



**SERVICIOS
MÉDICOS
INDUSTRIALES**



**CODIGO DE
CONDUCTA**

**PREMEDIC SERVICIOS DE
AMBULANCIA Y CAPACITACION
MEDICA**

CARTA DEL GERENTE

- Tienes en tus manos uno de los documentos más valiosos de la Empresa: El Código de Conducta. Se trata del Documento que da certeza, seguridad y tranquilidad para orientar nuestro comportamiento y toma de decisiones como integrante de PREMEDIC.
- El planteamiento ético de este Código nos ayuda a dar dirección a lo que hacemos; nos permite alinear nuestro desempeño y asegurar la calidad de los procesos de trabajo y servicios que brindamos; además, es el detonante del ambiente laboral que deseamos, nos fortalece como organización ejemplar y otorga sustento a la reputación de la empresa.
- El Código de Conducta nos ayuda a actuar de manera consistente con lo que nos guía, impulsando el logro de los objetivos que nos planteamos, a la vez que nos ayuda a evitar riesgos y conductas no deseadas.

CARTA DEL GERENTE

- Este documento es un reflejo de lo que somos y pensamos, afianzado en principios que rigen y orientan nuestro comportamiento. Lo que aquí lees y asumes, es la expresión del compromiso ante cada uno de nuestros grupos de interés y la sociedad en general.
- Por eso es tan importante invitarte a leerlo con detenimiento, reflexionar sobre sus contenidos y aplicarlo en tu vida laboral. Si tienes alguna duda, puedes plantearla a través de los mecanismos creados para atenderte. Hagamos del Código de Conducta nuestra guía fundamental de comportamiento en la empresa.
- Atte: Ruben Alexander Chiñas Rapalo

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

- En este documento se reflejan los aspectos esenciales de la filosofía de nuestra organización, tomando en cuenta a quienes colaboramos en la empresa, clientes, competencia y proveedores. Nuestro Código de Conducta nos ayuda a asegurar el bien actuar de PREMEDIC , y por lo tanto, debe ser una guía para orientar nuestra forma de comportarnos diariamente, fuera y dentro de la organización. A través de políticas específicas y estandarizadas por la secretaria de salud, se normará y orientará el detalle particular de la conducta, procedimientos y desempeños del personal de PREMEDIC

ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

- Este Código de Conducta es de aplicación general para el personal de PREMEDIC sin excepción jerárquica, incluyendo a las empresas prestadoras de servicios y cualquier otra que haga parte de la organización en el futuro.

VALORES: LO QUE NOS GUÍA

- Transparencia
- Puntualidad
- Compromiso de satisfacción del cliente
- Constancia
- Excelencia
- Responsabilidad
- Honestidad



NUESTRA CONDUCTA

DERECHOS HUMANOS

Nuestro compromiso ético se apega e inspira en el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, así como a los principios relativos al trabajo establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

En **PREMEDIC** respetamos la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva. Estamos en contra del trabajo infantil, del trabajo forzoso y bajo coacción. Conforme a nuestra actividad, nos comprometemos con la eliminación de prácticas discriminatorias en el empleo y respetamos el ejercicio libre de los derechos políticos. Las actividades políticas no deberán ser realizadas en las instalaciones dentro del horario de trabajo.

IGUALDAD

- En PREMEDIC creemos en los valores de igualdad, diversidad, inclusión y equidad de género. Para concretarlo, promovemos una cultura de trato digno, justo y equitativo entre todas las personas y niveles jerárquicos de la empresa.

DISCRIMINACIÓN

En concordancia con los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos y las leyes aplicables y la naturaleza de nuestras actividades, en PREMEDIC prohibimos todo tipo de discriminación. Los actos discriminatorios son motivo de sanción y deben ser denunciados para que las instancias responsables evalúen los casos y sancionen conforme a este código.



VIOLENCIA LABORAL

- Entre personas que tienen un vínculo laboral o análogo, la violencia laboral se da por actos, omisión o abuso que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la persona afectada, y atenta contra la igualdad y dignidad en un entorno organizacional.
- PREMEDIC está comprometida con la promoción de un entorno organizacional amigable y equitativo, por lo que ambientes hostiles y de violencia laboral deben ser denunciados a través de los medios dispuestos en este código. Dentro de la violencia laboral se incluyen el acoso, el hostigamiento y los malos tratos.

HOSTIGAMIENTO

En una relación de subordinación organizacional, el hostigamiento es el ejercicio del poder a través de conductas verbales y físicas que atentan contra la dignidad o integridad de la persona afectada.

