

### 1. VISIÓN Y PROPÓSITO

#### 1.1 Visión y Propósito

Como profesionales, nos comprometemos a actuar de manera correcta y honorable. Nos fijamos un alto nivel de exigencia, que aspiramos alcanzar en todos los aspectos de nuestras vidas: en el trabajo, en el hogar y al servicio de nuestra profesión. El presente Código de Ética y Conducta describe las expectativas que depositamos en nosotros mismos y en nuestros colegas profesionales. Enuncia con claridad los ideales a los que aspiramos, así como los comportamientos que son obligatorios en nuestro desempeño diario. El propósito de este Código es infundir confianza en el desarrollo de nuestros Proyectos y fomentar en los trabajadores su crecimiento como mejores profesionales. Para ello, establecemos el marco para entender los comportamientos apropiados en la profesión. Creemos en que la credibilidad y reputación como empresa se forjan sobre la base de la conducta colectiva de cada colaborador. Creemos que podemos potenciar nuestros servicios, tanto de manera individual como colectiva mediante la adopción de este Código de Ética y Conducta Profesional. Creemos, así mismo, que este Código nos ayudará a tomar decisiones sensatas, en particular al enfrentar situaciones difíciles en las que quizás se nos pida que comprometamos nuestra integridad o nuestros valores. Este Código servirá para sentar las bases para nuestro crecimiento y mejora continua.

#### 1.2 Este Código de Ética y Conducta Profesional se aplica a:

1.2.1 Todos los miembros de SEMAT.

1.2.2 Colaboradores en su carácter de Clientes, Proveedores y/o Contratistas.

#### 1.3 Estructura del Código

El Código de Ética y Conducta Profesional se divide en secciones que contienen normas de conducta correspondientes a los valores identificados como los más importantes para la comunidad de SEMAT.

#### 1.4 Valores que sustentan este Código

SEMAT ha identificado y definido como los valores que conforman el fundamento de su toma de decisiones y guía para sus actos, como más importantes: **Disponibilidad, Calidad, Innovación, Capacitación, Éxito, Esfuerzo, Discreción, Confidencialidad, Honestidad, Sinergia, Empatía, Responsabilidad, Evolución y Tolerancia, Dinero.**



### 1. Disponibilidad

Estaremos disponibles las 24 horas y los 365 días del año. Las emergencias no respetan tiempos y horarios, pero nosotros sí respetamos nuestro trabajo y sabemos que el gas y el petróleo fluyen todos los días.

**1.1 Descripción de disponibilidad**, es nuestro deber de atender a la brevedad y actuar con disponibilidad a los requerimientos que surjan de nuestros clientes.

**1.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**1.2.1** Buscamos disponer de los recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos en menos tiempo del considerado por el cliente.

**1.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**1.3.1** En el entendido de la importancia de las necesidades de nuestros clientes, atenderemos en tiempo y forma todas las eventualidades que se presenten, sean notificadas y requeridas.

**1.3.2** Generamos relaciones comerciales que nos permitan contar con la disponibilidad de materiales, equipo, refacciones, herramientas e información técnica necesaria para la realización de los servicios solicitados por el cliente.

### 2. Calidad

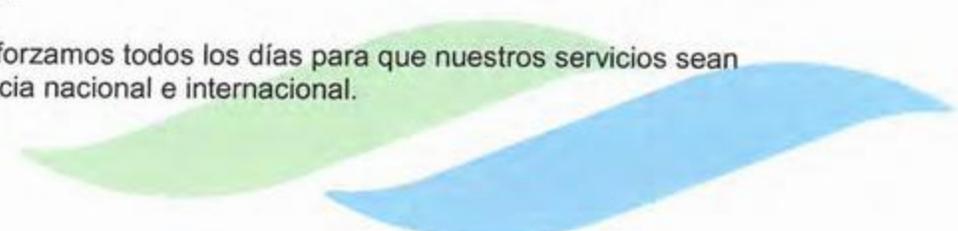
Daremos valor a nuestro trabajo excediendo las expectativas del cliente en todo lo que emprendamos.

**2.1 Descripción de Calidad**, es el grado en el que nuestros servicios cumplen con los requisitos de nuestros clientes.

**2.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**2.2.1** Buscamos en todo momento superar las expectativas de nuestros clientes.

**2.2.2** Nos esforzamos todos los días para que nuestros servicios sean referencia nacional e internacional.



**2.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**2.3.1** Satisfacemos todos los requerimientos de nuestros clientes.

