



Manual de Políticas Empresa Socialmente Responsable

2017



Contenido

INTRODUCCION	2
OBJETIVO	2
ALCANCE.....	2
NUESTRA HISTORIA	3
DECLARATORIA DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	4
COMITÉ INSTITUCIONAL DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017-2018	5
DECLARATORIA DE CALIDAD DE VIDA	6
COMITÉ CALIDAD DE VIDA 2017-2018	7
POLITICAS CALIDAD DE VIDA 2017- 2018	8
DECLARATORIA DE VINCULACION AL MEDIO AMBIENTE	9
COMITÉ VINCULACION AL MEDIO AMBIENTE 2017-2018	10
POLITICAS MEDIO AMBIENTE 2017- 2018	11
DECLARATORIA DE ETICA EMPRESARIAL	12
COMITÉ ETICA EMPRESARIAL 2017-2018	13
POLITICAS ETICA EMPRESARIAL 2017- 2018	14
DECLARATORIA DE VINCULACION CON LA COMUNIDAD	15
COMITÉ VINCULACION CON LA COMUNIDAD 2017-2018	16
POLITICAS VINCULACION CON LA COMUNIDAD 2017- 2018.....	17
DECLARATORIA DE GESTION DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE.....	18
COMITÉ GESTIÓN EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017-2018	19
POLITICAS GESTION DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017- 2018.....	20
CONTACTO	¡Error! Marcador no definido.



INTRODUCCION

De Clínica Ángeles y su equipo de colaboradores reciba usted un cordial saludo y la más cálida de las bienvenidas a nuestro Manual Políticas Empresa Socialmente Responsable, en el encontrará las acciones por cada comité que coadyuvan al desempeño eficaz y eficiente generando el impacto positivo de manera interna, con la comunidad y el medio ambiente.

OBJETIVO

Nuestro objetivo es que las acciones orientadas al desarrollo del personal y de las comunidades donde operamos, la protección del ambiente, así como la transparencia y compromiso público en todo lo que hacemos, sean parte integral de nuestra estrategia de negocio y se extiendan a todas las áreas de la organización.

ALCANCE

Mantener el compromiso de actuar en apego al modelo de negocio con las políticas establecidas en los comités de calidad de vida, vinculación con la comunidad, vinculación con el medio ambiente y mercadotecnia responsable aplicables con los colaboradores y principales grupos de interés.



NUESTRA HISTORIA

Clínica Ángeles nace en junio del 2004, es fundada por el Doctor José Ángel Peraza Nevarez, mexicano, originario de Culiacán, Sinaloa el cual es médico cirujano homeópata graduado del *Instituto Politécnico Nacional “Escuela Nacional De Medicina Y Homeopatía”* En Julio De 1986 consolidado como dueño único. Su ubicación es al poniente de la ciudad de Los Mochis, Ahome, Sinaloa en Boulevard Tabasco #2134 Colonia Popular 75.

Inicia con una construcción básica de un cuarto de urgencias, recepción, dos consultorios, cuatro habitaciones (con aire acondicionado, televisión con cable y teléfono), un quirófano, sala de partos, CEyE (centro de empaque y esterilización), área de enfermería y centro de lavado.

A partir de su nacimiento se decide proporcionar atención médica con calidad y calidez a precios accesibles a la población abierta, con la tarea de cuidar de su salud, previniendo y curando la enfermedad.

En sus inicios logra licitar SERVICIOS MÉDICOS Y HOSPITALARIOS con PEMEX con ello le da la oportunidad rápida de expansión en el mercado de servicios médicos, dando también una gran publicidad entre la sociedad médica.

Para el 2006 inaugura la segunda planta de esta clínica logrando con esto satisfacer su necesidad de expansión, con las instalaciones nuevas cuenta con diez habitaciones, dos quirófanos, una sala de partos, dos salas de espera, ampliación de la recepción, un consultorio de urgencias, consultorio de ginecología, consultorio de medicina homeopática, área de urgencias para dos pacientes, cocina, área de lavado, dos áreas de enfermería, dos CEyE, área de incubadoras, dos bodegas, espacio de residuos y productos biológico-infeccioso y elevador. Para el 2014 se inaugura el área de Terapia Intermedia.

Actualmente proporciona servicios médicos a la población abierta, trabajadores del H. Ayuntamiento de El Fuerte, H. Ayuntamiento de Ahome, Restaurantes Chic's, Grupo Red, Aseguradora AXXA Servicess y Casa Ley.

