

11.0 CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Mi nombre es Miguel Isaac Khoury Siman y soy orgullosamente el CEO y presidente de “Grupo Hospitalario MAC”, un grupo del más alto nivel, caracterizado por sus excelentes instalaciones, alta calidad en nuestros servicios médicos, atención cálida y humana de todos nuestros compañeros, con precios accesibles y gran compromiso social con las personas que nos necesitan.

El Código de Ética y Conducta de “Grupo Hospitalario MAC” es una de las muchas formas en las que ponemos en práctica nuestros valores y nuestra cultura, todos los días vivimos con este Código y se refleja en nuestro actuar diario.

Nuestro Código de Ética y Conducta se basa en los valores fundamentales de calidad, eficiencia, honestidad, compromiso, responsabilidad, respeto y la obligación delimitada de todos nuestros colaboradores de adherirse a los más altos principios éticos, legales y sociales. Dicho Código está elaborado tomando en cuenta todo lo que hacemos en relación con nuestro trabajo en “Grupo Hospitalario MAC” y nuestro compromiso con nuestros compañeros, clientes, pacientes, sus familias, usuarios y proveedores. La confianza y el respeto mutuo entre todas las personas con las que interactuamos son la base de nuestro éxito, y son algo que debemos ganar todos los días.

Es por lo que les pido que lean este código las veces que sea necesario, siempre teniendo en cuenta que cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad personal de seguirlo y de alentar a nuestros compañeros a que también lo hagan. Si tienen dudas sobre posibles acciones o situaciones, favor de buscar ayuda a través de los medios que se indican más adelante.

Gracias de antemano por tratar esto con el peso que le corresponde y asumir la responsabilidad de demostrar una gran integridad en todos los aspectos de su día a día como miembro de la familia de “Grupo Hospitalario MAC”.

Estoy convencido que con su apoyo, entusiasmo y compromiso podremos seguir creciendo el buen nombre de “Grupo Hospitalario MAC” y de todos los que somos parte de esta gran familia.

Atentamente,

Miguel Isaac Khoury Siman

CEO Y Presidente Grupo Hospitales MAC

12.0 FILOSOFÍA

Convertirse en el mejor grupo de hospitales privados reconocidos por la excelencia en el cuidado de la salud.

Contribuir a la sociedad mediante servicios integrales de salud y seguridad de nuestros pacientes a través de mejores prácticas, con un equipo de profesionales con un alto sentido humano, así como promover la investigación y el compromiso en mejorar la calidad de vida.

Por los médicos; un lugar para ejercer y desarrollar a nuevos profesionales especializados.

Por nuestros colaboradores; por ser el mejor lugar para trabajar en un ambiente de alto desempeño y colaboración en el desarrollo profesional.

Por la sociedad; el compromiso de innovar y ampliar nuestros servicios médicos, así como campañas para las comunidades de escasos recursos, vía nuestra Fundación MAC.

En “Grupo Hospitalario MAC” vivimos el compromiso con un sentido de pertenencia y responsabilidad en nuestras acciones a través de los valores que forman nuestra cultura organizacional.

13.0 MISIÓN

Brindar servicios sustentables de salud con calidad, oportunidad y profesionalismo, respaldados en personal altamente calificado y tecnología de vanguardia a precios accesibles.

14.0 VISIÓN

Ser en la República Mexicana una institución hospitalaria líder e innovadora, reconocida por la excelencia de sus servicios y su compromiso social.

15.0 VALORES

Los valores que promueve “Grupo Hospitalario MAC” persiguen un constante desempeño y desarrollo para cada una de las sociedades que lo integran, respetando al mismo tiempo los derechos humanos, el medio ambiente, así como las diferentes normas y leyes del entorno.

Los siguientes valores son una guía enunciativa más no limitativa conforme a los que deben actuar y conducirse todos los integrantes de “Grupo Hospitalario MAC” durante la prestación de servicios, frente a cualquier cliente, inversionista, autoridad o competidor del sector o frente al público en general.

15.1 Calidad

- Tengo presente las necesidades de los clientes para poder satisfacerlos al máximo e incluso superarlos.
- Contribuyo a la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización y control de los procesos de la Empresa.
- Utilizo correctamente los recursos, evito malgastar el tiempo, dinero, materiales y otros recursos.

15.2 Eficiencia

- Hago correctamente las cosas y a la primera.
- Hago más cosas con los mismos recursos e incluso menos.
- Actualizo periódicamente los procesos que se relacionan con mi puesto.

15.3 Honestidad

- Digo la verdad, soy coherente entre lo que digo y lo que hago.
- No me aprovecho de los demás ni de los bienes ni recursos ajenos.
- Soy sincero, franco, no tengo segundas intenciones en el trato con las otras personas.

15.4 Compromiso

- Tomo conciencia de la importancia que tiene cumplir con el trabajo en el tiempo estipulado.
- Cumpló mis obligaciones y responsabilidades.
- Sentir como propios los objetivos de la empresa.

15.5 Responsabilidad

- Soy disciplinado y me entrego a mi trabajo, optimizo los recursos de la Empresa.
- Cumpló mis obligaciones y asumo las consecuencias de mis actos.
- Asumo mis errores.

15.6 Respeto

- Valoro los sentimientos, las ideas, actitudes y aportes de los demás.
- Doy buen ejemplo, acepto y tolero la diversidad.
- Trato a todos como me gustaría ser tratado con justicia y equidad.

16.0 NORMAS DE CONDUCTA GENERALES ASOCIADAS A LOS VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que promueve "Grupo Hospitalario MAC" se materializan en normas de conducta generales, cuya definición marca una guía para el actuar cotidiano de cada uno de los miembros que integran la empresa.

Las normas de conducta que se describen a continuación señalan un marco de referencia enunciativo más no limitativo, por lo que en ningún momento podrá considerarse que el actuar ético estará limitado a lo contenido en este documento.