El hostigamiento puede ser psicológico y/o laboral, y se agrava por medio de la discriminación, es decir, cuando dichas conductas obstaculizan, restringen, impiden, menoscaban o anulan las oportunidades en una contratación, promoción o permanencia de la persona afectada o se genera un clima laboral hostil en el área o centro de trabajo.

El hostigamiento es motivo de sanción, en caso de observar o padecerlo en el lugar de trabajo, deberemos denunciar y evitar tales conductas. La denuncia se tratará con absoluta confidencialidad y en apego a nuestros mecanismos de atención.

Quienes tengamos personal a cargo, tenemos responsabilidad de apoyarles y comprometernos con su desarrollo en el marco de los objetivos de la empresa.



ACOSO

El acoso es una forma de violencia en la que, existiendo o no una subordinación organizacional, hay un ejercicio abusivo e intimidatorio que genera un estado de indefensión y riesgo para la persona afectada, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

El acoso puede ser psicológico, laboral o sexual y se manifiesta en conductas o acciones de intimidación sistemática y persistente que crean un entorno de trabajo hostil, de marginación o humillación para la persona que es objeto de ella.

En PREMEDIC nos comprometemos a dar y recibir un trato respetuoso entre colegas y prohibimos conductas de acoso en la organización. El acoso es motivo de sanción, por lo que debemos denunciar cualquier situación que se presente ya sea por parte del personal que colabora o personal externo que se relacione con la empresa.

SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD

En PREMEDIC tenemos el compromiso de contribuir con la salud y seguridad de nuestro personal por ser base de su bienestar.

- Nos aseguramos de cumplir con:
- Proporcionar y mantener lugares de trabajo seguros y saludables.
- Desarrollar conciencia de seguridad entre el personal.
- Promover un estilo de vida saludable para todas las personas que formamos parte de la organización.
- Conformar un entorno organizacional seguro cuidando los posibles factores de riesgo psicosocial que se deriven de nuestras operaciones.

Tenemos como prioridad el bienestar del personal que colabora en la empresa; por ello, debemos cumplir con las normas internas de salud y seguridad que establezcamos en los lugares y áreas de trabajo. Es responsabilidad de cada persona cumplir rigurosamente con los procedimientos internos que nos fueron asignados en el desempeño de nuestras actividades.



CONSUMO DE ALCOHOL O SUSTANCIAS PROHIBIDAS

- Buscamos buen comportamiento y serenidad en el espacio y ambiente de trabajo, por lo que no toleramos ningún indicio de embriaguez o desempeño de labores bajo los efectos de drogas o sustancias prohibidas en ningún integrante de nuestra organización. Notificaremos de situaciones en las que seamos conscientes que exista consumo, venta, distribución o posesión por parte del personal que colabora dentro de nuestro lugar de trabajo.
- Es tu responsabilidad informar los casos en que exista la necesidad de tomar algún medicamento en el que se pueda ver afectado tu comportamiento o capacidad.
- Únicamente en actos protocolarios extraordinarios podrá haber otras bebidas y deberá estar autorizado por la persona de mayor jerarquía en el lugar.

NUESTRAS RELACIONES



CLIENTES

- Al interactuar directa o indirectamente con clientes debemos ofrecer un trato digno, cordial, equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen, con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándonos en todo momento a las políticas y procedimientos internos de PREMEDIC.
- Debemos asegurarnos de brindar el mejor trato a nuestros clientes ; para ello procuremos adaptarnos a sus necesidades y ofrezcamos un servicio honesto y transparente, promoviendo veracidad a través de cualquier medio o estrategia de comunicación, ya sea personal, publicitario o de mercadotecnia. Todo acto deshonesto o fraudulento contra nuestros clientes será motivo de sanción conforme al presente código, así como de la acción legal que corresponda.



PROVEEDORES

- Quienes negocian la adquisición de los bienes y servicios requeridos por PREMEDI, deben ofrecer y exigir a las prestadoras de servicios un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre las mejores opciones.
- En PREMEDI debemos proporcionar un trato justo a las proveedoras, generando oportunidades entre las mismas, a fin de fomentar una competencia honesta.
- Debemos abstenernos de comentar con personas ajenas a la empresa, incluyendo otras empresas prestadoras de servicios, las ventajas competitivas, problemas o debilidades observadas en cualquiera de nuestras proveedoras. Quien intente establecer un vínculo comercial con la empresa y se haya desempeñado laboralmente en ella, deberá revelarlo en la carta revelación del presente código. Lo mismo deben hacer los proveedores que tengan alguna relación de parentesco directo con personal del área de compras de la empresa.
- Aseguremos que se proporcione a las empresas proveedoras una copia de este Código de Conducta y constatemos que tienen conocimiento pleno de la obligación de cumplirlo en la ejecución de cualquier trabajo en nombre de nuestra empresa.

