

Naucalpan de Juárez a 27 de Noviembre 2017.

Estimado colaborador:

Al formar parte de **SERINTRA** recibes la invitación a comprometerte con su Código de Ética y Conducta, por lo hoy se te hace entrega este documento como una herramienta que te guiará en tu actuar diario.

SERINTRA reconoce que toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto, por eso, estamos comprometidos contigo para ofrecerte un ambiente laboral donde puedas crecer personal y profesionalmente, un trabajo donde encuentres un camino de realización y prosperidad. Pero todo derecho conlleva una responsabilidad, por eso, dejamos muy claras las conductas con las que los colaboradores debemos comportarnos para asegurar que todos y cada uno recibamos ese trato digno y respetuoso. El Director General y el área de Recursos Humanos estamos para protegerte a ti como colaborador, acude con nosotros con confianza cuando alguien viole nuestro Código de Ética y Conducta, los números telefónicos y los correos para tus comentarios están enunciados al pie de página.

Hoy te pedimos que te comprometas con nuestro Código de Ética y Conducta de la empresa. Por eso, el primer paso es que leas con detenimiento este Código, tomando conciencia del compromiso que estás adquiriendo con **SERINTRA**.

ATENTAMENTE,

DIRECCIÓN GENERAL

Naucalpan de Juárez a 27 de Noviembre 2017.

FUNDAMENTOS

La organización respeta la dignidad de cada colaborador, reconoce sus derechos y obligaciones y pone los recursos necesarios que están a su alcance para que se logre su realización.

Por ello:

- Respetamos las normas laborales.
- Reconocemos la igualdad y los derechos humanos de todas las personas.
- Nuestro actuar será con valores y principios éticos en todo momento.
- Encontramos en el servicio a los demás nuestra razón de ser.
- Ofrecemos a nuestros colaboradores los medios a nuestro alcance para que logren su propia realización de vida con sentido de trascendencia, acompañada de un desarrollo personal y profesional continuo.
- Construimos relaciones profesionales de calidad, respetuosas y transparentes entre colaboradores, clientes y proveedores, estableciendo lineamientos contra la corrupción.
- Buscamos la promoción del bien común, contribuyendo al desarrollo de los colaboradores generando oportunidades, fomentando la eficiencia en nuestro trabajo y la mejora continua en nuestros servicios.
- Se procura un ambiente libre de hostigamiento de cualquier índole, para que cada colaborador sea tratado con dignidad y respeto, tomando las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas.
- de alto valor agregado para el mercado del sector eléctrico.



MISIÓN:

Mejorar la calidad de vida del individuo, mediante el desarrollo y comercialización de servicios y productos de alto valor agregados para el mercado del sector eléctrico.

VISIÓN:

Ser una organización de excelencia y clase mundial con servicios y productos líderes con reconocimiento nacional e internacional.

VALORES:

- **Actitud de servicio (interna y externa):** Nos enfocamos en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes escuchando sus necesidades y proponer soluciones, buscando siempre resolver de una manera eficaz y con una buena actitud, sus necesidades.
- **Sentido de premura:** Urgencia en la realización de una acción.

Naucalpan de Juárez a 27 de Noviembre 2017.

- **Honestidad y transparencia:** En un sentido amplio consiste en comprometerse y expresarse con coherencia y sinceridad, mostrarse sin secretos.
- **Equidad:** Promovemos la igualdad de las personas sin discriminación por sexo, genero, capacidades diferentes de religión, orientación sexual, etc.
- **Responsabilidad:** Cumplimos nuestros deberes con eficiencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- **Trabajo en equipo:** Generar una buena relación entre compañeros, compartiendo talento y capacidades para cumplir las metas y los objetivos.
- **Compromiso:** Significa prometer u obligarse moral o jurídicamente, al cumplimiento de una obligación.
- **Eficiencia:** Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles en el mejor tiempo posible.

OBJETIVO Y SUJETOS DEL CÓDIGO

El objetivo del Código de Ética y Conducta es “compartir los valores éticos definiendo las conductas a seguir para los colaboradores”, por ello se comunica e invita a los colaboradores a pegarse a ella y cumplirla. Se entiende por colaborador a todas las personas que laboran en **SERINTRA**.

El Código de Ética y Conducta promueve estándares para generar una conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad para asegurar el cumplimiento de las leyes, proteger los intereses de nuestros clientes y a la vez que se establece un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los colaboradores.

El cumplimiento del presente Código de Ética y Conducta es obligatorio para todos los colaboradores. Es responsabilidad de todos observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste Código, en el Reglamento Interior de Trabajo, en el Contrato Individual de Trabajo, así como lo establecido en los programas de Gestión (ambiental y seguridad).

El Director General vigila a través del área de Recursos Humanos y ambos evalúan el cumplimiento con este Código de Ética y Conducta, también son los que están facultados para sancionar las conductas violatorias en los términos propuestos por el Director General.

Además del cumplimiento de conductas congruentes con nuestro Código de Ética y Conducta, los colaboradores tienen prohibido, en términos generales, toda aquella conducta que se oponga a los intereses de los clientes y a las sanas prácticas comerciales. También están obligados a seguir conductas que garanticen su credibilidad y la de **SERINTRA** como un intermediario entre el cliente. Enlistamos las obligaciones y prohibiciones a las que están sujetos. Las Normas de Conducta que se mencionan en el Código son de manera enunciativa más no limitativa, es decir, no incluyen todas las situaciones que pudieran representar un conflicto de carácter ético.

CONFLICTO DE INTERESES

Conflicto de intereses es la circunstancia o situación personal de parentesco, patrimonial o de cualquier otra índole que impide a un colaborador tener objetividad en la toma de decisiones y que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de la empresa **SERINTRA** y de sus clientes.