16.1 Integridad y prudencia:

Actuamos de manera honesta, responsable y con apego a los principios éticos, siendo conscientes del impacto de nuestras acciones y decisiones. Somos prudentes en nuestro comportamiento y en el uso de los recursos de la empresa; buscando en todo momento cumplir las necesidades de nuestros clientes y colaboradores de una manera eficiente.

16.2 Pasión por el servicio al cliente:

Estamos enfocados en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, buscando siempre su preferencia a través de nuestra pasión por un servicio cálido y de calidad apoyados en soluciones innovadoras.

16.3 Creación de valor:

Contribuimos en transformar positivamente nuestras comunidades, a través de la creación simultánea de valor económico, social y ambiental.

16.4 Conflicto de intereses:

Existe un conflicto de interés, real o aparente, cuando tus intereses, los de tu familia, o de terceros relacionados, son contrarios, interfieren o pueden interferir en alguna forma con los intereses de "Grupo Hospitalario MAC".

En general, existe conflicto de intereses cuando tienes intereses que pueden hacer difícil tu decisión o actuación eficiente y objetiva como accionista, consejero, directivo, colaborador, profesionista independiente, cliente y proveedor.

Es conveniente que, para evitar conflictos de intereses, los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y profesionistas independientes no desempeñen trabajos y/o presten sus servicios conjuntamente para las empresas que representan una competencia directa para "Grupo Hospitalario MAC", o bien, para terceros que tengan una relación directa con la competencia, y/o cualquier otra organización que realice operaciones con la empresa.

Nos abstenemos de satisfacer requerimientos de superiores, subalternos, compañeros de trabajo, familiares o amigos, si con ello se perjudica a "Grupo Hospitalario MAC".

En el caso de que se detecte que un colaborador por virtud de parentesco o alguna afinidad se esté beneficiando directamente o este beneficiando a un proveedor o tercero, el Subcomité de Ética podrá resolver entre otras acciones correctivas, la terminación de la relación comercial con el proveedor y/o despido justificado del colaborador.

16.5 Vinculación de familiares:

"Grupo Hospitalario MAC" prohíbe que los familiares de los colaboradores, ya sean en línea directa de sucesión (hasta el cuarto grado de consanguinidad), o en línea colateral (hasta el tercer grado por afinidad) laboren en la empresa (Anexo 2).

Así mismo, se prohíbe que los familiares o la pareja de un colaborador ofrezcan sus servicios para la empresa como proveedor.

Cualquier excepción a lo anterior, debe ser evaluada y autorizada previamente por el Subcomité de Ética.

16.6 Aceptación de obsequios y donativos

Los colaboradores no deben dar o recibir obsequios, favores, dinero, viajes, u otros objetos de valor a ningún, cliente, proveedor u organización que tenga o pretenda tener una relación comercial con "Grupo Hospitalario MAC" y cuando a través de estos pudiera aparentar o comprometer la objetividad de sus decisiones de negocios, o crear alguna obligación moral o contractual.

No aceptamos ni ofrecemos regalos, dinero, viajes o cualquier otra forma de compensación que pueda comprometer la objetividad y toma de decisiones administrativas o en negociaciones actuales o futuras.

16.7 Relación con la competencia

En "Grupo Hospitalario MAC" no se realizarán prácticas injustas y se respetarán los procesos de competencia de los similares. Se fomenta el comportamiento antimonopólico y competitivo.

Los colaboradores de la empresa deben acatar las leyes antimonopolio y de defensa de la competencia, así como evitar cualquier acuerdo que limite la libre competitividad y la práctica de negocios transparentes, por lo que no será posible negociar o pactar precios, proveedores o clientes con la competencia.

16.8 Manejo de datos sensibles

Los colaboradores de "Grupo Hospitalario MAC" que manejen datos sensibles, deben cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Ley General de Salud y los derechos de los pacientes, con el objeto de garantizar a las personas el derecho a la protección de su información personal, entendiendo como "datos sensibles" a aquellos que afectan la esfera más íntima de la persona, o cuyo mal uso pueda ser causa de discriminación o provocarle un riesgo grave como el origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, o preferencia sexual.

Dado lo anterior, es necesario que los colaboradores consideren lo siguiente:

- Evitar crear bases de datos que contengan datos personales sensibles, sin que se justifique la creación de las mismas para finalidades específicas.
- Verificar que los datos sean pertinentes, correctos y se encuentren actualizados para los fines que fueron recabados.
- Cancelar los datos de carácter personal que hayan cumplido las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad y no sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- Eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales, una vez transcurridos 72 meses, contados a partir de que se presente.
- Obtener el consentimiento del titular, en caso de que el tratamiento de los datos personales sea diferente al descrito en el Aviso de Privacidad.

Los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y profesionistas independientes deben evitar el favorecimiento de un tercero para la consolidación de negociaciones de las cuales se obtenga un beneficio personal.

Evitar conflictos de interés entre los asuntos de trabajo y los asuntos personales. Todo conflicto entre una relación personal y profesional, ya sea presente o aparente, debe ser manejado de una manera transparente.

Los colaboradores en nuestras relaciones con clientes, proveedores y competidores, deben proteger los intereses de "Grupo Hospitalario MAC" por sobre cualquier situación que pudiera representar un beneficio personal real o potencial propio.

Los colaboradores no pueden tener intereses en negocios que compren, vendan o proporcionen productos y/o servicios a las empresas de "Grupo Hospitalario MAC", a menos que su contratación este suficientemente razonada y justificada, mediante acta aprobatoria del Subcomité de Ética.

Los colaboradores deben abstenerse de tener intereses o inversiones que les permitan tener influencia significativa en negocios competidores.

Cualquier vulnerabilidad a la seguridad en cualquiera de las fases del tratamiento de datos personales y que afecten a los titulares de éstos, debe ser informado por el colaborador a la persona encargada del Cumplimiento y Responsable de Protección de Datos para que tome las acciones correctivas que correspondan.