COMPETENCIA

- En PREMEDIAC competimos de manera justa y honesta, utilizando los medios adecuados para mejorar nuestra posición competitiva y cumpliendo con todas las leyes y reglamentos existentes en los mercados en los que participamos.
- Siguiendo con los principios de libre mercado, no acordamos con ninguna empresa del sector la asignación de precios, cuotas de mercados o alguna otra actividad parecida que pueda alterar alguna condición del mercado actual.
- Respetaremos en todo momento a las empresas competidoras, por lo que no participamos en comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que sean ofrecidos por las mismas.
- Nos comprometemos a ser personas respetuosas y a no desprestigiar o desvalorar, ni utilizar términos despectivos, relacionados a la competencia.
- Siempre que resulte necesario emitir un comentario, se realizarán desde la objetividad y justicia que nos caracteriza. Quienes tengamos contacto con personal representante de la competencia, evitaremos abordar temas confidenciales y cuidaremos siempre de su imagen, teniendo presente lo establecido respecto al manejo de la información.



AUTORIDADES



- Debemos cooperar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho, en defensa de los legítimos intereses de nuestra empresa, actuando con apego a las leyes, normas y reglamentos aplicables y vigentes.
- Quienes nos relacionemos con autoridades, debemos ofrecer un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad como tales, y procurando una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

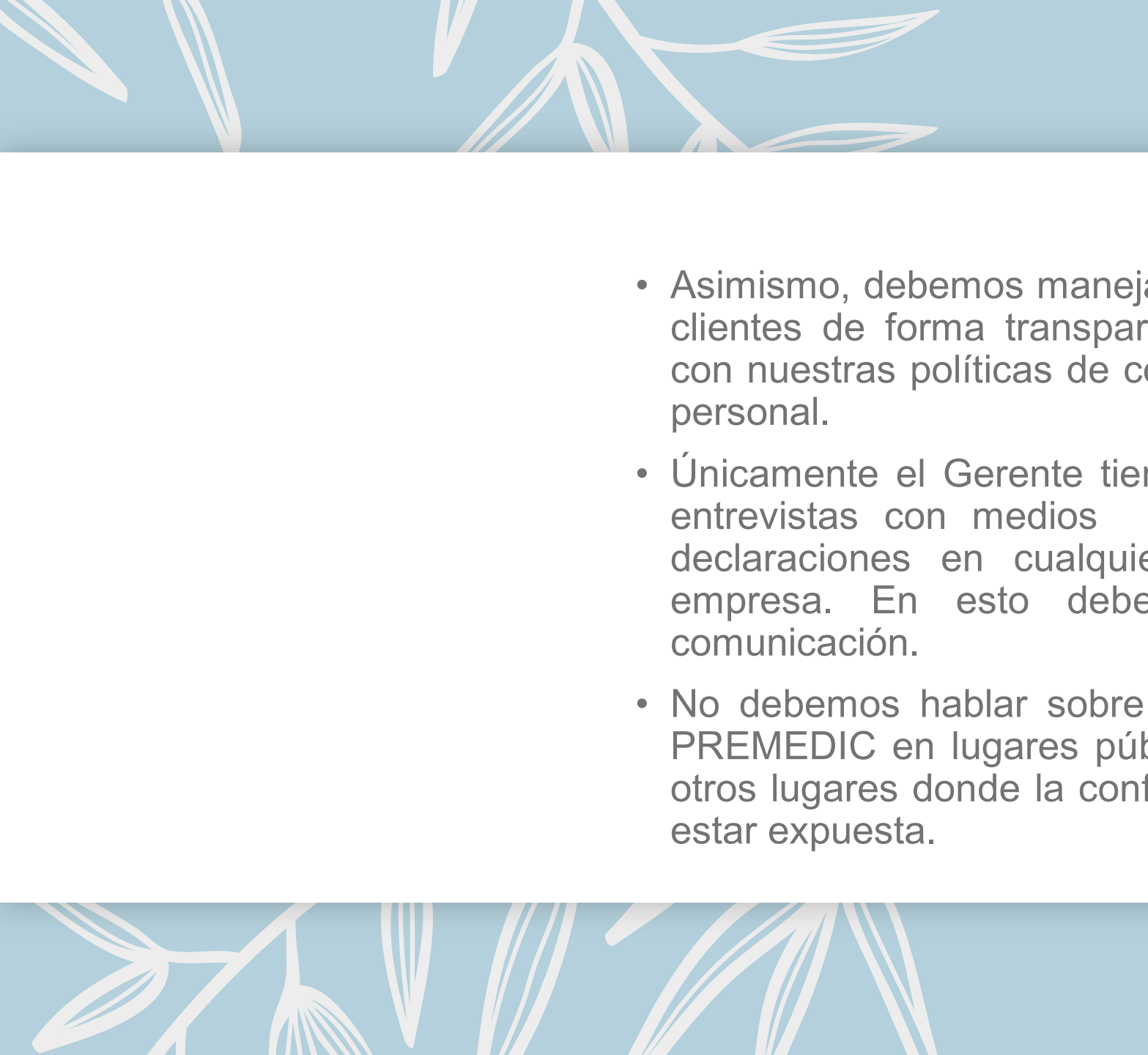
Todos los tratos, trámites y relaciones que se realicen en representación de nuestra empresa, con dependencias o personal gubernamental o del servicio público, deberemos llevarlas a cabo en concordancia con las leyes aplicables, así como con las conductas de negocio comúnmente aceptadas y ejecutadas.

