



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V.
CÓDIGO DE ÉTICA

I. ANTECEDENTES

II. OBJETIVOS

III. ALCANCE

IV. NORMAS ÉTICAS GENERALES

V. NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS

1. RELACIÓN CON CLIENTES
2. RELACIÓN CON PROVEEDORES
3. COMPETENCIA
4. PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA
5. RELACIÓN CON AUTORIDADES
6. MEDIO AMBIENTE (ECOLOGÍA)
7. SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD
8. CONFLICTO DE INTERESES
9. MANEJO DE INFORMACIÓN
10. REGALOS

VI. RESPONSABILIDADES

1. DIRECCIÓN GENERAL
2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y RECURSOS HUMANOS
3. EMPLEADOS Y JEFES DE DEPARTAMENTO.
4. RECURSOS HUMANOS
5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

VII. SANCIONES



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

I. ANTECEDENTES

1. Hablar de ética es hablar de justicia, es decidir entre lo que está bien y lo que está mal, es definir como aplicar reglas que fomenten un comportamiento responsable tanto individual como en grupo.
2. Servicios Múltiples del Sureste, S.A. de C.V. (SMS), opera bajo la premisa fundamental de que estamos regidos por leyes y reglamentos nacionales e internacionales, cuya observancia y cumplimiento es obligatorio para que pueda existir y prestar sus servicios al Sector Marítimo.
3. Aunque esta premisa es parte de nuestros valores y cultura organizacional, es necesario formalizarlos y establecer un marco de referencia común para la unificación de criterios, que oriente las acciones de todos los empleados de la empresa.
4. Por lo anterior expuesto la Dirección General de Servicios Múltiples del Sureste, S, A, de C. V. (SMS), ha aprobado y autorizado la expedición de este Código de Ética de servicios orientados a la seguridad y protección en casos de siniestros en el mar.

II. OBJETIVOS

El presente Código de Ética de Negocios tiene los siguientes propósitos:

1. Dar a conocer a los empleados de la organización sus obligaciones de carácter ético, hacia la empresa, clientes, acreedores, proveedores, competidores y autoridades, en su carácter de representantes de la empresa como profesionales, entendiéndose que un profesional es aquel que renuncia a sus intereses personales, cualesquiera que estos sean, y en cuerpo y alma se ponen al servicio de los intereses de su profesión (ayudantes, técnicos, universitarios, bachiller.)
2. Establecer criterios básicos para normar el comportamiento ético de todas las personas que laboran en nuestra empresa.
3. Compartir nuestros valores éticos con las personas interesadas en conocer a nuestra empresa; SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE, S.A. DE C.V. (SMS).
4. Señalar las sanciones a que se hacen acreedores quienes cometen faltas contra nuestro Código de Ética de servicios orientados a la seguridad en el mar.

III. ALCANCE

1. El presente Código de Ética está dirigido para la observancia por parte de todos los empleados de Servicios Múltiples del Sureste, S.A. DE C.V.(SMS).
2. Este Código parte del hecho de que en la mayoría de las veces la acción correcta es clara, independientemente de que esté o no incorporada a un código.
3. Por la razón anterior, este documento no es ni pretende ser, exhaustivo incluyendo todas las situaciones donde pudiera presentarse un aparente conflicto de índole ético.
4. Este Código describe situaciones generales relativas a las relaciones con nuestros: compañeros de trabajo, clientes, proveedores, autoridades y con el medio ambiente, considerando aquéllas en que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

5. Se irán incorporando nuevos temas en la medida en que sea necesario para hacer frente a la dinámica de las situaciones del negocio, y del entorno en general.
6. Las situaciones no previstas en este Código de Ética, deben resolverse de acuerdo con un criterio sano. En caso de duda, es necesario consultar con los jefes de departamento, Recursos Humanos y Dirección General