Obtenemos y tratamos los datos personales con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables.

No divulgamos información confidencial relativa a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo.

16.9 Manejo de información

Los colaboradores de "Grupo Hospitalario MAC" no podrán, sin previa autorización expresa y por escrito, discutir o revelar, o aplicar presión sobre otras personas para poder discutir o revelar, cualquier información relacionada con transacciones específicas que se hayan llevado a cabo o que se hayan convenido, o que estén por ser llevadas a cabo, excepto por las partes directamente involucradas en la transacción. En general, es obligatorio tratar como confidencial toda la información de los Hospitales, de sus clientes y proveedores, comprometiéndose a salvaguardar la de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla.

Con base en lo anterior, los colaboradores tienen la obligación de salvaguardar y utilizar de forma responsable, segura y objetiva la información clasificada como confidencial y reservada. Así mismo, tienen la responsabilidad de advertir, entre ellos o a terceros, cuando por razón justificada se revele información confidencial y/o reservada, sobre la naturaleza de confidencialidad y apegarse a los lineamientos de transparencia y acceso a la información.

En "Grupo Hospitalario MAC" estamos comprometidos con la protección de la confidencialidad y privacidad de los médicos, pacientes y sus familias, así como también de todo el personal que labora en esta institución.

Toda la información relacionada con los pacientes, expedientes médicos, resultados de laboratorio, imagenología, reportes financieros, recibos de gasto, solicitudes de reembolso, reportes administrativos y demás documentos similares, deben de ser llenados de manera completa, honesta, verás y de acuerdo con los procedimientos del "Grupo Hospitalario MAC".

Obtenemos, tratamos, protegemos y preservamos la información como un activo de la empresa con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes aplicables y con los sistemas establecidos por la administración.

No hacemos comentarios o publicaciones a título personal (sea en medios familiares o sociales) sobre actividades que llevamos a cabo dentro de la empresa, que vayan en detrimento de esta o de quienes formamos parte de ella.

Los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y profesionistas independientes que por nuestras responsabilidades en "Grupo Hospitalario MAC" tenemos acceso a información privilegiada y confidencial conforme a lo señalado en las leyes que regulan las operaciones con valores y disposiciones relativas, cumplimos con lo establecido en-

dichas leyes y en la política interna que regula las operaciones con valores, así como tomamos las medidas necesarias para evitar la divulgación o filtración de dicha información a personas no autorizadas.

Los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y profesionistas independientes no efectúan operaciones en beneficio propio o de terceros, con cualquier clase de valores emitidos por "Grupo Hospitalario MAC" cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada que posean, en tanto ésta no sea conocida por el público.

Los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y profesionistas independientes que realizamos actividades como catedráticos, expositores o alumnos, solo utilizamos para el desempeño de nuestras actividades la información pública de "Grupo Hospitalario MAC".

No divulgamos información confidencial relativa a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado o de cualquier otro tipo.

Entregaremos información de la empresa a las autoridades siempre y cuando sea requerido por escrito, reúna los requisitos de ley, y se cuente con la autorización del supervisor inmediato, de la Dirección Jurídica y cualquier otra parte involucrada en la información solicitada.

16.10 Medidas para prevenir el uso indebido de la información

Se entiende por información confidencial, a aquella que, al ser dada a conocer por los colaboradores o proveedores autorizados, a terceros no autorizados, podría tener un impacto negativo hacia "Grupo Hospitalario MAC", sus clientes o hacia el personal.

De manera enunciativa mas no limitativa, se considera información confidencial lo siguiente:

- Información de los clientes.
- Información personal de los colaboradores.
- Datos, metodologías y especificaciones de servicios.
- Planes y estrategias de comercialización.
- Técnicas, métodos, procesos, sistemas y tecnología.
- Resultados de análisis y pruebas.
- Proyecciones y nuevos proyectos.
- Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.

Con el fin de evitar el uso indebido de la información, cualquier colaborador de "Grupo Hospitalario MAC" debe:

- Abstenerse de usar y/o difundir información privilegiada o confidencial.
- Abstenerse de hacer comentarios sobre información confidencial en lugares públicos y de proporcionar información sobre clientes y proveedores a otros colaboradores, excepto cuando éstos la necesiten para cumplir con sus funciones.
- No podrá vender, distribuir o usar información confidencial para su beneficio personal.
- Será responsable de la confidencialidad y del uso de su clave de usuario (user ID) y de su clave de acceso (password) para operar en los sistemas internos.
- Se abstendrá de participar, decidir o sugerir la decisión en operaciones a favor de clientes y proveedores con los cuales sostenga negocios particulares.
- Ninguna operación o negocio podrá autorizarse o negarse con base en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.
- No realizará operaciones en beneficio propio, por sí mismo o a través de interpósita persona o de terceras personas, utilizando o no información interna y de sus clientes, proveedores o prestadores de servicios.
- No divulgará o brindará información que utiliza para el desempeño de sus funciones a personas que no les concierne o a competidores.

16.11 Derecho de Propiedad Intelectual

El uso indebido de la propiedad intelectual en publicidad, correspondencia y contratos pueden dañar los derechos de "Grupo Hospitalario MAC", por lo que los colaboradores deben cuidar el tratamiento de la propiedad intelectual, protegiendo la confidencialidad de la información sujeta a derechos de propiedad intelectual, de la empresa, clientes y proveedores.

“Grupo Hospitalario MAC” está comprometido con el respeto de los derechos de propiedad intelectual de terceros y de la información confidencial de carácter reservado. En ningún caso pueden hacerse copias no autorizadas de material de libros, revistas, periódicos, cintas de video, softwares, protegidos por derechos de propiedad intelectual. Hacer copias sin autorización, constituye una violación a las leyes de propiedad intelectual.

