

CÓDIGO DE ÉTICA



LABORATORIO
CLÍNICO
REAL

Contenido

- Palabras del presidente**
- Generalidades, misión visión**
- 1. Código de ética**
 - Valores y comportamiento
 - Propósito del código de ética
 - Administración del código de ética
- 2. Nuestro personal**
 - Capacitación
 - Vida privada
- 3. Ambiente de trabajo**
 - Alcohol y drogas
 - Acoso
 - Espacios de usos comunes
- 4. La empresa**
 - Administración
 - Seguridad ocupacional
 - Proveedores
 - La competencia
- 5. Los Clientes**
 - No a la discriminación
 - Política de aceptación de obsequios
 - Conflicto de intereses
 - Beneficios ofrecidos por terceros
- 6. Normas gubernamentales**
 - Auditorias y autoridades
 - Actividades políticas
 - Leyes ambientales
- 7. Política de privacidad**
 - Política de datos personales

Responsabilidad post empleo

Responsabilidad social

Tomo decisiones éticas

Violación al código de ética

Prohibición de represalias

PALABRAS DEL PRESIDENTE

Las bases de nuestra empresa fueron creadas con gran esfuerzo, dedicación, entusiasmo y sobre todo honestidad. Las situaciones cotidianas de la sociedad en la que vivimos nos rodean de momentos desafiantes y delicados siendo parte de la complejidad de los negocios.

La ética y el profesionalismo son los valores que debe imperar en nuestras labores, trabajamos diariamente para que estos desafíos sean tratados de manera adecuada.

Nuestro código de Ética posee un conjunto de normas, para guiar la conducta de negocios, basada en valores que deben seguir nuestro personal. Nos presenta una guía para manejar de la manera adecuada los momentos desafiantes que algunas veces se presentan.

GENERALIDADES

Laboratorio clínico Real, inicia en el 2016 con una idea de emprendimiento de una pareja joven, siendo idóneo en la materia el Licenciado Real, con ánimos de proporcionar servicios de calidad a un precio accesible para la población. Iniciando dentro de clínicas de la localidad y logrando mediante dedicación y esfuerzo crecimiento atreves de los años, consiguiendo su propio lugar físico y manteniendo la fidelidad de los clientes.

MISIÓN

Contribuir a la conservación y vigilancia de la salud, proporcionando servicios de laboratorios clínicos con calidez, excelencia e innovación tecnológica, con altos estándares de calidad y servicio, apegados a las leyes del país en pro a la satisfacción de los clientes.

VISIÓN

Proporcionar los mejores estándares de servicios en pro de la salud de la población a un precio justo, brindando un servicio diferenciador que proporcione la preferencia y fidelidad de los clientes.

1. CODIGO DE ÉTICA

VALORES Y COMPORTAMIENTO LABORATORIO CLINICO REAL

El respeto, honestidad y lealtad son los valores que deben imperar en nuestro actuar y que nos identifiquen miembros de la empresa. Aplicando en nuestro comportamiento diario, con clientes, compañeros y proveedores.

El respeto, demostrando el reconocimiento por la dignidad de todas las personas y hacia la integridad de la empresa, manteniendo un actuar profesional en todo momento.

La honestidad aplicada a todo comportamiento dentro y fuera de la empresa, llevándonos a un actuar integro y correcto. Teniendo un actuar transparente que los intereses de la empresa prevalezcan sobre intereses personales, defendiendo la verdad en toda gestión.

La lealtad, valora la empresa que te acoge como familia y proporciona la confianza para que te desarrolles. Pon atención en decisiones pensando en el cliente y los lineamientos de la empresa.

Reporta conflictos de intereses o malas prácticas detectadas a través de los canales correctos. Correo info@laboratorioreal.com número 6379-6660. De manera anónima mediante cartas o llamadas dirigidas al Lic. Francisco Real 6379 6660 o Lic. Argelis Jaén 6462-3850.

Propósito del Código de Ética

El éxito de nuestro negocio se ha forjado en comportamientos éticos, por ello debemos orientar a nuestro personal, para que tengan las herramientas y conocimiento en manejo de situaciones, basadas en valores que prevalezca en el actuar como miembros de la empresa. Este código de ética tiene el propósito de guiar a un actuar integral en buenos valores.

Administración del Código de Ética

Este código está dirigido a todo el personal y miembro del Laboratorio Clínico Real. Si en algún momento se genera dudas o comentarios sobre dicho

contenido, puede dirigirse a nuestra gerencia o jefatura inmediata. Es primordial que conozcamos, entendamos y apliquemos un comportamiento ético en todo momento de nuestras funciones dentro de la empresa y fuera de ella.