IV. NORMAS ÉTICAS GENERALES

1. En SMS, reconocemos la dignidad de los empleados y la respetamos.
2. Nadie será discriminado por razones de sexo, estado civil, edad, religión, raza, capacidad física, preferencia política o clase social.
3. Todos los empleados de SMS están obligados a cumplir con todas las leyes, regulaciones y ordenamientos que rigen o limitan su área de responsabilidad, así como las normas y procedimientos de control interno que estén establecidos en el manual de calidad, procedimientos e instructivos de la empresa y/o disposiciones que surjan y que sean disposiciones de la Dirección General.
4. Los empleados de SMS deben observar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta dentro de la empresa y a bordo de las embarcaciones en donde sean requeridos sus servicios.
5. Quienes tengan a su cargo personas que le reporten, tienen la obligación moral de respetarlas y protegerlas en lo pertinente.
6. Los empleados deben abstenerse de hacer comentarios sea en medio familiares o sociales sobre actividades que lleva a cabo dentro de la empresa, que vayan en detrimento de esta misma o de los demás empleados.
7. Ningún empleado puede utilizar el nombre de SMS, así como el resto de sus recursos, en actividades para su beneficio personal.
8. Deberá evitarse todo contacto con personas deshonestas que pretendan o puedan perjudicar a las empresas de SMS.
9. Los empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial relativa a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado de clientes o de cualquier otro tipo.
10. Los empleados deben evitar desarrollar una actividad externa a la empresa que demande una cantidad de tiempo y esfuerzo que pueda afectar su capacidad y disponibilidad con las obligaciones que tienen con la empresa.

V. NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS

1. Relación con Clientes

- 1.1 Los empleados que atienden a clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la normatividad nacional e internacional y a la normatividad interna de SMS.



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

- 1.2 Se debe evitar hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que ofrecen los competidores.

2. Relación con Proveedores

- 2.1 SMS considerará para su cartera de proveedores a aquellos que cumplan con requisitos de confiabilidad establecido en el sistema de calidad, y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos
- 2.2 Los empleados que negocien la adquisición de los bienes y servicios, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa.
- 2.3 La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
- 2.4 Los empleados de la empresa de SMS se abstendrán de comentar con un proveedor o con otras personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades observadas en otro proveedor.

3. Competencia

- 3.1 SMS compite vigorosamente cumpliendo con la normatividad nacional e internacional y procedimientos que los fabricantes que representa establecen.
- 3.2 SMS, garantiza las competencias de sus empleados en las áreas de desempeño, mediante la capacitación y actualización continua.
- 3.3 Los empleados que tengan contacto con representantes o empleados de competidores, mantendrán una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la empresa que representan y cuidarán su imagen personal y la de SMS.

4. Publicidad y Mercadotecnia

La comunicación a través de publicidad y mercadotecnia del área de ventas deberá ser:

- a) Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de buena práctica de negocios.
- b) Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe.
- c) Respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneren la integridad y dignidad humana, o use símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, raza, religión, clase social o preferencia política.

5. Relación con Autoridades

- 5.1. Los empleados de SMS deberán apegarse escrupulosamente, durante el desarrollo de sus actividades de inspección y servicios, a la normatividad nacional e internacional del sector Marítimo.



SERVICIOS MULTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

- 5.2. Los empleados que por sus funciones tienen relación con autoridades de Marina Mercante, Casas Clasificadoras, dependencias gubernamentales, deben ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su autoridad como tales y procurando una relación de confianza que facilite la discusión y solución de los asuntos,
- 5.3. Se deben atender plenamente los requerimientos y observaciones de las autoridades, buscando colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes o regulaciones.
- 5.4. Todos los tratos, trámites y relaciones que en representación de la empresa se tenga con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia con las leyes aplicables.

6. Medio Ambiente (Ecología)

- 6.1. SMS reconoce, como parte de su responsabilidad social, la protección del medio ambiente, por lo que trabaja en coordinación y cumpliendo con las disposiciones de Autoridades de Protección Civil Municipales.
- 6.2. Nuestro compromiso ambiental es una responsabilidad compartida por todos los empleados de SMS.

7. Salud Ocupacional y Seguridad

- 7.1. SMS considera que la salud y la seguridad son tan importantes como cualquier otra función y objetivo de la compañía.
- 7.2. El responsable de Seguridad y protección ambiental deberá tomar las acciones para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de salud y seguridad:
 - a) Proveer y mantener lugares de trabajos seguros y saludables.
 - b) Disponer y mantener un medio ambiente de trabajo adecuado.
 - c) Desarrollar conciencia de seguridad entre el personal.