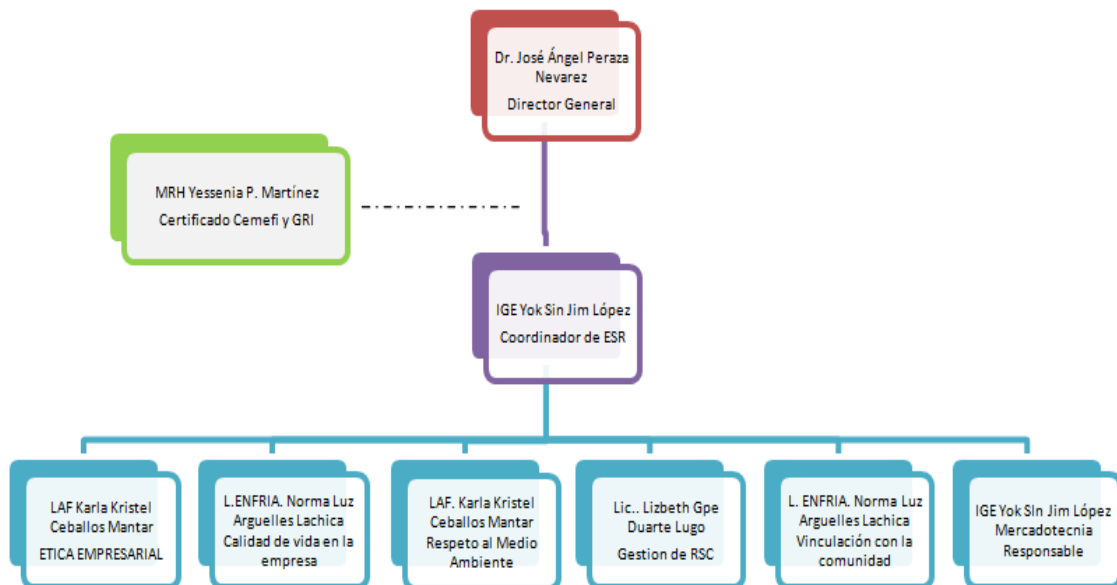


DECLARATORIA DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Adoptar la Cultura de Empresa Socialmente Responsable implica para Clínica Ángeles otorgar servicios médicos de calidad con calidez apegados a las Normas Oficiales Mexicanas que corresponden al giro de la empresa, mantener el propósito de estar en la mejora continua mediante la integración a los programas de capacitación implementados para cada parte del equipo multidisciplinario.

Con la finalidad que los procesos se mantengan en la congruencia de las acciones y pensamientos motivados por los valores personales e institucionales, partiendo de la reingeniería de la empresa con el Modelo del consejo de Salubridad General para la atención en salud con calidad y seguridad, involucrando al entorno empresarial, la sociedad y el medio ambiente todo como un sistema.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017-2018





DECLARATORIA DE CALIDAD DE VIDA

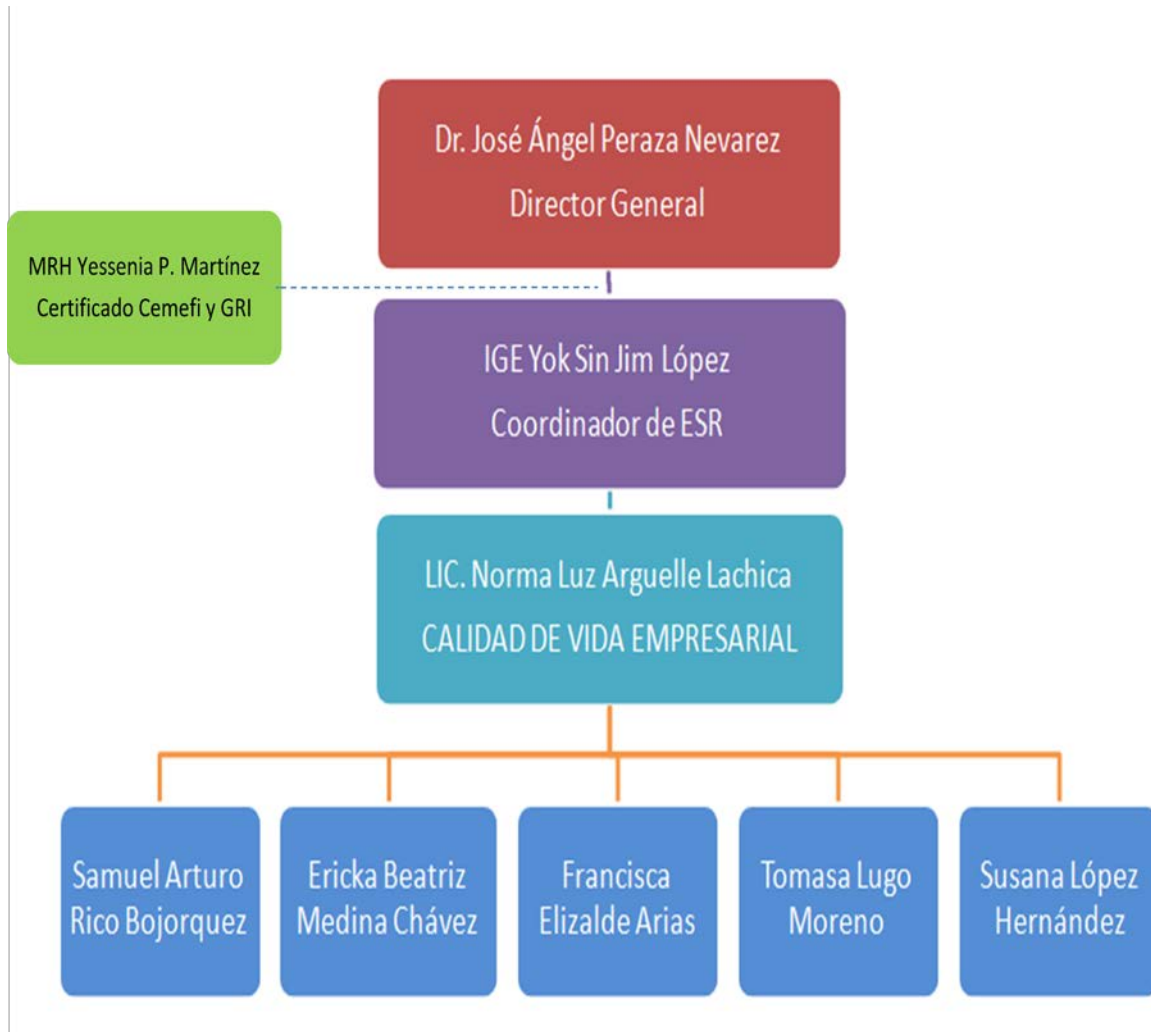
Crear, generar y sostener la Cultura Socialmente Responsable en una sociedad medica basada en mantener un ambiente de convivencia cordial dentro y fuera de la empresa, motivando a cada elemento a interactuar en el equipo multidisciplinario otorgando servicios médicos de calidad con calidez, favoreciendo al crecimiento personal y colectivo, con participación justa en las prestaciones e incentivos, donde la empresa provee de herramientas y medidas de seguridad en general para sus colaboradores, obteniendo como beneficio la mejora en la calidad de vida en conjunto.