Nunca debemos ofrecer ni aceptar dinero, ni cualquier otro artículo de valor para inducir o recompensar un trato favorable para PREMEDIC o para nuestra persona.

NUESTROS RECURSOS

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

- Toda la información que generamos y desarrollamos como resultado de nuestras actividades para la empresa, es propiedad de PREMEDIC, por lo tanto, es privada y confidencial. Únicamente debemos utilizarla para fines internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.
- Está prohibido distorsionar los registros y la información contable, o bien falsificar las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos o para obtener algún beneficio personal. La información y los registros los presentaremos siempre de manera exacta, oportuna y fidedigna.
- Quienes, por nuestras responsabilidades en PREMEDIC, dispongamos de información confidencial, debemos cumplir con los requisitos y obligaciones descritos en la política de Protección de Información.
- No debemos revelar información confidencial a personal ajeno a nuestra organización incluyendo clientes, proveedores, competencia, representantes de prensa y terceras en general, tampoco a otras personas de la empresa cuyas responsabilidades no requieran esta información.

- 
- Asimismo, debemos manejar la información de nuestros clientes de forma transparente y reservada, siguiendo con nuestras políticas de confidencialidad e información personal.
 - Únicamente el Gerente tiene autorización para aceptar entrevistas con medios de comunicación y realizar declaraciones en cualquier medio a nombre de la empresa. En esto debe seguirse la Política de comunicación.
 - No debemos hablar sobre información confidencial de PREMEDIC en lugares públicos, eventos personales, y otros lugares donde la confidencialidad de ésta pudiese estar expuesta.



REDES SOCIALES

- Debe hacerse un uso de las redes sociales institucionales conforme a los criterios establecidos en este código y en la política respectiva, dado que son una herramienta de comunicación con nuestros grupos de interés. Por tanto, su uso debe proteger y fomentar la buena reputación de la empresa, sus marcas y al personal que colabora en la Compañía.
- Está prohibido compartir información confidencial o sensible de PREMEDIC, su personal o el de partes vinculadas en poder de la empresa.



- Toda información que se publique desde una cuenta personal y realice aseveraciones difamatorias, divulgue información falsa, injurias, amenazas o insultos a la Compañía, su personal y marcas será motivo de sanción.
- Aquellas personas que por su función representan a la Compañía o tienen tareas de vocería, deberán apegar su presencia digital a los principios y valores éticos establecidos en este código.
- Queda prohibido usar la imagen institucional de la Empresa para fines políticos partidistas o de beneficio y lucro personal, ya sea directo o a través de otras personas. Por lo tanto, debemos hacer uso correcto de las misma y no debemos publicar ningún tipo de información comercial, confidencial o toda aquella que pueda dañar la reputación de PREMEDIC y personal colaborador, o que represente un conflicto de interés para la organización.