2. NUESTRO PERSONAL

Nuestro éxito esta grandemente ligado a la calidad de nuestro personal, valoramos y reconocemos su importancia en el éxito de la empresa. Nuestros procesos están basados en proporcionar un ambiente agradable y seguro de trabajo.

El ingreso de personal está basado en la necesidad que genere la empresa y su elección está condicionado a sus competencias y dedicación en sus labores, identificándose con la compañía y realizando un trabajo idóneo.

Mejora continua y Capacitación

El fortalecimiento de los conocimientos es importante para nuestro crecimiento como empresa y como colaboradores, por esto debemos mantener un comportamiento de entusiasmo por toda oportunidad de capacitación y mejora continua. La aplicación de dichas habilidades adquiridas en capacitación interna y asesoría a compañeros cuando sea necesario.

Vida privada

El comportamiento dentro de nuestro entorno social, sea alineado al respeto de los valores dentro de la organización y así también en la vida cotidiana.

3. AMBIENTE DE TRABAJO

Espacios de uso comunes

Es deber de todos mantener las condiciones y espacios en el trabajo de manera educada, cuidando los espacios y proporcionado una buena convivencia. Mantener la limpieza y orden, revisar e informar la funcionalidad de todo el inmobiliario y equipos utilizados, utilizar indumentaria adecuada para realizar nuestras funciones, manejanos bajos las normas correctas de bioseguridad,

ergonómicas y seguridad. Respetar el tiempo de los demás y evitar interrupciones y distracciones en actividades diarias. Notificar de manera inmediata por prevención de accidentes de cualquier tipo.

Alcohol y drogas

Uno de nuestros principales objetivos es brindar un ambiente de trabajo y servicio saludable y seguro para todos.

Rechazamos todo uso de sustancias ilegales y alcohol que pongan en riesgo nuestras funciones y seguridad. Está prohibido el consumo de alcohol y drogas en horas laborables o llegar a sus funciones con dichos efectos.

Queda exceptuado el consumo moderado de bebidas legales alcohólicas en actividades fuera del ámbito laboral.

Acoso

El trato con nuestros compañeros, clientes y proveedores deben mantenerse en el respeto. Cualquier conducta que sea inapropiada y cree un entorno hostil y ofensivo debe informarse y hacer los reportes y denuncias necesarias a través de los canales adecuados.

4. LA EMPRESA

Los recursos brindados por la empresa para realizar las funciones son de uso responsable y exclusivamente para dichas funciones, no debemos permitir el uso para beneficio personal, es nuestra responsabilidad tomar acción para proteger de robos, uso inadecuado, daños o sabotaje.

Administración

La información debe manejarse de forma exacta, siendo cuidadosos para que refleje transparencia y veracidad. Los reportes financieros deben reflejar los altos valores éticos, rechazamos ocultar, falsificar, encubrir o manipular información con intención de afectar su integridad. Claridad en los procesos para no generar percepciones erróneas interna o externamente. Evitar rumores o comentarios subjetivos.

La información de la empresa es propiedad exclusiva de la misma, su divulgación o difusión debe ser previamente autorizada. Todo personal se compromete a no usar información de la compañía sin autorización.

Los inventos, trabajos creativos, información comercial desarrollada dentro de la empresa son considerados material que protegemos y mantenemos segura.

Salud ocupacional

La salud es vital para el cumplimiento de nuestras funciones y el buen vivir de cada individuo. Por esto todos estamos comprometidos a gestionar, crear y conservar un ambiente de trabajo seguro para todos. Es un compromiso usar los insumos herramientas, protección personal, proporcionadas por la empresa, al igual que cumplir con las medidas de seguridad y salud que se establezcan.

Proveedores

Las negociaciones honestas y equitativas es el compromiso de nuestra empresa, manteniendo un proceso justo. Una relación transparente es la base para el buen desempeño y gestión. Rechazamos sobornos, pagos o gratificaciones ofrecidas para obtener beneficios personales. Estamos comprometidos con los pagos oportunos a proveedores, de acuerdo a términos y pautas acordadas.

La competencia

Competir de manera leal y objetiva, por lo que evitamos tener acciones que afecten estrategias y nuestra reputación. Respetamos a nuestros competidores, no hacer comparativos o calificativos engañosos. Respetamos y cumplimos regulaciones legales en referencia a libre competencia.

5. LOS CLIENTES

Nuestros clientes son el núcleo principal de nuestra empresa, sin ellos no existimos. Es primordial para nuestra empresa y su crecimiento el trato amable, cálido, oportuno y profesional para todos. Buscamos crear y mantener

esa fidelidad de nuestros clientes, atreves de una atención diferenciadora y de confianza. Debemos brindar información oportuna y veraz en todo momento. Al presentarse clientes inconformes o molestos, referir a jefes superiores. Todo cliente es importante. Tenemos el compromiso de cooperar en oportunidades de mejoras, proporcionar ideas para realizar mejores procesos y atención eficiente de calidad.