**2.3.2** Damos cumplimiento cabal a los estándares que regulan nuestros servicios.

### **3. Innovación y Capacitación**

Invertiremos en la tecnología de vanguardia que haga expedito nuestro servicio y estaremos siempre actualizados, en búsqueda constante de nuevos recursos y herramientas que nos permitan saber más de nuestro negocio. Nunca sacrificaremos calidad por innovación.

**3.1 Descripción de Capacitación**, es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas del personal de SEMAT.

**3.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**3.2.1** Formamos personal multidisciplinario con conocimientos técnicos administrativos.

**3.2.2** Nos mantenemos en constante actualización para contar con la tecnología de punta disponible a fin optimizar, tanto nuestros servicios, como el aprovechamiento de los recursos.

**3.2.3** Desarrollar profesionalmente a nuestro personal.

**3.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**3.3.1** Atendemos y damos seguimiento a la detección de necesidades de capacitación de la comunidad SEMAT.

**3.3.2** Capacitamos constantemente al personal en función a los perfiles de puesto.

### **4. Éxito y Esfuerzo**

Nos sentiremos orgullosos de resolver los retos a los que cada día nos enfrentemos. Sabemos que nuestro trabajo implica labores titánicas y estamos preparados para realizarlas.

**4.1 Descripción de Éxito y Esfuerzo**, El éxito se obtiene a partir de la buena gestión y organización de las actividades a realizar, a fin que nos encontremos

con los resultados esperados por nuestros clientes. En este sentido, el esfuerzo requiere de valores como la constancia y la confianza, lo cual es fundamental para lograr metas que requieren de paciencia, valor y mucha energía por parte de la comunidad de SEMAT.

### **4.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**4.2.1** Como empresa comprometida con sus clientes, no escatimamos en utilizar los recursos necesarios para atender los retos que se presenten, optimizando en la medida de lo posible el tiempo, sin dejar de lado la seguridad del personal e instalaciones.

### **4.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**4.3.1** Cumplimos en tiempo y forma con los programas de trabajo establecidos por nuestros clientes.

## **5. Discreción**

Nunca llamaremos la atención hacia al exterior, no ostentaremos nuestros servicios ni pretenderemos generar alarma, pues sabemos que la mesura en el flujo de la información permite el desarrollo correcto de nuestras actividades.

**5.1 Descripción de Discreción**, nos referimos a la prudencia, moderación o reserva en la atención de los eventos laborales de la comunidad SEMAT y nuestros clientes.

### **5.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**5.2.1** Todo el equipo de SEMAT tratamos con mesura la información generada a fin de resguardar los intereses institucionales.

**5.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**5.3.1** Estamos comprometidos con la protección y custodia de la información resultante de nuestros servicios con nuestros clientes.

## **6. Confidencialidad**

Seremos celosos guardianes de los proyectos y necesidades de nuestro cliente, la confianza es la base de nuestra relación laboral y de ella depende nuestra permanencia en el mercado.



**6.1 Descripción de Confidencialidad**, la confidencialidad es una propiedad que ostenta algún tipo de información y mediante la cual se garantizará el acceso a la misma únicamente por aquellas personas que estén autorizadas a conocerla, y por consiguiente no será revelada ante aquellos que no cuenten con la autorización de conocerla.

**6.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**6.2.1** La comunidad SEMAT, en el entendido que el manejo de información de nuestros clientes es de crucial importancia para el desarrollo de sus propias labores internas, generamos mecanismos adecuados de cada uno de los frentes de trabajo, que aseguren el flujo de información conforme a los lineamientos establecidos por nuestros clientes.

**6.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**6.3.1** Damos cumplimiento a los compromisos contractuales establecidos con nuestros clientes.

**6.3.2** En el reclutamiento de personal, consolidamos la estrategia contractual que promueva la confidencialidad absoluta de la información que se maneje.

## 7. Honestidad

Sabemos que tenemos vicios añejos que deberemos modificar. Por eso cada día honraremos nuestra palabra con integridad, cultivando la lealtad a nuestro corazón organizacional.

**7.1 Descripción de Honestidad**, nuestro deber de comprender la verdad y actuar con sinceridad, tanto en cuanto a nuestras comunicaciones como a nuestra conducta.

**7.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**7.2.1** Procuramos comprender la verdad con seriedad.

**7.2.2** Somos sinceros en nuestras comunicaciones y en nuestra conducta.

**7.2.3** Proporcionamos información precisa de manera oportuna.

**7.2.4** Las promesas que hacemos y los compromisos que fijamos, ya sean implícitos o explícitos, son de buena fe.

**7.2.5** Nos esforzamos por crear un ambiente en el que los demás se sientan seguros para decir la verdad.

**7.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**7.3.1** No nos involucramos ni aprobamos comportamientos tendientes a engañar a terceros, entre ellos, realizar declaraciones falsas o engañosas, decir verdades a medias, proporcionar información fuera de contexto o retener información que, si se conociera, convertiría nuestras declaraciones en engañosas o incompletas.