8. Conflicto de intereses

- 8.1. Los empleados no podrán tener intereses en negocios que compren, vendan o proporcionen servicios a las empresas de giros similares. Cualquier transacción con empresas similares deberá ser comunicada a la Dirección General, en ausencia de este el área de Calidad evaluará la factibilidad de la operación.
- 8.2. El departamento de compras deberá efectuar las compras de insumos y refacciones con los fabricantes de las marcas representadas. Las operaciones de compra-venta quedan condicionadas con compañías que sean propiedad de familiares en primero y segundo grado sanguíneo o político (cónyuge, padres, hijos, hermanos, primos hermanos, sobrinos, etc.) de empleados, salvo que tales compañías sean competitivas en cuanto a precio, calidad y servicio, estén fuera del área de responsabilidad del empleado familiar y este hecho se haya puesto del conocimiento de calidad para que valide el cumplimiento de dichos requisitos.



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

- 8.3. Los Responsables de departamento deben abstenerse de tener trabajando bajo su dependencia a parientes o familiares, salvo en los casos autorizados por escrito por el Departamento de Recursos Humanos y Calidad.
- 8.4. Cuando un empleado no sienta tener la capacidad de cumplir sus responsabilidades con objetividad, por recibir presiones por parte de terceras personas que están utilizando su posición, autoridad o influencia en la organización, debe reportarlo de inmediato con su superior o con el área de Recursos Humanos y, en su caso, comunicarlo a través del Sistema de Denuncias establecido en la empresa.
- 8.5. Los empleados deben abstenerse de satisfacer requerimientos personales de superiores, subordinados o compañeros de trabajo, familiares o amigos, si con ello se perjudica a la empresa SMS.

9. Manejo de Información

- 9.1. Esta prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.
- 9.2. Toda la información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.
- 9.3. Las personas que tengan acceso a información privilegiada deben tomar las medidas necesarias que eviten la divulgación o filtración de dicha información a personas no autorizadas.
- 9.4. Está prohibido utilizar información privilegiada de la empresa para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea conocida por el público.
- 9.5. Quienes por sus responsabilidades en SMS dispongan de información privilegiada deberán cumplir con los requisitos y obligaciones descritos en Acuerdos de Fabricantes representados, y cumplir en SMS con el punto 9.3 de este apartado.
- 9.6. El departamento de Calidad, así como el responsable de la Estación de Servicio de Balsas Salvavidas, y Seguridad Contra Incendio, deberán abstenerse de realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo de Casas clasificadoras, Autoridades Marítimas, Civiles y Militares.
- 9.7. Los empleados que realicen actividades como catedráticos, expositores o alumnos, deberán abstenerse de utilizar información confidencial de SMS, permitiéndose solamente el uso de información pública.
- 9.8. Todos los empleados deben tomar las medidas necesarias para proteger la información confidencial a la que tengan acceso, con el fin de evitar que la misma sea del conocimiento de personas no autorizadas para ello.

10. Regalos

- 10.1. Los empleados de SMS deben abstenerse de aceptar regalos valiosos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones.



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V.

CÓDIGO DE ÉTICA

- 10.2. Si por razones de cortesía en la relación de negocios se decide recibir un regalo valioso, éste deberá turnarse o Informarse al Departamento de Recursos Humanos respectivo, donde se decidirá su uso final.
- 10.3. Cuando se tenga duda de si es o no valioso un regalo o atención que le ofrecen, el empleado lo debe consultar con el área de Recursos Humanos.

VI. RESPONSABILIDADES

1. Dirección General

- 1.1. Aprobar el Contenido del Código de Ética de Servicios.
- 1.2. Autorizar sus adecuaciones.
- 1.3. Expedir el Código de Ética de Servicios
- 1.4. Asegurar, en coordinación con la Dirección General, la divulgación de este Código, incluyendo su publicación en el formato oficial apropiado o en la página de Internet de la compañía, así como de cualquier cambio en dicho Código, o dispensa del mismo aplicable a algún consejero o directivo.

2. Aseguramiento de la Calidad y Recursos Humanos

Supervisar el cumplimiento del Código de Ética de Servicios y presentar a la Dirección General las propuestas de modificación que hubiere para su aprobación.