Se encuentra sustentado por:

- Reglamento interno de trabajo
- Declaración Universal De Los Derechos Humanos
- Código de conducta
- Políticas ESR Calidad de Vida
- Código de Ética Para Enfermería y Médicos
- Código De Ética Institucional

Con la finalidad de generar y crear un ambiente interno y externo respetando y aplicando lo ya mencionado.

COMITÉ CALIDAD DE VIDA 2017-2018





POLITICAS CALIDAD DE VIDA 2017- 2018

Finalidad: La calidad de vida de nuestros colaboradores es muy importante siendo Clínica Ángeles como su casa, donde el bienestar de ellos permite mantener un ambiente armónico necesario para brindar la atención médica de calidad pero también con calidez cumpliendo así la misión de la empresa.

Políticas:

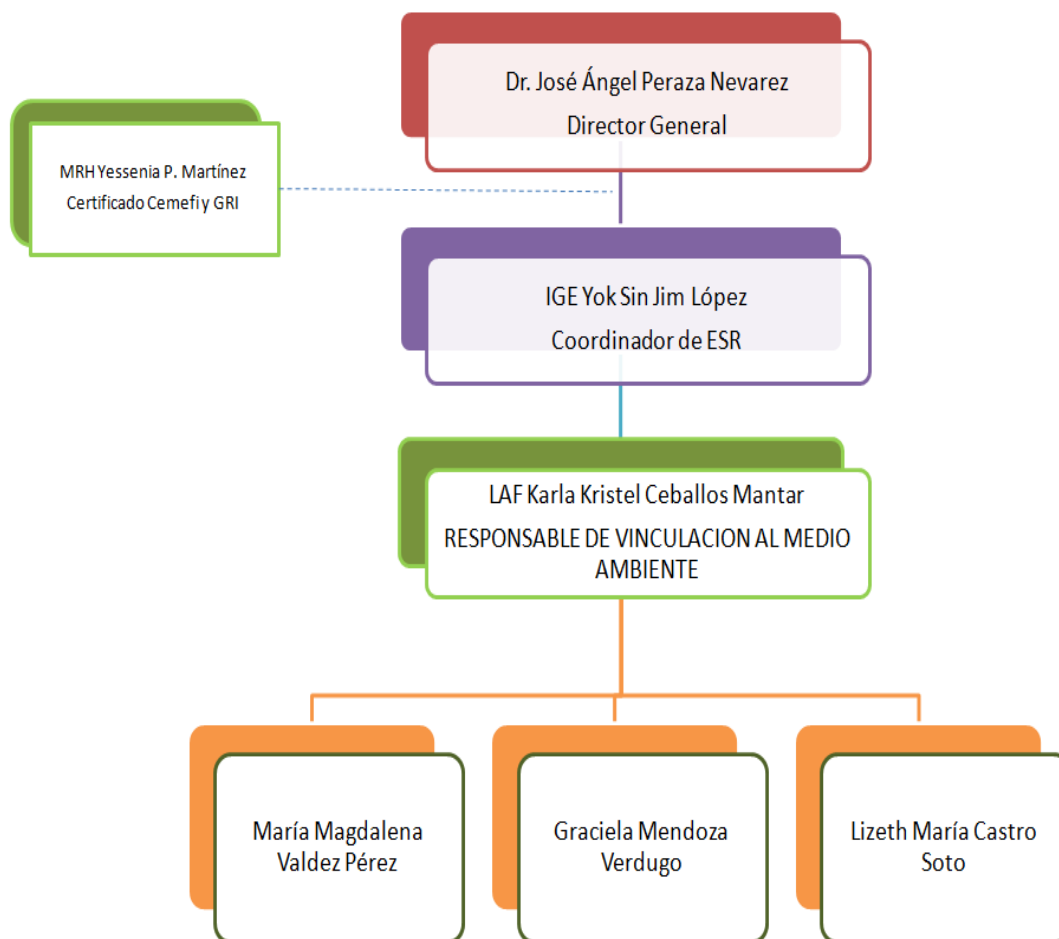
- En clínica Ángeles garantizamos que cumplimos de acuerdo a ley con los sueldos y salarios especificando detalladamente su composición mediante el recibo de nomina entregado de manera quincenal.
- Clínica Ángeles respetamos el derecho de asociación que supone la libre disponibilidad de los miembros individuos para constituir formalmente agrupaciones permanentes o personas jurídicas encaminadas a la consecución de fines específicos entendiéndose con esto que cualquier asociación, sindicato o religión, siempre y cuando esto no ocasione problemas con las funciones y responsabilidades laborales.
- Mantener la comunicación hacia los colaboradores informando a través de dirección general, administración y jefa de enfermeras los temas relevantes para el crecimiento de las personas y de la empresa.
- Clínica Ángeles propicia y respeta la igualdad de género, orientación sexual, edad, condición social y origen étnico, disfrutando de todos los derechos otorgados en la contratación, promoción, remuneración y división del trabajo establecidos en el Manual de Contratación, Pacto Mundial y Declaratoria Universales Derechos humanos.
- Por su naturaleza y normativas externas en nuestra empresa no se admite la integración de menores de edad al entorno laboral, estableciendo como requisitos mínimos mayoría de edad, título y cedula para las áreas de enfermería y medicina resguardando siempre la integridad de los colaboradores prohibiendo el trabajo forzado u obligatorio