**7.3.2** No nos involucramos en comportamientos deshonestos para beneficio personal, ni mucho menos a costa de terceros.

### 8. Sinergia

Trabajaremos en conjunto pues sabemos que la fuerza que generamos unidos es superior a la individual. Nuestro trabajo es un engranaje en donde todos cuentan.

**8.1 Descripción de Sinergia**, la sinergia es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea compleja, y conseguir alcanzar el éxito al final. La sinergia es el momento en el que el todo es mayor que la suma de las partes, por tanto, existe un rendimiento mayor o una mayor efectividad que si se actúa por separado.

**8.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**8.2.1** Durante las actividades diarias procuramos la integración de equipos multidisciplinarios que generen valor agregado a nuestra institución y al cliente.

**8.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**8.3.1** Estamos convencidos de que el trabajo en equipo es superior al individual, por lo que nuestros procesos actúan de manera interdependiente.

### 9. Empatía

Seremos sensibles hacia las necesidades de nuestros hermanos SEMAT, el ser compañeros solidarios dará sentido humano a nuestra organización.

**9.1 Descripción de Empatía**, la empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.



### 9.2 Normas ideales como profesionales de la comunidad SEMAT:

9.2.1 Consideramos que nuestros trabajadores gozan de igualdad de acceso a oportunidades de crecimiento profesional en beneficio de todos.

### 9.3 Normas obligatorias como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

9.3.1 Orientamos nuestro ingenio, creatividad y hechos mostrando como propias las necesidades y/o requerimientos de nuestros clientes.

## 10. Responsabilidad

Cuidaremos nuestra integridad física y emocional y la de nuestros hermanos SEMAT, siguiendo las instrucciones y los procesos requeridos en cada proyecto.

10.1 **Descripción de Responsabilidad**, se hace referencia a nuestra obligación de hacernos cargo de las decisiones que tomamos y de las que no tomamos, y de las consecuencias que resultan de estas.

### 10.2 Normas Ideales como profesionales de la comunidad SEMAT:

10.2.1 Tomamos decisiones y medidas basándonos en lo que mejor conviene a los intereses de la sociedad, la seguridad pública y el medio ambiente.

10.2.2 Únicamente aceptamos aquellas asignaciones que convienen con nuestros antecedentes, experiencias, habilidades y preparación profesional.

10.2.3 Cumplimos los compromisos que asumimos: hacemos lo que decimos que vamos a hacer.

10.2.4 Cuando cometemos errores u omisiones, nos responsabilizamos por ellos y los corregimos de inmediato. Cuando descubrimos errores u omisiones realizados por terceros, los comunicamos de inmediato al organismo pertinente. Nos hacemos responsables por cualquier complicación que se origine a raíz de nuestros errores u omisiones, y de las consecuencias que de ellos resulten.

10.2.5 Protegemos la información confidencial o de propiedad exclusiva que se nos haya confiado.

10.2.6 Ratificamos este Código y asumimos la responsabilidad de su cumplimiento.



**10.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**10.3.1** Nos informamos acerca de las políticas, reglas, normativas y leyes que rigen nuestras actividades laborales, profesionales y voluntarias, y las respetamos.

**10.3.2** Denunciamos las conductas ilegales o contrarias a la ética ante la dirección correspondiente y, si fuera necesario, ante las personas afectadas por dicha conducta.

### **Denuncias éticas**

**10.3.3** Informamos al organismo pertinente sobre las violaciones al presente Código, a fin de que se actúe al respecto.

**10.3.4** Únicamente presentamos denuncias éticas cuando se fundamentan en hechos.

**10.3.5** Llevamos adelante acciones disciplinarias contra cualquier persona que tome represalias contra otra, que formule inquietudes de índole ético.

## **11. Evolución y Tolerancia**

Nos transformaremos ordenada y paulatinamente para lograr que nuestros procesos y comportamientos sean cada día más eficaces, los hermanos SEMAT sabemos que este cambio requiere comprensión hacia nuestra empresa.

**11.1 Descripción de Evolución y Tolerancia**, bajo el contexto laboral que impera día con día, es importante que para asegurar nuestra permanencia en el ámbito laboral, debemos evolucionar y adaptarnos a las nuevas exigencias de nuestros clientes.

**11.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**11.2.1** Permanecemos observadores de los cambios en el contexto, buscando anticiparnos a esos cambios constantes que surgen en el mercado.