En general, existe conflicto de intereses cuando tienes intereses que pueden hacer difícil tu decisión o actuación eficiente y objetiva como colaborador de **SERINTRA**.

Aun cuando no exista un conflicto de intereses, si otras personas creen que lo tiene, éstas dudarán de la capacidad del colaborador para actuar correctamente; por esta razón, es casi tan importante evitar la apariencia de un conflicto de intereses, como el estar en un conflicto real. La percepción de que se tiene un conflicto de intereses puede dañar tanto la reputación de la persona, como la de **SERINTRA**.

Naucalpan de Juárez a 27 de Noviembre 2017.

MEDIDAS PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERESES

En **SERINTRA**, los colaboradores, deberán revelar oralmente y por escrito (según el formato de anexo 1) al Gerente de Recursos Humanos la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, familiares, sociales, económicos o políticos), con los de los clientes, proveedores y colaboradores de **SERINTRA**.

En cualquier caso que entren en contraposición el interés de los clientes y/o cualquiera de los colaboradores, deberá prevalecer el interés de los clientes.

Con la finalidad de evitar conflictos de intereses, los colaboradores, atenderán de manera permanente a los siguientes criterios:

- a) **Transparencia.** En todos sus servicios, los colaboradores actuarán en aras de la transparencia, atendiendo a los principios que rigen su actividad.
- b) **Análisis de la situación generadora de conflictos de intereses** en el marco de la normatividad vigente, los manuales de procedimiento establecidos, reglamentos y el Código de Ética y Conducta.
- c) **Consulta a la Dirección General.** El Gerente de Recursos Humanos y la persona involucrada en el conflicto, consultarán al Director General con el fin de que califique la situación y de ser necesario le dé solución.
- d) **Comportamiento con altos estándares de conducta.** Adicionalmente, en prevención a cualquier conflicto de intereses deberán:
 - I. Abstenerse de participar en actividades contrarias a las actividades o intereses de **SERINTRA**, ni en actividades (personales, sociales, económicos o políticas) que puedan influir su juicio, lealtad a **SERINTRA**, objetividad en el desarrollo de sus funciones.
 - II. Abstenerse de participar en las actividades que sean incompatibles con sus funciones y en las decisiones de contratar proveedores y demás prestadores de servicios con los que tengan conflictos de intereses.
 - III. Comunicar de inmediato al Gerente de Recursos Humanos cuando se tenga o vaya a tener algún tipo de interés o relación tecnológica o financiera con competidores, clientes o proveedores, en cuanto a negocios ajenos a **SERINTRA**, en los que tengan relación.
 - IV. La falta de aviso, o en su caso, de aviso oportuno de riesgo de conflicto de intereses entre las inversiones personales de los colaboradores contra los intereses de los clientes, dará lugar a que intervenga la Dirección General.

ADICIONALMENTE, ESTÁ PROHIBIDO:

- Vender o llevar cualquier tipo de servicio distinto al que ofrece **SERINTRA** a nuestros clientes, por el cual se obtenga un beneficio directo o indirecto.
- Aceptar o pedir algún tipo de regalo, gratificación, dádivas o favores a tus clientes, proveedores, acreedores o colaboradores, que pueda influir en tus decisiones o desempeño en **SERINTRA**.
- Usar el nombre de **SERINTRA** con tus clientes, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.
- Participar en negocios que vayan en contra de los intereses de **SERINTRA**.
- Tomar decisiones en las que se vean involucrados clientes, proveedores o competidores con los que el colaborador o su familia inmediata estén relacionados.
- Tener un empleo externo que dificulte el cumplimiento de las obligaciones del colaborador dentro de **SERINTRA**.

Naucalpan de Juárez a 27 de Noviembre 2017.

ACCIONES QUE EL COLABORADOR DEBERÁ CUMPLIR:

1. El colaborador deberá obedecer su jefe inmediato.
2. Adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
3. Mantener la disciplina del lugar en que se desempeña el trabajo.
4. Acatar las medidas preventivas relacionadas a la seguridad del establecimiento y de las personas que se encuentren en él.
5. El colaborador mantendrá bajo resguardo y en carácter de confidencial los procedimientos de trabajo y todos los documentos relacionados a su centro de trabajo y sus funciones.
6. Deberá cuidar y mantener en óptimas condiciones de uso los materiales durante el desempeño de las labores, en los edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo.
7. Que el colaborador evite incurrir en faltas de probidad, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento.
8. El colaborador deberá evitar realizar sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervantes.

NORMAS LABORALES

Condiciones de empleo justas, los empleados deben entender sus condiciones de empleo. Pago y términos serán justos y razonables, y cumplan como mínimo con las leyes aplicables, en un ambiente de trabajo sano y seguro.

Las horas de trabajo deben cumplir con las leyes aplicables, el personal deberá contar con al menos un día libre por cada período de siete días. Un día se interpretará como mínimo veinticuatro horas consecutivas.

El castigo corporal, abuso físico o verbal u otro acoso ilegal y cualquier amenaza u otras formas de intimidación deben ser prohibidos.

Eliminación de la discriminación, todos los empleados serán tratados con respeto y dignidad.

Todo tipo de discriminación basada en la parcialidad o prejuicio está prohibida, como la discriminación basada en la raza, color, género, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, origen social, condición social, la condición de indígena, discapacidad, edad, afiliación sindical y cualquier otra característica protegida por la ley.

Información sobre la salud y la seguridad adecuada y la formación se proporcionarán a los empleados, incluyendo, pero no limitado a, los arreglos para la evacuación segura de los edificios y manejo correcto.