



Servicomp de Guatemala, S.A.

NIT 37391917

14 Av. 7-12 zona 14 Empresarial La Villa Bodega #23.

PBX: (502) 2326-9191

info@servicomp.com.gt

WWW.SERVICOMP.COM.GT



SERVICOMP DE GUATEMALA, S.A.

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO COMERCIAL

Versión 1.0 – [2026]

Entrada en vigor: [ENERO 2026]

1. Propósito

La Empresa está comprometida con la conducción de sus actividades comerciales con apego a la legalidad, la ética y los más altos estándares de integridad.

La presente política tiene por objeto:

- Establecer un marco de cumplimiento para las operaciones comerciales de la empresa, asegurando que sus relaciones, contratos, ventas, compras, distribución y servicios se realicen conforme a la normativa aplicable, tanto nacional como internacional.
- Prevenir, detectar y mitigar los riesgos legales, regulatorios, reputacionales y operativos derivados de incumplimientos normativos en el ámbito comercial.
- Promover una cultura de cumplimiento normativo entre directivos, empleados, colaboradores y terceros involucrados en la cadena comercial.

2. Alcance

Esta política se aplica a todas las actividades comerciales de la Empresa, incluyendo, pero sin limitarse a: ventas, distribución, servicios de soporte técnico, adquisiciones comerciales, licitaciones (públicas y privadas), relaciones con agentes, representantes y terceros.

Aplica a:

- Todos los directivos, gerentes, empleados, personal contratado y colaboradores de la Empresa.
- Todos los proveedores, contratistas, agentes, consultores, representantes o terceros que actúen en nombre o por cuenta de la Empresa en actividades comerciales.
- Todas las unidades, sucursales, filiales o participaciones de la empresa en Guatemala.

3. Definiciones clave

- **Cumplimiento Normativo Comercial:** el conjunto de obligaciones, estándares, regulaciones y normativas aplicables a las operaciones comerciales de la empresa, y las acciones de la empresa para asegurar que sus actividades se realizan conforme a ellas.
- **Actividad Comercial:** cualquier operación de venta, distribución, contrato de servicio, adquisición comercial, licitación, representación o agencia que realice la Empresa.



- **Tercero Comercial:** persona física o jurídica que actúa con la Empresa o para la Empresa en la cadena de operación comercial (por ejemplo, proveedor, agente, distribuidor, consultor).
- **Riesgo Normativo Comercial:** la posibilidad de que la empresa incurra en sanciones, pérdidas o deterioro de reputación por incumplimiento de normativa comercial aplicable.

4. Principios y compromisos

4.1 Legalidad y ética comercial

- Servicom de Guatemala S.A llevará a cabo sus actividades comerciales conforme a las leyes, regulaciones, normas y estándares del país (Guatemala) y de otros países en los que opera o mantiene relaciones comerciales.
- Servicom de Guatemala S.A se compromete a realizar negocios con transparencia, integridad y respeto hacia clientes, proveedores y autoridades.

4.2 Transparencia y responsabilidad

- Las relaciones comerciales de Servicom de Guatemala S.A deben documentarse, registrarse y reflejarse en sus sistemas contables y de control, de forma clara, precisa y completa.
- Servicom de Guatemala S.A hará públicos sus compromisos de cumplimiento comercial y fomentará que sus empleados y terceros asuman responsabilidades.

4.3 Gestión de terceros

- Antes de contratar o colaborar con terceros en actividades comerciales, Servicom de Guatemala S.A realizará una evaluación de cumplimiento (due-diligence) para identificar riesgos normativos, legales o de reputación.
- Los contratos con terceros deberán contener cláusulas de cumplimiento normativo comercial, permitiendo auditorías, terminación del contrato por incumplimiento, y mecanismos de reporte de irregularidades.

4.4 Formación y cultura de cumplimiento

- Servicom de Guatemala S.A impartirá capacitación periódica a sus empleados y terceros sobre esta política, sobre sus obligaciones normativas comerciales y sobre la gestión de riesgos vinculados.
- Se promoverá una cultura de cumplimiento donde cualquier persona pueda plantear dudas o reportar situaciones que puedan conllevar un incumplimiento normativo sin temor a represalias.

5. Procedimientos y controles

- Servicom de Guatemala S.A identificará las leyes y regulaciones aplicables a sus operaciones comerciales (por ejemplo, legislación de competitividad, protección al consumidor, comercio internacional, aduanas, licitaciones públicas, contratación estatal, comercio exterior).
- Realización periódica de evaluaciones de riesgo normativo comercial en los procesos de ventas, compras, licitaciones, relaciones con agentes, importaciones/exportaciones.

- Creación de controles internos y procedimientos documentados para garantizar que las operaciones comerciales cumplen con la normativa, incluyendo: aprobación de contratos, revisión legal de los acuerdos, registros contables, seguimiento de desempeño de terceros comerciales.
- Implementación de un canal de denuncias o reporte de incumplimientos normativos comerciales (interno y para terceros) que garantice confidencialidad, acceso fácil y protección al denunciante.
- Monitoreo, auditoría y revisión periódica del cumplimiento normativo en las actividades comerciales, así como la actualización de las políticas, procedimientos y controles ante cambios normativos o de negocio.

5.1 Cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Conducta para Socios de Dell Technologies.

Mantener registros contables veraces, precisos y completos relacionados con la venta, uso y licenciamiento de los productos y servicios de Dell Technologies. Es importante nunca establecer ni utilizar “fondos paralelos”, “fondos fuera de libros”, “fondos secretos” o cualquier fondo no revelado o no registrado de la empresa, como hojas de cálculo con reservas de efectivo, para actividades ilegales, uso personal o cualquier otro propósito.