“Grupo Hospitalario MAC” empleará software o marcas de terceros, cuando cuente con las licencias necesarias afines.

Protegemos la propiedad intelectual y la información confidencial que se nos confía por parte de “Grupo Hospitalario MAC” o por parte de un tercero. Esta responsabilidad es aplicable aún después de terminar la relación laboral con “Grupo Hospitalario MAC”.

16.12 Relaciones internas y externas

Relaciones Internas

“Grupo Hospitalario MAC” no discrimina con base en la raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, estado civil, capacidades diferentes, de cualquier persona, en lo que se refiere a la designación del colaborador, al reclutamiento, contratación, entrenamiento, promoción, retribución, beneficios, sanciones y otros términos y condiciones de empleo.

Los directivos y colaboradores tienen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo donde tiene cabida la diversidad y en el que se valoran y respetan las diferencias, en el que todos son tratados con dignidad, igualdad y respeto en las relaciones laborales, profesionales o contractuales establecidas en el ejercicio de sus funciones.

En consecuencia, todas las decisiones y acciones relacionadas a la designación y al empleo (contrataciones y promociones) se basarán en evaluaciones válidas que muestren si la persona está calificada y apta para desempeñar el cargo o puesto.

La designación y el empleo son a voluntad de las partes. Tanto “Grupo Hospitalario MAC” como el colaborador tienen la opción de terminar la relación de empleo en cualquier momento y por cualquier motivo, siempre y cuando se mantenga el estricto cumplimiento de las leyes mercantiles, laborales y demás aplicables en México.

“Grupo Hospitalario MAC” tiene como principal prioridad los derechos humanos, por lo que fomenta siempre el respeto a la dignidad de los colaboradores, con trato justo y equitativo, basado en un estricto apego a las leyes aplicables.

Relaciones externas

- Con clientes. Considera que la satisfacción de sus clientes, proveedores y público en general es primordial, parte de su responsabilidad es el cumplir en tiempo y forma con ellos, cubriendo las especificaciones de calidad establecidas en la atención y servicio.

- Con proveedores. En “Grupo Hospitalario MAC” trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos, así como el que posean una reputación de integridad y equidad en su trato.

Los colaboradores 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 el beneficio de la empresa.

La compra de bienes y servicios se llevará a cabo mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.

La selección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

16.13 Actos de corrupción

La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. En “Grupo Hospitalario MAC” la rechazamos con el ánimo de seguir manteniendo firme la confianza de todos los que nos rodean, ya que no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

En "Grupo Hospitalario MAC" queda prohibido:

- Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones y/o información, en cualquier caso. Se entiende como falsear las operaciones, el reporte de operaciones ficticias, conocido con el nombre de fraude.

El Fraude es cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. En general, los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

Clases de Fraude:

- ✓ Malversación de activos o fondos: corresponde al robo o uso indebido de recursos de "Grupo Hospitalario MAC", como dinero y bienes.
- ✓ Informes financieros fraudulentos: implica la modificación o alteración de los estados contables de "Grupo Hospitalario MAC".
- Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier Auditor Interno / Externo o colaborador que se encuentre en el desempeño de sus funciones.
- Sobornar o dejarse sobornar con dádivas u otra manera para alterar o aparentar una verdad.

Nuestras prácticas de negocio son correctas y transparentes para asegurar el cumplimiento de las leyes mexicanas, usamos el presente Código de Ética y Conducta para observar las políticas, normas y procedimientos que establece la administración de "Grupo Hospitalario MAC", prevenimos y rechazamos las prácticas de soborno, corrupción, lavado de dinero y extorsión, siendo ejemplo de cultura de legalidad.

No otorgamos, aceptamos o comprometemos, en nombre de "Grupo Hospitalario MAC" o a título personal, regalos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación para influenciar una decisión de negocios.

No damos ni obtenemos ventajas o beneficios indebidos de cualquier tipo, así como tampoco llevamos a cabo cualquier otra práctica de soborno o extorsión en la relación con clientes, proveedores, instituciones financieras, contratistas, empresas, autoridades, representantes y/o cualquier otra entidad con la que realicemos operaciones.

16.14 Conductas ilícitas

Para "Grupo Hospitalario MAC" la transparencia y rendición de cuentas es esencial para el buen funcionamiento de sus operaciones, por ello el personal que integra la empresa debe actuar de manera honesta e íntegra en todo momento, erradicando de sus actos aquellos que pongan en peligro la estabilidad de sus funciones dentro de la empresa, así como el prestigio y funcionamiento de la misma.

"Grupo Hospitalario MAC" considera como conductas fraudulentas o ilícitas las siguientes:

- El engaño
- El soborno
- La falsificación
- La extorsión
- El robo
- El hurto
- La conspiración
- La malversación de bienes
- Consideramos como una conducta ilícita el solicitar o recibir algún incentivo por parte de los proveedores para su selección.

16.15 Riesgos psicosociales

En relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, "Grupo Hospitalario MAC" asume con el personal los siguientes compromisos:

- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
- Se cuenta con un medio de atención inmediata, que garantice confidencialidad de los casos y brinde solución adecuada y no permita represalias. Con ello se evitan reclamos abusivos o carentes de fundamento.
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.
- Se divulgan de forma eficaz las medidas para prevenir los riesgos psicosociales.
- Todos los colaboradores deben participar para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.

Lo anterior se basa en las siguientes acciones conjuntas:

- Realizar reuniones de trabajo en las que los colaboradores podrán exponer sus dudas, inquietudes y/o quejas relacionadas con su trabajo de manera formal.
- Limpieza en las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: sanitarios, pasillos y salas de juntas.
- Ambiente de cordialidad, es decir trato amable y cortes entre compañeros de trabajo, jefes, visitantes, proveedores y clientes.
- Medidas para brindar atención a los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, determinar la sanción correspondiente.
- Lineamientos para la aplicación de exámenes psicométricos, que permitan identificar y situar a cada colaborador en el puesto adecuado tomando como base su educación, capacidades, habilidades y experiencia.