3. Empleados y Jefes de Departamento.

- 3.1. Conocer el Código de Ética de Servicios y cumplir con sus disposiciones.
- 3.2. Asegurarse de que él y sus colaboradores conozcan y refrenden anualmente su compromiso de cumplir con el Código de Servicios.
- 3.3. Tomar las medidas necesarias para que el personal que le reporta le dé la debida importancia al contenido de este Código de Servicios en el desarrollo de sus actividades.
- 3.4. Apoyar a sus colaboradores inmediatos para aclarar dudas o comentar y resolver cualquier dificultad que se presente en la interpretación de este Código, o en su aplicación.
- 3.5. Cumplir con las leyes aplicables a las actividades de su competencia, así como con las políticas, normas y disposiciones internas sobre sus actividades, productos y servicios de su área.
- 3.6. Firmar anualmente la carta de cumplimiento con el Código de Ética de Servicios mediante la cual informan que, en su gestión, han cumplido con las disposiciones del Código, y si tienen conocimiento de algún incumplimiento por su propia parte o por parte de personas de cualquier nivel organizacional.

4. Recursos Humanos

Difundir el Código entre el personal, especialmente el de nuevo ingreso, mediante la entrega de una copia del mismo a cada empleado, recabando acuse de recibo.



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

5. Aseguramiento de la Calidad

- 5.1. Evaluar la observancia de las disposiciones contenidas en el Código de Ética de Negocios.
- 5.2. Reportar de Recursos Humanos cualquier violación relevante observada, así como las respectivas medidas adoptadas al respecto por la administración, en cada uno de los casos de que se trate.

VII. SANCIONES

- 1.1 Las violaciones a este Código serán objeto de sanciones entendiendo que una sanción es una pena que se establece para sus infractores.
- 1.2 La severidad de las referidas sanciones estará en función de la gravedad de las faltas cometidas.
- 1.3 En casos de faltas o delitos graves las sanciones podrán ir desde el despido según la ley Federal del Trabajo, hasta la denuncia penal ante las autoridades competentes de la región o instancias federales, de Jurisdicción Nacional o Internacional.
- 1.4 Con fines ejemplificativos mas no limitativos se consideran violaciones al código de ética las siguientes acciones:
 - a) Incumplir disposiciones legales que generen sanciones por parte de las autoridades, daño patrimonial, o contingencias futuras para la empresa.
 - b) Desatender en forma negligente las políticas, normas y prácticas para la buena administración de las empresas con serio perjuicio de las mismas.
 - c) Cometer acoso sexual entre el personal de la empresa.
 - d) Evidenciar intoxicación por droga o alcohol y/o tener conductas inmorales en las instalaciones de la empresa.
 - e) Discriminar, intimidar u hostigar a otra persona por causa de raza, color, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual o capacidad física.
 - f) Incumplir normas de seguridad que pongan en riesgo la vida del personal o los bienes de la empresa.
 - g) Denunciar infundadamente y de mala fe a una persona inocente.
 - h) Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga prohibida.
 - i) Comprometer legalmente a la empresa sin tener autorización para tales fines.
 - j) Omitir o no informar con oportunidad sobre violaciones al Código.
 - k) Realizar operaciones en beneficio personal, familiar o de terceros, en perjuicio de la empresa.
 - l) Influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor que desempeñe una investigación o revisión dentro de la empresa.



SERVICIOS MÚLTIPLES DEL SURESTE. S.A. DE C.V. CÓDIGO DE ÉTICA

- m) Cobrar cheques falsificando endosos.
 - n) Falsificar o alterar comprobantes.
 - o) Efectuar ventas fuera de los territorios autorizados.
 - p) Llevar a cabo compras innecesarias de bienes y servicios en perjuicio de la empresa.
- 1.5 Cuando exista duda sobre la existencia de una violación al presente Código, las áreas de Recursos Humanos y Aseguramiento de la Calidad de la unidad de negocio donde esta se presente, procederán a validar y evaluar la evidencia disponible antes de que se imponga la sanción correspondiente al posible infractor.
- 1.6 Con el apoyo organizacional que se considere necesario las sanciones deberán ser impuestas conjuntamente por el nivel superior de quien haya cometido la falta y consultaría legal y Recursos Humanos.
- 1.7 En caso de que se presente o se presuma un incumplimiento se debe notificar inmediatamente, mediante escrito en hoja membretada al Responsable del Departamento con primera copia a la Dirección General.

Los principios de este Código se expresan en afirmaciones generales con el fin de orientar la toma de decisiones éticas. Estas afirmaciones sólo son un marco de referencia; no pueden dictar, y de hecho no dictan, pautas de conductas a seguir en situaciones particulares.

Elaboro	Reviso	Autorizo
Ing. Mariano González Dguez Aseguramiento de la Calidad	Ing. Vicente Loyó Ramón Logística y Operaciones	Ing. José Manuel Urreta Ortega Dirección General

2008