Cumplir con las leyes comerciales de EE. UU. y las leyes comerciales internacionales, sin importar el país en el que se realicen negocios, incluyendo:

- Obtener y cumplir con los requisitos de todas las licencias de exportación y reexportación;
- Verificar a los usuarios finales frente a las listas de partes restringidas de EE. UU.;
- Cumplir con las leyes antiboicot vigentes en las jurisdicciones donde Dell realiza negocios;
- Asegurar que las operaciones no se realicen con individuos, entidades, países o territorios sancionados por EE. UU. (incluidos Corea del Norte, Cuba, Irán, Sudán, Siria, Crimea, Rusia, Bielorrusia y las regiones de Donetsk y Luhansk en Ucrania);
- Garantizar que estas obligaciones sean cumplidas por los usuarios finales y terceros que colaboren con ellos.

Cumplir con todas las leyes anticorrupción aplicables, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU. (FCPA) y la Ley Antisoborno del Reino Unido, sin importar el país en el que se realicen negocios, y:

- Mantener, supervisar y aplicar políticas, procedimientos y controles internos anticorrupción, y proporcionar copias de dichos documentos cuando se solicite;
- Realizar diligencia debida basada en riesgos sobre terceros involucrados en negocios con Dell Technologies;
- Ofrecer obsequios y hospitalidad razonables, de manera apropiada y conforme a las leyes anticorrupción y los términos y condiciones de los fondos de marketing (MDF), según corresponda;
- Completar toda la formación asignada; y
- Nunca ofrecer un soborno, directa o indirectamente a través de un tercero, para ganar negocios.

Garantizar el cumplimiento de las leyes globales de competencia, que generalmente prohíben:

- (1) la fijación de precios;
- (2) la asignación de mercados o clientes;
- (3) la limitación de la producción o el suministro de productos/servicios;
- (4) los boicots grupales; o

(5) la manipulación de licitaciones.

6. Responsabilidades

6.1 Alta Gerencia / Junta Directiva

- Aprobar, apoyar y supervisar la política de cumplimiento normativo comercial.
- Asegurar los recursos, estructura organizativa y controles necesarios para su implementación efectiva.

6.2 Gerentes de Área Comercial

- Difundir la política en sus áreas, asegurando que los equipos comerciales la conocen y la aplican.
- Identificar riesgos comerciales normativos en sus procesos, coordinar con cumplimiento o legal para mitigarlos.
- Aprobar contratos comerciales, agentes y terceros siguiendo los procedimientos establecidos.

6.3 Departamento de Cumplimiento / Legal

- Mantener actualizado el listado de normativa aplicable al negocio comercial de la Empresa.
- Asesorar en la redacción de contratos, cláusulas de cumplimiento, evaluaciones de terceros, y tramitar reportes de incumplimiento.
- Realizar auditorías, generar informes de cumplimiento normativo comercial y proponer mejoras.

6.4 Empleados y Colaboradores

- Conocer, comprender y cumplir esta política y los procedimientos establecidos.
- Informar de forma oportuna cualquier sospecha de incumplimiento normativo comercial, colaborar en investigaciones y auditorías.
- No realizar negociaciones, contratos o acuerdos que contravengan la normativa aplicable.

6.5 Terceros Comerciales

- Cumplir con las obligaciones contractuales de cumplimiento normativo que la Empresa les imponga.
- Permitir auditorías, colaborar con investigaciones, reportar irregularidades.

7. Incumplimientos, sanciones y medidas

- El incumplimiento de esta política o de los procedimientos comerciales establecidos podrá dar lugar a sanciones disciplinarias para empleados (amonestación, suspensión, despido) conforme a la normativa interna de la Empresa.
- Para los terceros comerciales, el incumplimiento podrá ser causa de terminación de contrato, reclamación de daños y perjuicios y reporte a autoridades, según corresponda.

- La Empresa podrá colaborar con autoridades competentes cuando los hechos impliquen infracciones legales o regulatorias.

8. Monitoreo, revisión y mejora continua

- Esta política será revisada al menos una vez al año, o cuando haya cambios relevantes en la normativa comercial o en la propia operación de la Empresa.
- Se establecerán indicadores de desempeño del programa de cumplimiento normativo comercial (por ejemplo: número de contratos con cláusulas de cumplimiento, número de auditorías realizadas, número de reportes recibidos, número de acciones de mejora implementadas).
- Los resultados de los controles y auditorías serán comunicados a la Alta Gerencia para su análisis y mejora continua.

9. Compromiso público y cultura de cumplimiento

La Empresa reafirma su compromiso de operar con transparencia, integridad y respeto normativo en todas sus actividades comerciales. Este compromiso es esencial para mantener la confianza de clientes, proveedores, autoridades y demás partes interesadas, y para asegurar la sostenibilidad y crecimiento responsable de la Empresa.

10. Aprobación y entrada en vigor

La presente Política de Cumplimiento Normativo Comercial fue aprobada por la Alta Gerencia / Junta Directiva de Servicom de Guatemala, S.A. en la fecha ___ y entra en vigor a partir de ___.

Todos los empleados, colaboradores y terceros comerciales deberán firmar el acuse de recibo que se adjunta al final del documento.

Anexo – Acuse de recibo

Yo, _____ (Nombre completo), identificado con _____ (Cargo), de la empresa Servicom de Guatemala, S.A., declaro que he recibido, leído, comprendido y me comprometo a cumplir íntegramente la Política de Cumplimiento Normativo Comercial de la Empresa.

Fecha: _____

Firma: _____

Cargo: _____