Los mandos altos y medios de cada área son responsables de la seguridad y salud de su personal, por lo que deben conocer, cumplir y hacer cumplir todas las normas de prevención de riesgos psicosociales que afecten al trabajo que realizan.

A continuación, se resumen algunas obligaciones que deben contraer los colaboradores en materia de prevención de riesgos.

- Conocer y dar cumplimiento a manuales de políticas y procedimientos que afecten a su trabajo, en particular a las medidas de prevención y protección.
- Velar, según sus posibilidades y mediante cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación.
- Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas y, en general, cualquier otro medio con el que desarrolle su actividad.
- Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los colaboradores en el trabajo.
- Cooperar con su jefe inmediato para que estos puedan garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los colaboradores.
- Mantener limpio y ordenado su entorno de trabajo.
- Sugerir las medidas que considere oportunas en su ámbito de trabajo para mejorar la calidad, la seguridad y la eficacia del mismo.
- Interrumpir la actividad cuando se detecte que esta da lugar a un riesgo grave e inminente para la salud y la seguridad de las personas.

16.16 Acoso

Considerando que las conductas de acoso perjudican a los colaboradores directamente afectados repercutiendo igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la empresa, "Grupo Hospitalario MAC" procura un ambiente de trabajo libre de acoso de cualquier índole, en el cual, cada colaborador es tratado con dignidad y respeto.

Dado lo anterior, en "Grupo Hospitalario MAC" se toman las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas y afrontar las incidencias que pudieran producirse relacionados a ese tema.

Queda estrictamente prohibido tomar cualquier tipo de represalia en contra de los colaboradores que denuncien situaciones de acoso o de cualquier otra índole, que contravenga al Código de Ética y Conducta

16.17 Acoso y hostigamiento sexual

En “Grupo Hospitalario MAC” se reprueba y se castiga el acoso y hostigamiento sexual de la manera más severa, por el daño moral que causa a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación del hospital.

- Se considera acoso sexual cuando se presenta en relaciones laborales del mismo nivel jerárquico.
- Se considera hostigamiento sexual cuando se presenta en relaciones laborales de un jefe a un subordinado.

16.18 Hostigamiento

“Grupo Hospitalario MAC” rechaza el hecho de que una persona sea molestada por otros colaboradores debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Deben abstenerse de la crítica y la burla hacia otro colaborador, ya que puede afectar negativamente su dignidad y desempeño en el trabajo.

Dentro de “Grupo Hospitalario MAC” queda prohibido:

- Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, cultural o de cualquier otra índole.
- Realizar insinuaciones o proposiciones sexuales.
- Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
- Criticar o burlarse de otro colaborador.
- Generar rumores, malos entendidos o difamaciones entre colaboradores.

16.19 Discriminación

En “Grupo Hospitalario MAC” se promueve el respeto y la integración para un adecuado ambiente laboral. Por lo cual, fomentamos y valoramos la igualdad de oportunidades y no existe discriminación con base en la apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, género, edad, condición social, económica, de salud, situación jurídica, embarazo, estado civil o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales, situación migratoria, la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, antisemitismo o cualquier forma conexas de intolerancia; y establece medidas para garantizar el bienestar de las personas, priorizando al personal en condición de vulnerabilidad ante cualquier situación de contingencia sanitaria.

“Grupo Hospitalario MAC” promueve procesos de reclutamiento y selección de personal sin discriminación y con igualdad de oportunidades para todos los prospectos.

Con base en lo anterior y derivado de los acontecimientos provocados por la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), “Grupo Hospitalario MAC” prohíbe tajantemente la discriminación, hostigamiento o acoso hacia los colaboradores que se encuentren enfermos o hayan padecido dicha enfermedad, o bien, hayan convivido con algún familiar sospechoso o contagiado del mismo; “Grupo Hospitalario MAC” mantendrá la postura de no discriminación en futuras emergencias sanitarias ocasionadas por diferentes virus o enfermedades epidémicas.

16.20 Igualdad laboral

Los colaboradores de “Grupo Hospitalario MAC” tienen oportunidad de acceso a mecanismos transparentes, incluyendo y con perspectiva de género, para el acceso a la formación, capacitación, adiestramiento del personal durante la jornada de trabajo, mismo que debe ser empleado en beneficio del desarrollo de sus funciones y con miras para el crecimiento y mejora continua.

16.21 Derechos humanos y laborales

Respetamos y defendemos los derechos humanos y laborales fundamentales.

- Rechazamos toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio, entendido este como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera. Son signos de alerta de trabajo forzoso:

- ✓ La retención o reducción de salario que resulten en bajo o nulo pago.
- ✓ Horarios laborales excesivos, horas extras forzadas, pocos o ningún descanso.
- ✓ Normas de salud y seguridad deficientes o inexistentes.
- ✓ Obligar al colaborador a pagar sus propias herramientas o equipos de trabajo.
- ✓ El uso de la intimidación, amenazas y/o violencia física.

- ✓ Amenaza de revelar la situación de inmigración irregular.
- ✓ Falta de acceso al contrato de trabajo o a la documentación.
- ✓ Condiciones de trabajo y de vida abusivas.
- ✓ Lugar de alojamiento impuesto (descontado del salario).
- ✓ Abuso de la vulnerabilidad.
- ✓ Aislamiento, restricción de movimientos o confinamiento.
- ✓ Servidumbre por deudas con deducciones espurias o intereses añadidos.

• Rechazamos expresamente el trabajo infantil, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable y contamos con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de los colaboradores.

• Impulsamos y respetamos el derecho de asociación y negociación colectiva de nuestros colaboradores con sujeción a las normas aplicables en cada caso.