DECLARATORIA DE VINCULACION AL MEDIO AMBIENTE

En Clínica Ángeles el cuidado de la salud es importante por lo que estamos comprometidos en cuidar el medio ambiente respetando el entorno mediante el manejo sustentable de los recursos naturales a través de políticas ambientales, implementando las políticas de el manejo adecuado de los Residuos peligrosos Biologico-infecciosos, la separación de residuos, compuestos y basura, la identificación y eliminación de focos de infección que pudieran generar transmitir enfermedades nosocomiales, cumpliendo con las normativas de la secretaria de salud y cuerpos gubernamentales pertinentes

COMITÉ VINCULACION AL MEDIO AMBIENTE 2017-2018





POLITICAS MEDIO AMBIENTE 2017- 2018

Finalidad: Proyectar a todos los grupos de interés que se relacionan con Clínica Ángeles su vocación de liderazgo en el uso adecuado y responsable de los recursos naturales y el respeto por el medio ambiente considerando como el elemento central del concepto de sustentabilidad.

Políticas:

- El principal reto de Clínica Ángeles es aprovechar lo mejor los recursos por lo que respetamos las normativas externas para el tratamiento de RPBI, colocación de trampas para residuos grasos y aceite que se vierten al drenaje, recolección de basura, normatividad de descargas en aguas residuales así como la implementación del Programa de Reciclado de hojas, cartón y plástico.
- En base a la NOM-087-ECOL-SSA1-2002 se establece la clasificación de los residuos peligrosos biológico-infecciosos así como las especificaciones para su manejo donde Clínica Ángeles establece que los residuos peligrosos biológico-infecciosos no deberán mezclarse con ningún otro tipo de residuos municipales o peligrosos. así como la NOM-002-ECOL-1996 que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal manteniendo vigilancia estrecha y normativa de los desechos.
- La difusión ambiental se aplica desde la generación de conciencia en los colaboradores y los grupos de interés para el mantenimiento de transportes formando una gaceta informativa dando tips de mejora para los vehículos generando una cultura de sustentabilidad.
- A través del Manual de Sustentabilidad ambiental el cual participa de manera directa los colaboradores y de manera indirecta los grupos de interés generamos una concientización del respeto al medio ambiente, en cumplimiento de los diferentes manuales y políticas establecidas.
- Se promueve el ahorro y eficiencia energética a través del uso de focos ahorradores (lámparas LED), equipos de baja consumo energético así como el programa de ahorro de energía generando la concientización en el equipo de trabajo.