BIENES DE LA EMPRESA

- Está prohibido utilizar el nombre, logo y propiedades en actividades de beneficio personal.
- Los activos de PREMEDIC como muebles, inmuebles, equipos, herramientas y vehículos, entre otros, los debemos utilizar de forma responsable y de acuerdo a las políticas establecidas, y no deben ser usados para beneficio personal. La venta, renta, donación o disposición de los activos de la empresa, sólo podrán ser realizada por personas autorizadas.
- Si atestiguamos algún hecho en el cual se sustraen, destruyen, o se hace uso indebido de los bienes y demás activos de la empresa sin los permisos necesarios, debemos reportar la situación mediante los mecanismos de la Línea de Denuncia.
- Los recursos financieros de PREMEDIC no deben ser utilizados para propósitos políticos.

SISTEMAS DE CÓMPUTO

Es indispensable que el hardware, software, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, sean adecuadamente resguardados y utilizados exclusivamente para los objetivos de la Compañía.

Los servicios controlados mediante una clave y contraseña son de uso personal e intransferible.

El desarrollo interno de sistemas y programas de computación por parte de quienes colaboramos, ya sea para la planeación o la ejecución de las actividades de la empresa, son propiedad de PREMEDIC

En PREMEDIC estamos en contra del uso malintencionado de la información, así como de la piratería. Por lo tanto, todo caso referente a la sustracción de información digital, copia ilegal de software o el uso de licencias propiedad de PREMEDIC será remitido a las autoridades pertinentes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

- Debemos evitar la utilización de bienes de la empresa tales como equipos de cómputo, programas, herramientas de trabajo, materiales e instalaciones de oficina, para otras actividades que no tengan relación con nuestras funciones. Es nuestra obligación cuidarlos, evitar su maltrato y desperdicio.
- De igual forma debemos reportar todo aquel uso inapropiado de las herramientas de trabajo, o el desgaste de las mismas, a la persona encargada

ANTICORRUPCIÓN

CONFLICTO DE INTERESES

- Los conflictos de interés son situaciones que se producen cuando los intereses personales o los intereses de un tercero, compiten con los intereses de PREMEDIC, pretendiendo obtener algún beneficio personal o cuando el tercero recibe un beneficio indebido producto de la relación establecida con PREMEDIC

SOBORNO Y CORRUPCIÓN

- En PREMEDIC nos adherimos a las leyes anticorrupción vigentes. La corrupción es toda acción o acto de omisión con el fin de obtener beneficios personales o para una tercera persona. Consideramos como soborno todo tipo de ofrecimiento o recepción de favores especiales, dinero, bonos u otro tipo de objetos de valor con fines beneficiosos.
- En PREMEDIC nos comprometemos a no actuar ni ser parte de actos de soborno y corrupción. Por lo tanto, debemos mantener todas las actividades y transacciones financieras debidamente documentadas, cumplir con la política de regalos de la organización y denunciar toda acción de soborno y corrupción que detectemos en nuestras áreas de trabajo.

REGALOS

- Queda prohibido que otorguemos o aceptemos regalos, gratificaciones o beneficios que estén condicionados o tengan como intención influir en nuestras decisiones de negocio, o puedan ser percibidos como un acto de soborno.
- Como lo establece este código, buscamos relaciones comerciales justas y transparentes, por tanto, se deben rechazar regalos, viajes pagados, comidas, descuentos o atenciones especiales que vayan en contra de ese principio. Para mayor detalle sobre el apartado de regalos, consultar la política local vigente.

LAVADO DE DINERO

- PREMEDIC está comprometido con la legislación aplicable en materia de lavado de dinero. Debemos estar vigilantes ante circunstancias que puedan indicar una transacción indebida, y reportarlas.

FRAUDE

- Tenemos el compromiso de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude. Debemos actuar con honestidad e integridad y con la valentía de reportar cualquier hecho que pudiera ser indicio de fraude, ya sea por un acto personal o de una tercera persona, realizado de manera intencional o por negligencia.

PROCEDIMIENTOS DE FALTAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Línea de denuncia

- En situaciones donde se incumpla el Código de Conducta, debemos realizar el reporte para evitar que existan daños perjudiciales para nuestra persona y la organización.

- **Contamos con dos distintos medios de comunicación, para poder generar nuestros reportes:**

- Enviando un correo a:
codigodeconducta@ambulanciaspremedic.com.mx

- Comunicándonos por vía telefónica al siguiente número 9717022351

Debemos tener en cuenta que para realizar un seguimiento adecuado en el caso reportado, debemos incluir la siguiente información:

- ¿Cuándo ocurrió el hecho a reportar?
 - ¿Dónde ocurrió?
- ¿Quién o quiénes son las personas implicadas en el caso?
 - ¿Qué ocurrió?