• Valoramos la implantación de medidas de conciliación que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de los colaboradores y faciliten el mejor equilibrio entre esta y las responsabilidades laborales de mujeres y hombres, atendiendo a las leyes aplicables y a las prácticas locales.

• Pagamos a nuestros colaboradores de acuerdo con las leyes salariales aplicables, incluidos salarios mínimos, horas extras y beneficios sociales.

16.22 Salud y seguridad

Los directivos y colaboradores tienen la responsabilidad de adoptar las mejores prácticas en materia de salud y prevención de riesgos laborales, por lo que deben asumir la obligación de mantener su lugar de trabajo seguro y saludable; así como, desarrollar una conciencia de higiene y seguridad individual y colectiva.

Participamos proactivamente en el diseño y la implantación de las medidas de seguridad necesarias para la protección de las personas y de los activos de "Grupo Hospitalario MAC".

No permitimos el uso, posesión, venta, intento de venta, transporte, distribución o manufactura de sustancias ilegales o de cualquier otra sustancia controlada sin importar la cantidad o la forma.

Respetamos y hacemos respetar las disposiciones de seguridad y reportamos cualquier acto que ponga en riesgo a las personas o los activos de "Grupo Hospitalario MAC".

Trabajamos continuamente en instituir y promover una cultura de autocuidado, concientizando a los colaboradores de los riesgos a los que pudieran estar asociados de acuerdo con las labores que desarrollan.

Comprendemos que el cuidado de la seguridad y salud es responsabilidad de todos y fomentamos una cultura de mejora continua. Los colaboradores son responsables de usar el equipo de protección personal que resulten del análisis de riesgos de cada puesto.

Queda estrictamente prohibida la posesión de cualquier tipo de arma en el lugar de trabajo o en los vehículos institucionales empleados para fines del trabajo o aquellos que se utilicen para representar a la empresa.

Cada colaborador es responsable de mantener y respetar los reglamentos, procesos y protocolos para proteger su salud y la de sus compañeros. Los colaboradores deben reportar cualquier accidente, herida, desperfectos de equipos, dispositivos y sistemas, así como prácticas inseguras de trabajo a su jefe directo o supervisor.

16.23 Uso de activos y servicios

Las herramientas de trabajo, bienes y servicios que se proporcionan son para el desempeño exclusivo de tus funciones y pertenecen a "Grupo Hospitalario MAC", debiendo ser utilizados con propiedad, sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios. De la misma forma, se deben respetar las herramientas de trabajo de los otros colaboradores, evitando tomarlos o usarlos sin el consentimiento de ellos.

Se prohíbe el uso de cualquier herramienta de trabajo proporcionada para la distribución y acceso de fotografías y objetos pornográficos, o información e imágenes que atenten contra la moral y las buenas costumbres de la empresa, quedando prohibido lo siguiente:

- Pornografía u otros contenidos ofensivos.
- Descargas de programas no autorizados.
- Información privada y confidencial.
- Uso indebido de páginas en Internet.

Nos comprometemos a utilizar los recursos que requerimos para el desempeño de nuestras actividades de manera profesional, comprometida y eficiente, promoviendo en todo momento su mejor uso y aprovechamiento, evitando cualquier derroche o gasto que contradiga nuestras políticas.

No permitimos utilizar el nombre, los recursos, la información, los servicios o los bienes de "Grupo Hospitalario MAC" para ofrecer servicios personales a terceros.

Protegemos los intereses y respetamos la confianza de nuestros accionistas por medio del uso responsable de los activos de "Grupo Hospitalario MAC". Los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores, profesionistas independientes, clientes y proveedores y público en general somos responsables de proteger los activos contra cualquier pérdida, daño, desperdicio, mal uso o robo. Los activos, incluyendo las instalaciones y/o recursos materiales y humanos, propiedad industrial e intelectual, nunca deben ser utilizados para propósitos ilegales o no éticos, así como de forma contraria a las políticas aprobadas por el Comité de Auditoría, Ética y Cumplimiento.

Los colaboradores no deben esperar que las comunicaciones en el trabajo sean privadas. "Grupo Hospitalario MAC" se reservan el derecho de examinar el uso que los colaboradores hagan de los teléfonos, internet, correo electrónico o cualquier otro sistema, herramienta de trabajo o aplicación, propiedad de la compañía, por cualquier motivo, sin previo aviso.

16.24 Infraestructura

Está prohibido que los colaboradores utilicen la infraestructura de "Grupo Hospitalario MAC" para desempeñar funciones ajenas a su puesto de trabajo y para uso personal.

16.25 Ambiente laboral

El personal es, sin duda, nuestro capital más valioso y merece, por ende, atención y respeto. En "Grupo Hospitalario MAC" nos esforzamos por crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de los colaboradores en su trabajo.

Dentro de "Grupo Hospitalario MAC" queda prohibido:

- Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga o sustancia prohibida para la salud.
- Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, a excepción de los eventos y festejos institucionales, y evitando en ellos, el abuso de dichas bebidas.
- Conceder promociones y aumentos, asignando tareas preferentes, permitiendo conductas o ventajas especiales a determinados colaboradores.

16.26 Actividades políticas

Los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y profesionistas independientes, tienen la responsabilidad de ejercer sus derechos políticos siempre y cuando no interfieran con el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades. Sus actividades políticas deben ser desempeñadas estrictamente fuera de los horarios de trabajo y bajo ninguna circunstancia se podrán hacer contribuciones bajo el nombre de o con el uso de fondos o bienes de "Grupo Hospitalario MAC" para apoyo a partidos políticos, iniciativas, comités o candidatos.

No participamos con ninguna contribución, apoyo o dación a ningún partido político. La participación individual de los colaboradores en causas caritativas o políticas es voluntaria, independiente de "Grupo Hospitalario MAC" y con fondos propios.