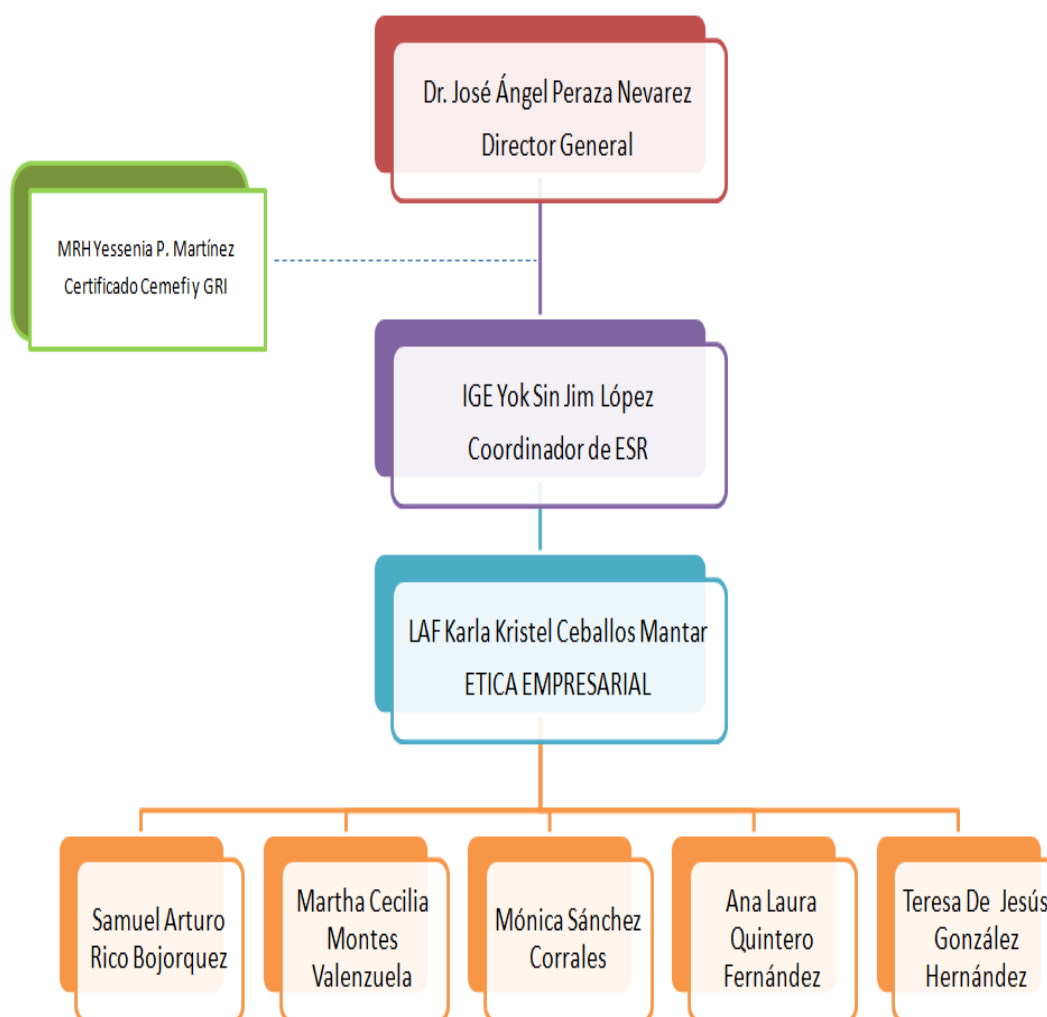
DECLARATORIA DE ETICA EMPRESARIAL

Clínica Ángeles se caracteriza por dar un trato digno a los colaboradores, proveedores, pacientes, familiares y médicos así como a los principales grupos de interés manteniendo la confidencialidad de los procesos internos, los diagnósticos y tratamientos, por medio de prácticas éticas individuales y en su conjunto, mediante el respeto mutuo y la empatía aplicando y respetando:

- Código de Conducta,
- Código de Ética de cada disciplina del equipo multidisciplinario
- Reglamento interno de trabajo

Con la finalidad de que prevelezcan las líneas de comunicación efectiva, llevando a la practica los principios, valores y actitudes donde los derechos humanos son a favor de mejorar la calidad de vida y salud.

COMITÉ ETICA EMPRESARIAL 2017-2018





POLITICAS ETICA EMPRESARIAL 2017- 2018

Finalidad: Proyectar a todos los grupos de interés que se relacionan con Clínica Ángeles su vocación de liderazgo en el uso adecuado y responsable de los recursos naturales y el respeto por el medio ambiente considerando como el elemento central del concepto de sustentabilidad.