Discriminación

Toda persona, compañero, cliente proveedor, debe tratarse con el respeto, profesionalismo y comportamiento hacia la dignidad humana, sin importar su creencia, sexo, raza, religión entre otros. No está permitido ningún acto de discriminación hacia alguna persona y rechazamos cualquier forma de favoritismo.

Conflictos de intereses

Nuestras actividades personales no pueden entrar en conflicto con nuestras responsabilidades, no podemos obtener beneficios personales como resultado de nuestro cargo o haciendo uso del nombre de la empresa. Evitamos contratar o trabajar con personas dentro de nuestro entorno familiar,

Obsequios

Evitamos recibir regalos que puedan influir en nuestras decisiones o transacciones comerciales.

6. NORMAS GUBERNAMENTALES

Leyes

Acatamos el cumplimiento de leyes y normas, tanto sanitarias, comerciales, laborales, tributarias y de gestión administrativa. Así como normas internacionales en relación a nuestro rubro.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes ambientales para conservación y protección de medio ambiente. Para esto practicamos los siguientes pasos: prevenir la contaminación que puedan provocar nuestros procesos, uso racional de los recursos, administración adecuada de residuos

comunes y residuos biológicos, implementación de reciclaje en nuestros procesos.

Auditores y autoridades

Somos fieles a la transparencia en todas las áreas, cooperamos con los trabajos externos debidamente autorizados, proporcionando información correcta y de no manejarla, buscar a la persona adecuada y evitar interpretaciones o conclusiones erróneas.

Actividades políticas

Respetamos la participación de procesos políticos fuera del periodo laboral. Debe estar claramente establecida la participación personal y no de la empresa. Dichas actividades no deben interferir con nuestras responsabilidades en la empresa.

7. POLITICA DE PRIVACIDAD

La información confidencial es aquella que por su naturaleza no debe ser revelada o puesta a disposición de terceros.

Por la naturaleza de nuestros servicios tenemos acceso a información confidencial sobre los clientes y proveedores. Es de vital responsabilidad de cada uno proteger y no revelar esta información.

Respetamos la confidencialidad por lo que utilizamos exclusivamente información necesaria para hacer nuestro trabajo. Esta información la empleamos de manera segura. No comentamos asuntos de carácter confidencial en lugares públicos, baños, transporte entre otros. Cumplimos con las regulaciones sobre las políticas de privacidad de usos de datos personales regidas en el país y conocemos y aplicamos nuestra Política de Tratamientos de datos Personales.

RESPONSABILIDAD POST EMPLEO

Nos comprometemos a mantener confidencialidad de la información al finalizar el vínculo laboral, Así mismo devolvemos todos los bienes de la empresa que mantengamos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Apoyamos con nuestro trabajo cotidiano los valores que dan sustento a la comunidad donde estamos. Contribuimos con el crecimiento económico y social. Promovemos el fortalecimiento de valores éticos.

TOMO DECISIONES ÉTICAS

Con este código de ética tenemos en el Laboratorio Clínico Real las herramientas para tomar decisiones correctas. Este conjunto de normas está fundamentado en valores en los que tenemos que basar nuestro comportamiento.

Si en algún momento no estoy seguro de mi actuar, hagamos una pausa y busquemos información bajo un cuestionamiento ético, evaluando las diferentes alternativas y consulto con mis superiores.

Con este código de ética sellamos el compromiso con los lineamientos y objetivos de la empresa, es de obligatorio cumplimiento y deber de todos en su difusión.

VIOLACIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

Tenemos la responsabilidad de reportar alguna violación a este código, así como de alguna irregularidad. Para esto tenemos la recepción mediante correo, llamadas, cartas y atención personal con el presidente de ser requerido.

Canales oficiales:

Correo info@laboratorioclinicoreal.com

Llamadas +507 6379-6660

Cartas Dirección

Betania, Avenida La Paz, casa D14, Laboratorio Clinico Real, Dirigido a Lic. Argelis Jaén

Citas presenciales

Betania, Avenida La Paz, casa D14, Laboratorio Clinico Real, Oficina 1, Lic. Francisco Real.

Tienes la elección de permanecer en anonimato en tu reporte o dejar tus datos personales. Protegemos la identidad e información garantizando el anonimato de los denunciantes y la independencia de una investigación.

PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Es para nosotros de vital importancia el reporte de violaciones al código, por ellos rechazamos algún tipo de acción de represalias por haber reportado un comportamiento no ético.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

12