Bajo ninguna circunstancia se podrán hacer contribuciones bajo el nombre de o con el uso de fondos o bienes de "Grupo Hospitalario MAC" para apoyo a partidos políticos, iniciativas, comités o candidatos.

16.27 Leyes aplicables

Las actividades de "Grupo Hospitalario MAC" deben regirse por la legislación, normatividad y requerimientos legales nacionales e internacionales aplicables, incluyendo la legislación anti-corrupción y soborno en todas sus actividades.

La Ley General de Responsabilidades Administrativas señala que incurrirá en soborno el particular (persona física o moral) que prometa, ofrezca o entregue cualquier beneficio indebido a uno o varios Servidores Públicos directamente o a través de terceros, a cambio de que dichos Servidores Públicos se abstengan de realizar un acto relacionado con sus funciones o las de otro Servidor Público, o bien, abusen de su influencia real o supuesta, con el propósito de obtener o mantener, para sí mismo o para un tercero, un beneficio o ventaja, con independencia de la aceptación o recepción del beneficio o del resultado obtenido.

En “Grupo Hospitalario MAC”:

- Colaboramos en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuamos conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de “Grupo Hospitalario MAC”.
- Atendemos 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.
- Los acuerdos, tramites y relaciones que en representación de la empresa tenemos con dependencias o funcionarios gubernamentales, los realizamos en concordancia con las leyes aplicables.
- No alteramos o destruimos documentos o registros que pudieran ser requeridos para investigaciones de ninguna índole.

16.28 Cumplimiento Legal

Los colaboradores de “Grupo Hospitalario MAC” deben acatar todas las leyes aplicables en los lugares en donde la Empresa tenga presencia o mantenga operaciones, la falta de apego a estas leyes dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, las cuales pueden incluir desde la terminación justificada de la relación de trabajo hasta el pago de daños y perjuicios y/o enfrentar cargos penales.

Cumplimiento legal respeto a las leyes:

“Grupo Hospitalario MAC” se mantiene informado de las leyes de los estados en los que opera y realiza las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.

Este principio aplica a todas las áreas de negocio sin excepción. El incumplimiento de la ley es un delito que le puede acarrear a la compañía severos daños económicos y deterioro en su imagen.

Dentro del marco legal, colaboramos con las autoridades en su actuar con un trato amable y respetuoso, por lo que evitamos cualquier acto con cualquier nivel de Gobierno que pudiera interpretarse como corrupción o soborno.

“Grupo Hospitalario MAC” mantiene reglas claras en su política anticorrupción sobre la manera de actuar frente a actos de o hacia funcionarios públicos.

En la medida de lo posible “Grupo Hospitalario MAC” participa en los organismos pertinentes para analizar y comprender la legislación, siempre de la manera más respetuosa y con el espíritu de colaborar con el desarrollo del país correspondiente.

Cumplimiento legal respeto a costumbres locales:

Al tener presencia en diferentes estados con culturas y legislaciones particulares, “Grupo Hospitalario MAC” procura entender y respetar las costumbres y prácticas locales en la medida que no violen la ley o que sean contradictorias con nuestros principios y creencias o estén en contra de lo establecido en este Código.

16.29 Medio ambiente

“Grupo Hospitalario MAC” comprende que parte de sus operaciones tiene inevitablemente un impacto en el medio ambiente, por ello está comprometido en buscar permanentemente los medios para disminuirlo mediante la mejora continua en el control de emisiones, manejo de los residuos, tratamiento de aguas, ahorro de energía y todo elemento que potencialmente le pueda afectar.

Reconocemos la protección y conservación del medio ambiente como nuestro compromiso social, el cual es una responsabilidad compartida por todos, y nadie en “Grupo Hospitalario MAC” asume que esta tarea le corresponde a alguien más.

Alentamos el desarrollo y la difusión de iniciativas y tecnologías respetuosas del medio ambiente en nuestras operaciones.

Incluimos en nuestra operación y estrategia de negocio tecnologías y mejores prácticas para el uso eficiente de los recursos naturales. Para así salvaguardar el planeta y contribuir a dejarle un mejor ambiente a las generaciones futuras.

- Verificamos que las operaciones se encuentren en cabal cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.
- Evaluamos los impactos ambientales en nuestros hospitales para buscar estrategias adecuadas para su mitigación y/o compensación.
- Hacemos uso responsable de los recursos (agua, energía y materiales) y monitoreamos la huella ambiental de nuestros hospitales con el objetivo de mejorar prácticas que nos ayuden a disminuirla.
- Buscamos establecer objetivos específicos de cumplimiento y reducción en los consumos de agua, energéticos y en la generación de residuos, así como para la mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Contamos con procedimientos de respuesta a posibles emergencias y se tomen las medidas necesarias para prevenir accidentes con consecuencias ambientales negativas al medio ambiente.
- Promovemos el desarrollo de iniciativas operacionales sobre el uso de materiales con bajo impacto ecológico, la inclusión de eco-tecnologías y eco-eficiencia operacional.
- Buscamos involucrar a nuestros clientes y proveedores en las iniciativas de mitigación del impacto ambiental, así como su participación en estrategias que beneficien a las comunidades en las que operamos.

16.30 Sustentabilidad

“Grupo Hospitalario MAC” considera diferentes factores que van desde el bienestar de sus colaboradores, la calidad de sus servicios y el impacto ambiental de sus actividades, entendiendo que cada acción que realiza tiene una consecuencia e impacto, por lo que establece y mantiene relaciones de confianza y beneficio mutuo con sus grupos de interés, buscando oportunidades para la creación de valor social, ambiental y económico.

16.31 Relación con la comunidad

“Grupo Hospitalario MAC” mantiene una convivencia armónica con las comunidades de los territorios en donde tiene operaciones, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas y sus comunidades, así como la calidad de vida de los colaboradores.