Políticas:

- Clínica Ángeles cuenta con un Código de conducta que se aplica, difunde y respeta a través de un programa de Capacitación, Inducción a la empresa, recordatorio en las juntas mensuales con el personal y en momentos de dilemas éticos aplicables a manifestar siempre una adecuada conducta
- Donde la vigilancia de la ética empresarial, el código de ética, código de conducta y el respeto al reglamento interno institucional corresponde a la aplicación individual de los valores éticos personales y al Comité responsable de sancionar si esto es necesario.
- En nuestra empresa en cumplimiento a nuestro código de conducta, código de ética, Pacto Mundial, la Declaratoria Universal de los Derechos Humanos no discriminamos a: socios, clientes, partes interesadas ni a nadie con quien tenga algún tipo de relación cuidando la integridad de cada individuo con quien interactuamos.
- Hacemos el compromiso de conocer, difundir, aplicar y respetar nuestro código de conducta y código de ética como regulador interno y Declaratoria Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial como regulador externo de las formas correctas de conducirnos hacia los demás, estableciendo como valores principales la empatía, cordialidad y educación.
- Como empresa prestadora de servicios médicos, donde las enfermedades y accidentes afectan a cualquier persona, nos limitamos a dar la atención médica sin prejuicio alguno, dando al paciente y al familiar siempre un trato digno y respetuoso.



DECLARATORIA DE VINCULACION CON LA COMUNIDAD

Clinica Angeles se dedica a brindar servicios de salud desde junio de 2005 a la comunidad ahomense comprometidos en mejorar la calidad de vida mediante la integración de los principales grupos de interés como lo es: la capacitación constante a sus colaboradores con algunos proveedores, con lazos comerciales responsables donde impera la mejora continua de los productos, innovando en los procesos y en las instalaciones generando un confort en los pacientes y los médicos, cumpliendo con los compromisos gubernamentales brindando apoyo a grupos vulnerables, preocupados por el cuidado del ambiente realiza acciones a través de aplicar la cultura de empresa socialmente responsable, cuidando los recursos naturales

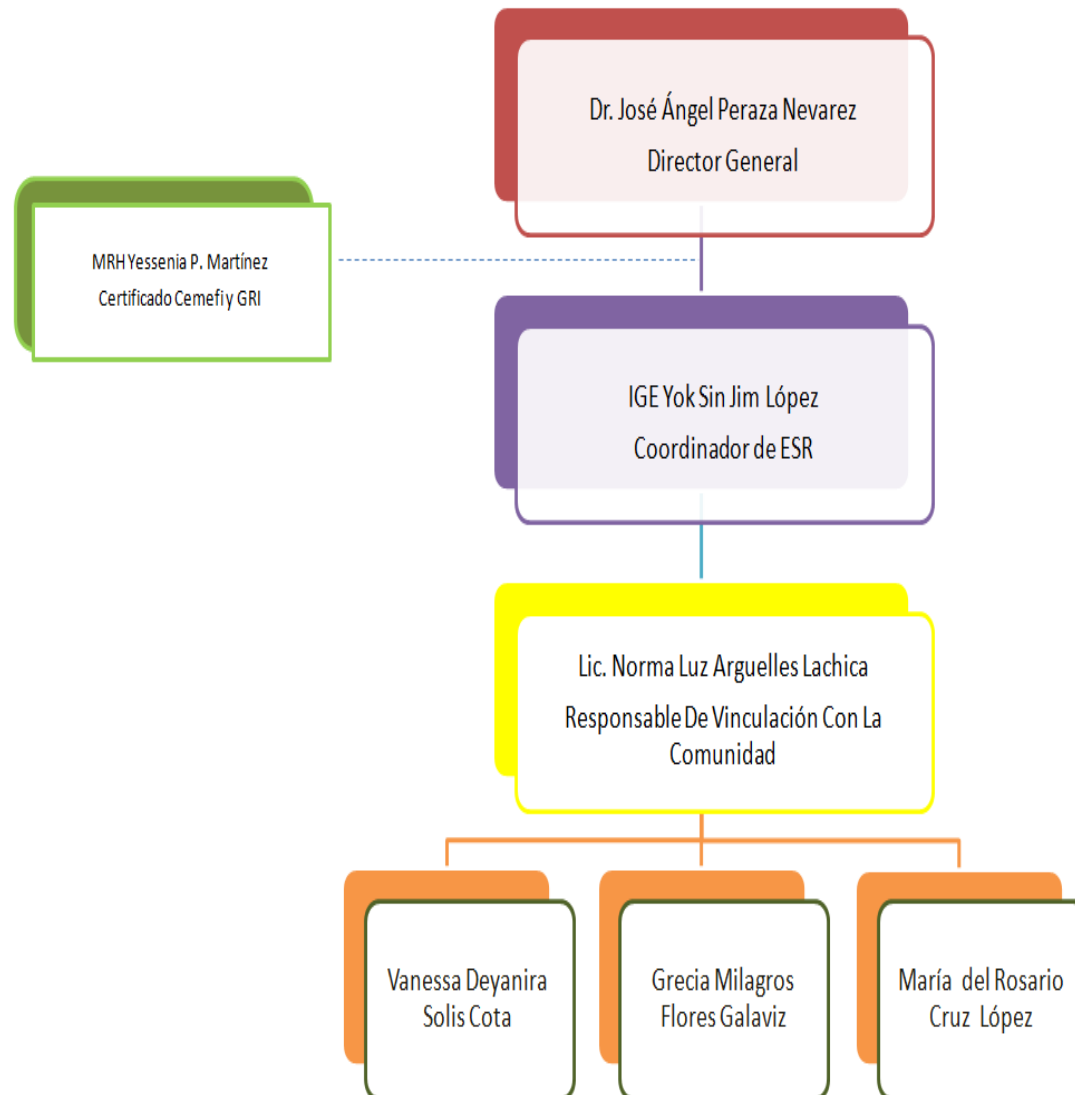
Generando sinergia con:

- Grupos farmacéuticos
- Empresas locales de publicidad,
- Empresas Nacionales de uniformes, ropa hospitalaria y quirúrgica.
- Empresas internacionales (Maquinaria y equipo medico)
- Universidades
- Colegios médicos de diferentes especialidades
- Grupo Empresarial local
- Cámaras y Consejos Nacionales.

Con la finalidad de mantener la filosofía ganar-ganar, aplicando y respetando:

- Normativas Institucionales de la empresa
- Normas de conducta
- Convenios establecidos de comercio
- Políticas y reglamentos.

COMITÉ VINCULACION CON LA COMUNIDAD 2017-2018





POLITICAS VINCULACION CON LA COMUNIDAD 2017- 2018

Finalidad: Como proveedor de servicios médicos creemos en un mundo de oportunidades nuevo y apasionante y queremos que todos participen en él. Creemos en la integración de personas sanas en la sociedad lo cual nos guía, lo hacemos centrados en los beneficios que aporta cada día la medicina nos preocupamos por la gente y por su calidad de vida en nuestra sociedad.

Políticas:

- Clínica Ángeles genera Programas de capacitación de acuerdo a las actualizaciones medicas que se van generando para dar una atención medica con la mejora continua de los conocimientos a los colaboradores manteniendo la calidad en la atención, de los medicamentos y equipo utilizando tecnología de punta, respeto a los derechos de los pacientes y familiares, de los médicos siempre a la vanguardia.
- Para prevenir los posibles conflictos se establece en el Manual de contratación el respeto a las costumbres y creencias y se fomentan a través del Programa de actividades para motivación y familiaridad con la empresa todo ello manteniendo la libertad de pensamiento y asociación de cada persona.
- Fomentamos las relaciones de dialogo y colaboración mediante vinculaciones con cámaras, proveedores, instituciones gubernamentales, asociaciones, colegios médicos nos permite crecer como empresa, se hace de manera participativa en los eventos culturales, médicos, sociales, deportivos.
- Se cuenta con Programa de capacitación interna y externa, Programa de desarrollo profesional y apoyo para desarrollo de habilidades con la finalidad de profesionalizar los servicios.
- Mantenemos las alianzas intersectoriales en la discusión y atención de temas de interés publico a través del departamento de desarrollo empresarial y CANACINTRA, Codesin, Grupo Red, Colegios de Médicos, Instituto Politécnico Nacional, UNIVAFU, Actinver Banco, Mead Jonhson,
- Promovemos para nuestros clientes y para la sociedad en general lo hacemos donde podemos y a través de nuestro negocio, pero sabemos que vivimos en un mundo imperfecto, así que ponemos a la disposición un comité que genera programas concretos orientados al acceso, el desarrollo de habilidades y creación de oportunidades.



DECLARATORIA DE GESTION DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Clínica Ángeles a través de Dirección General autoriza la asignación de la IGE Yok Sin Jim López quien desde octubre 2015 a la fecha como encargada del departamento de Desarrollo Empresarial, para la implementación y coordinación del proceso Empresa Socialmente Responsable, así mismo para la integración de los comités institucionales por ámbito, que marca la metodología incluyendo a todo el personal quien de manera voluntaria, se integra para mejorar las condiciones generales de la empresa.