**11.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**11.3.1** Adecuamos, actualizamos y optimizamos los recursos necesarios que nos permitan adaptarnos rápidamente a los requerimientos de nuestros clientes.



### 12. Dinero

Tendremos la disciplina económica que nos permita mantenernos como líderes en el mercado y por consiguiente cuidar de nuestra comunidad.

**12.1 Descripción de Dinero**, es el instrumento financiero mediante el cual se gratifican nuestros servicios y/o en su caso nos permite hacernos de recursos humanos, materiales de calidad y tecnología, es por ello que la gestión adecuada de esto nos llevará a la permanencia en el mercado.

**12.2 Normas ideales** como profesionales de la comunidad SEMAT:

**12.2.1** Buscamos mediante la planificación estratégica, contar con la suficiencia presupuestal a fin cumplir integralmente con nuestros clientes y proveedores.

**12.3 Normas obligatorias** como profesionales de la comunidad SEMAT, exigimos lo siguiente de nosotros mismos y de nuestros colaboradores:

**12.3.1** Todos los proyectos asignados, cuentan con la suficiencia presupuestal para solventar todos los servicios y/o requerimientos establecidos contractualmente por nuestros clientes.



Lic. Nora Aquino Sanchez  
Recursos Humanos, SEMAT



**Fecha:** 20 de Mayo de 2017

**Número de Oficio:** SMT-VHSA-GGI-034 /17

**Ing. Víctor M. Núñez Ledesma**  
Gerencia De Proyectos

**At'n: Todos los procesos**

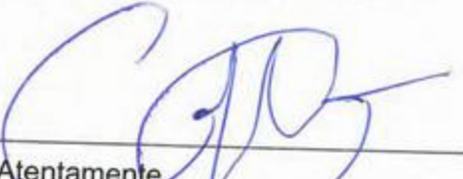
**Asunto:** Difusión de Políticas Anticorrupción, Código de Ética y Conducta

Con relación a la determinación de patrones y expectativas que pueden ser previsibles para el correcto desempeño de quienes laboramos para o en nombre de la organización, le informo que el próximo lunes 22 de mayo del año en curso a las 17:00 hrs., se difundirá en la sala de usos múltiples las Políticas Anticorrupción, el Código de Ética y Conducta de SEMAT, el cual deberá ser aplicado a todos los niveles de la organización a fin de contar con los criterios generales para resolver problemas derivados del trato con clientes, proveedores, y otras partes interesadas que puedan verse afectadas por nuestro Sistema de Gestión Integral.

Un Código de Ética crea lealtad y colaboración de los trabajadores hacia la empresa. El tener Políticas Anticorrupción y un Código de Ética crea un ambiente de seguridad laboral que promueve la verticalidad de los colaboradores a los mejores y más nobles intereses de la empresa. Los valores contenidos en éste, velan por mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de una supervisión directa sobre la conducta de los nuestros.

Sin más por el momento y esperando contar con su participación activa en este evento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

Se anexa presentación a difundir.



Atentamente  
**Ing. César Alberto Castañón Vite**  
Gerente de Gestión Integral, SEMAT

**Fecha:** 23 de Mayo de 2017

**Número de Oficio:** SMT-VHSA-GGI-038 /17

**Ing. Víctor M. Núñez Ledesma**  
Gerencia De Proyectos

**At'n: Lic. Nora Aquino Sánchez**  
Recursos Humanos

**Asunto:** Difusión de Políticas Anticorrupción, Código de Ética y Conducta

Con relación a la difusión y capacitación programada el día 22 de mayo de 2017 referente a las Políticas Anticorrupción, Código de Ética y Conducta, le informo que esta se llevó a cabo con éxito a todo el personal y colaboradores que conforman a nuestra organización teniendo la participación de cada uno de los procesos que se interrelacionan en nuestro Sistema de Gestión Integral.

Con prácticas como estas, nuestro personal se fortalece e identifica con la institución, logrando proyectar la imagen y resultados que las partes interesadas de nuestro SGI persiguen desde sus aristas.

Cabe señalar que de manera permanente, el equipo de Gestión Integral estará reforzando los lineamientos, políticas, valores y estatutos que en estas capacitaciones y difusiones se brindaron, con el fin de fortalecer la calidad en nuestros servicios logrando el aumento en la satisfacción de nuestros clientes.

Sin más por el momento y agradeciendo las facilidades otorgadas para la disposición del personal en este evento, reciba un cordial saludo.

Se anexan fotografías representativas del evento.



Atentamente  
**Ing. César Alberto Castañón Vite**  
Gerente de Gestión Integral, SEMAT