- Si disponemos de pruebas, es importante que las enviemos para que el Comité de Investigación y Cumplimiento de la empresa pueda realizar el seguimiento correcto. Asimismo, recordemos que no se tolerará ningún tipo de represalias contra quienes utilicen estos medios de denuncia. Si existe algún incumplimiento del Código, se procederá conforme a las sanciones previstas.
- Estos mecanismos son puestos a disposición de todos los que tenemos relación con PREMEDIC con el fin de preservar los valores éticos dentro de la empresa, por lo que invitamos a que se haga un uso responsable de estos medios. El uso inadecuado de estos mecanismos se considera como falta al Código de Conducta y, por lo tanto, conlleva la aplicación de las sanciones correspondientes.

Buzón CDC

- **Contamos con un Buzón para apoyarte con dudas y revelaciones de cualquier índole:**
- codigodeconducta@ambulanciaspremedic.com.mx
- Este buzón te servirá para pedir orientación respecto a:
 - 1. Si tienes algún dilema ético laboral.
 - 2. Tu comportamiento antes de tomar una decisión en la que tengas dudas.
 - 3. Saber cuál es la interpretación de algún apartado
 - 4. En caso que tengas que hacer alguna revelación personal.
 - 5. En caso que tengas que revelar algún hecho ocurrido en cualquier momento.
- **El Comité de Ética o quien este designe, es quien revisará tus dudas y/o revelaciones asegurando la confidencialidad de la información y dará seguimiento oportuno.**

Cumplimiento y consecuencias

- En nuestro entorno laboral, quienes colaboramos en PREMEDIC quedamos sujetos a las políticas internas aplicables. Lo anterior, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos.
- Nuestro Código de Conducta es una herramienta clave, la cual nos guía para el logro de nuestro propósito, puesto que promueve una cultura de trabajo basada en valores. Por lo tanto, cuando una persona, sin distinguir su jerarquía o nivel, tenga un comportamiento contrario a lo establecido en el Código de Conducta, habrá una consecuencia expresada en sanciones, que puede ir desde una llamada de atención, amonestación por escrito, desvinculación laboral, hasta la denuncia penal, cumpliendo en este proceso con el apego a las leyes laborales, civiles y penales vigentes.
- Para vigilar el cumplimiento de nuestro Código de Conducta contamos con un Comité de Ética, que tiene como principal tarea promover la aplicación general del presente Código, así como resolver los casos en que se haya incumplido.

CARTA ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Yo, _____, confirmo que he comprendido y aceptado los principios establecidos en la Filosofía de la Organización de la Empresa y las Normas Éticas contenidas en el Código de Conducta y me comprometo a actuar con apego a lo establecido en el mismo, con el objetivo de preservar la confianza que el personal colaborador, clientes, proveedores, autoridades y la sociedad en general han depositado en la Empresa la que pertenezco.

Ratifico que conozco el procedimiento para realizar denuncias y en caso de saber acerca de la existencia de alguna posible falta al Código de Conducta en mi entorno laboral, me comprometo a realizar dicho ejercicio con honestidad y objetividad a fin de que las instancias correspondientes atiendan la situación detectada.

Asimismo, en caso de tener alguna duda respecto a la aplicación de lo establecido en esta guía o requiera que revelen información personal o de algún hecho ocurrido, solicitaré el apoyo al Comité de Investigación y Cumplimiento por el medio señalado en esta guía para su seguimiento.

Entiendo que la firma de la presente carta compromiso no constituye, ni debe interpretarse como un contrato de trabajo por tiempo definido, ni garantiza la continuación de mi relación laboral.

Leída la presente carta compromiso y habiendo entendido su contenido y alcance, la firmo en

_____, el día ____/____/____.

(lugar)

(dd/mm/aa)

De conformidad.

Nombre y firma.

Me comprometo a firmar esta carta en el entendido de que el diferimiento en dicha firma, no me excusa del compromiso de actuar con apego a lo establecido en el Código de Conducta, ni me exime de las sanciones que en éste se describen en caso de no hacerlo.



**SERVICIOS
MÉDICOS
INDUSTRIALES**



**CODIGO DE
CONDUCTA**

**PREMEDIC SERVICIOS DE
AMBULANCIA Y CAPACITACION
MEDICA**