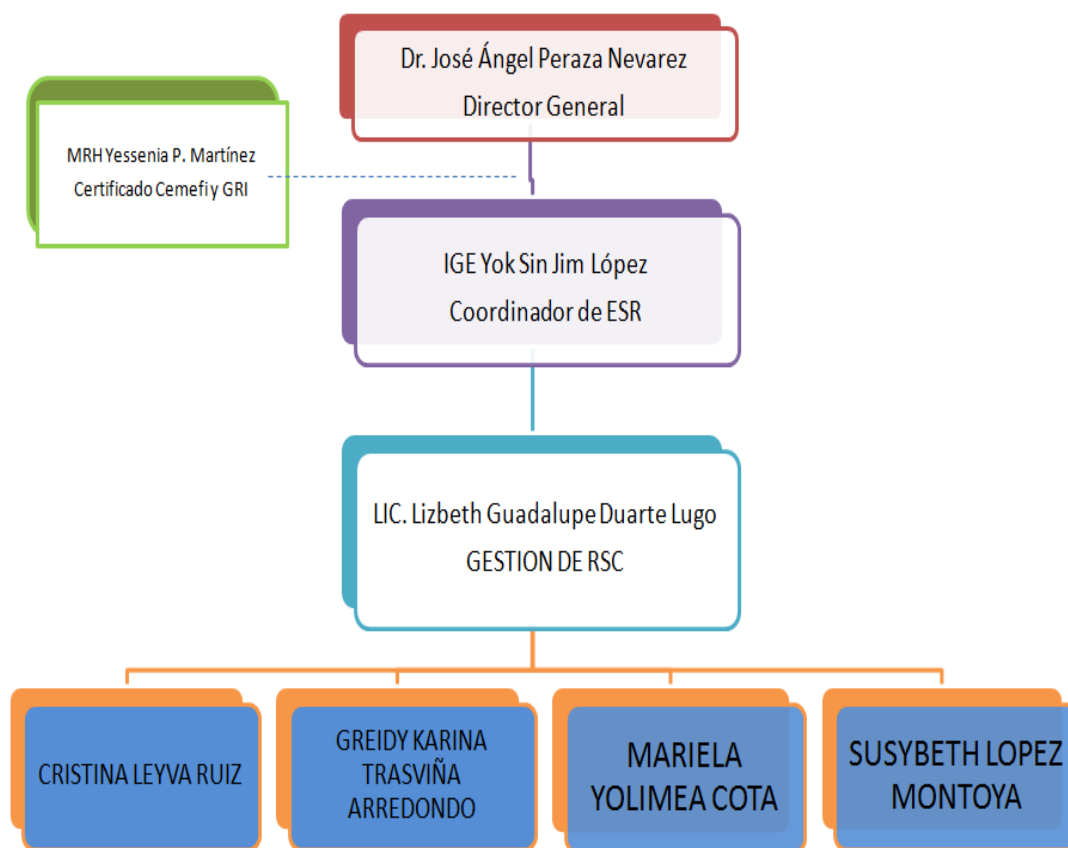
El objetivo de nuestra clínica en la implementación de esta Cultura es integrar, concientizar, mantener y difundir de manera individual y en equipo el compromiso de multiplicar la información que nos permite crecer y desarrollarnos como seres humanos responsables de nuestras acciones impactando con resultados positivos para la empresa, la sociedad y el medio ambiente en su conjunto.

Se integran los comités de:

- Ética empresarial
- Calidad de Vida
- Vinculación con la comunidad
- Medio ambiente
- Gestión de ESR
- Mercadotecnia responsable

Con la finalidad que los procesos se mantengan en congruencia con las acciones y pensamientos motivados por los valores personales e institucionales, partiendo de la reingeniería con el Modelo del Consejo de Salubridad General para la atención en salud con calidad y seguridad, manejo y uso de medicamentos, prevención y control de infecciones, y un sistema de competencias y educación para el personal, involucrando al entorno empresarial, la sociedad y el medio ambiente todo como un sistema.

COMITÉ GESTIÓN EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017-2018



POLITICAS GESTION DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017- 2018

Finalidad: La empresa promueve el crecimiento y la rentabilidad, mediante el desarrollo sustentable que requiere la continuidad de la vida en la tierra. Un cambio de actitud personal y empresarial que subsane los problemas sociales y ambientales, con la instauración de una ética para la sustentabilidad, que sea parte de una racionalidad ambiental para la construcción de una sociedad más justa que satisfaga los anhelos de felicidad de la humanidad.

Políticas:

- Nuestra empresa considera implementar la cultura de Empresa Socialmente Responsable que venga a sumar a nuestra filosofía valores de sustentabilidad mediante el uso racional de los recursos que integran los servicios que brindamos.
- A través del comité institucional genero la declaratoria de Empresa Socialmente Responsable autorizado por dirección general con la finalidad de hacerlo extensivo a cada miembro interno y externo fortaleciendo las bondades de cada persona hacia la sociedad y el medio ambiente.
- Se autorizo un responsable para coordinar el proceso de implantación y implementación de la cultura, acompañado del comité Institucional de Empresa Socialmente Responsable genero el compromiso de implementar de manera voluntaria como parte de nuestra necesidad de crecimiento personal y empresarial, por lo que se ha integrado los diversos comités de trabajo en compromiso de llevar este procedimiento en tiempo y forma.
- En cumplimiento de nuestras normativas se aplican las medidas de atención y protección a los clientes y o consumidores a través de los avisos de privacidad y el uso correcto de sus datos, manteniendo la confidencialidad respetando la privacidad de los usuarios.



- La empresa alinea la de Empresa Socialmente Responsable plasma en código de ética, manuales de empleabilidad, manual de organización, Manual de relación con los grupos de interés, código de conducta y cada uno de los documentos necesarios para mantener la armonía en los procesos para brindar siempre un excelente servicio.
- Los objetivos específicos nos permiten identificar y monitorear a través de los Programa de actividades para motivación y familiaridad con la empresa, programas de preservación del medio ambiente dando como resultado un ente sustentable, sociable y altamente satisfecho de sus resultados.
- Estamos trabajando en la sensibilización de la cultura de responsabilidad social empresarial con los colaboradores, directivos y cada uno de los grupos de interés motivándolos a formar parte como una cadena de valor.

