados y evidencias. Se admitirán reportes sin identificación del denunciante.

Si el hecho señalado involucra al Responsable de Cumplimiento, este deberá apartarse del trámite y activarse una revisión por accionistas o persona independiente designada por la vía societaria.

31 | CONFIDENCIALIDAD

Los reportes y antecedentes se limitarán a quienes deban analizarlos, respetando obligaciones legales y derechos de defensa. Se evitarán comentarios, difusión de rumores o consultas indiscriminadas sobre personas denunciadas. El correo no garantiza anonimato técnico por sí solo.

32 | NO REPRESALIAS

Tolerancia cero frente a represalias contra cualquier persona que, de buena fe, presente una consulta, reporte o denuncia. La protección se extiende a quienes colaboren honestamente con la revisión de hechos. Las amenazas o perjuicios por denunciar constituyen una falta independiente.

33 | CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

Las violaciones podrán dar lugar a medidas correctivas, disciplinarias o contractuales proporcionadas, conforme a la legislación aplicable y a la gravedad y prueba disponible. También podrán existir consecuencias legales externas. Ninguna sanción legítima se adoptará por el mero hecho de formular una denuncia de buena fe.

34 | RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL

Cada persona responde por actuar con prudencia, solicitar aclaraciones y evitar conductas prohibidas. Obedecer instrucciones de superiores o de clientes no exime de responsabilidad cuando impliquen falsedad, soborno o vulneración consciente de restricciones de seguridad y acceso.

35 | CAPACITACIÓN

A partir de la aprobación, ISBELASOFT promoverá difusión del Código y capacitaciones proporcionales a funciones, especialmente contratación pública, manejo de información, operaciones comerciales y relación con terceros. Las constancias se documentarán cuando las actividades se realicen.

36 | ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO

Las personas alcanzadas deberán conocer el Código y, cuando corresponda, dejar constancia de su conocimiento y aceptación por medios internos documentados. La difusión, acuse o aceptación no sustituye las obligaciones legales ni valida actuaciones contrarias a este documento.

37 | VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

El Código entra en vigor el 08 de octubre de 2026, conforme al registro de aprobación administrativa. La administración podrá actualizarlo mediante nueva versión controlada, comunicando cambios relevantes. Se interpretará de forma armónica con el Programa de Ética, Cumplimiento y Anticorrupción, versión 1.0, y con las normas imperativas.

APROBACIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha de aprobación y entrada en vigor: 08 de octubre de 2026. **Versión:** 1.0.

Documento de uso corporativo de ISBELASOFT, SOCIEDAD ANÓNIMA.