Reconocemos nuestro compromiso con la comunidad basado en nuestro origen, principios y valores, que trata de procurar la generación simultánea de valor económico y social en todas nuestras acciones, para nuestro crecimiento y sustentabilidad.

Ejercemos una ciudadanía activa participando en asuntos comunitarios y públicos con impacto local, regional, nacional e internacional.

Abrimos la puerta de nuestras instalaciones a la ciudadanía en caso de ser necesario por situaciones como inundaciones, tormentas, desastres naturales y otras que requieran nuestra participación para salvaguardar el bienestar de la comunidad donde nos encontramos.

Realizamos las acciones necesarias para asegurarnos que en “Grupo Hospitalario MAC” se implementen procedimientos efectivos de respuesta a posibles emergencias, para minimizar el impacto de incidentes no predecibles tanto a la comunidad como a nuestra operación.

16.32 Relación con proveedores, contratistas y socios comerciales

“Grupo Hospitalario MAC” tiene el compromiso de asegurar prácticas operacionales justas con proveedores, empresas, contratistas y socios comerciales, cumpliendo con altos estándares de calidad y transparencia en el acceso a la información relevante para ellos.

Asimismo, fomenta el alineamiento por parte de los proveedores con los estándares y apego a las legislaciones vigentes y criterios de impactos socio - ambientales, cuidando los recursos naturales y medio ambiente.

17.0 NORMAS DE CONDUCTA DEL GRUPO MÉDICO

Adicional, a las normas de conducta generales aplicables a todos los colaboradores de "Grupo Hospitalario MAC", las siguientes normas son dirigidas al grupo médico:

1. Conocer, cumplir y firmar la carta compromiso del cumplimiento del Código de Ética y Conducta.
2. Reportar cualquier posible violación al Código de Ética y Conducta y notificarlo a través del sistema de denuncias.
3. El médico pondrá todos sus conocimientos científicos y recursos técnicos en el desempeño de su práctica profesional.
4. El médico debe conducirse con justicia, honradez, honestidad diligencia, lealtad, respeto, formalidad, discreción, honorabilidad, responsabilidad, sinceridad, probidad, dignidad, buena fe y en estricta observancia a las normas éticas de la profesión médica.
5. El médico solamente se responsabilizará de los casos cuando tenga capacidad para atenderlos e indicar los enlaces de su práctica personal y las limitaciones de su especialidad.
6. El médico debe mantener estrictamente la confidencialidad de la información que le sea confiada en el ejercicio de su especialidad, salvo los informes que le sean requeridos conforme a la ley.
7. El médico debe responder individualmente por sus actos que con motivo del ejercicio profesional dañen a terceros o al patrimonio de personas físicas o morales.
8. El médico no debe asociarse profesionalmente con persona alguna que no tenga cédula de especialista para el ejercicio de la especialidad, ni dejar que esta u otra, utilicen su nombre o cédula de especialista para atender pacientes o asuntos inherentes a la especialidad.
9. El médico debe respetar en todo momento los derechos humanos de su paciente, colegas, colaboradores de "Grupo Hospitalario MAC" y de la sociedad en general.
10. El médico debe actuar siempre dentro del marco normativo vigente actuando con legalidad en relación a todas las leyes aplicables.
11. El médico debe prestar sus servicios de manera respetuosa previniendo y rechazando cualquier tipo de discriminación.
12. El médico debe ejercer su especialidad con pleno respeto y observancia a las disposiciones legales vigentes.
13. El médico debe respeto a las personas, al trabajo de sus colegas y hacia todos los que trabajan dentro de "Grupo Hospitalario MAC", consecuentemente evitaren lesionar el buen nombre y el prestigio de la institución ante las autoridades, los clientes, otros especialistas médicos y otros profesionistas.
14. El médico al emitir una opinión o juicio profesional en cualquier situación y ante cualquier autoridad o persona, debe ser imparcial, ajustarse a la realidad y comprobar los hechos con evidencias.
15. El médico debe limitarse a mantener una relación profesional con sus pacientes.
16. El médico debe ser honesto, leal y conducirse con verdad ante su paciente en todo momento y salvaguardar el interés del mismo, debe además comunicar los riesgos al paciente en la atención de su caso.
17. Con respecto al principio de voluntad de las partes, el médico debe cobrar sus honorarios en razón de la proporcionalidad, importancia, tiempo y grado de especialización requerido para los resultados que el caso en particular requiera.

Un elemento que se debe tomar en cuenta al cobrar los honorarios, es respetar el presupuesto otorgado al paciente antes de iniciar el tratamiento, así como mantener informado al mismo en caso de que este requiera ajuste, ya que la misión debe ser que en la medida de lo posible los precios a cobrarle a los pacientes sean accesibles y justos.

18. En caso de atención de urgencias médicas en donde el paciente se encuentre imposibilitado y/o no se acompañe de un familiar o responsable para otorgar su consentimiento al presupuesto para la atención médica, el médico debe ajustarse al tabulador más bajo de los que manejan las aseguradoras hasta el momento en que se autorice el presupuesto por el paciente o por su familiar.

19. El médico debe mantenerse actualizado en los avances científicos y tecnológicos de la medicina, a lo largo de toda su vida profesional, para brindar un servicio de completa calidad.

20. El médico debe transmitir sus conocimientos y experiencias a los médicos en entrenamiento, con objetividad, en el más alto apego a la verdad y brindando igualdad de oportunidades para todos los médicos sin discriminar a ninguno de ellos.

18.0 PRINCIPIOS GENERALES

1. No permitimos las dicotomías o cualquier mala práctica médica.

2. Tenemos comités de fármaco vigilancia, ética médica, morbo y mortalidad para protección de nuestros pacientes.

3. No otorgamos préstamos o financiamientos a consejeros.

4. No otorgamos firmas de avales a ninguna persona física o moral ajena a la organización.

5. Somos responsables con el pago de nuestras contribuciones al IMSS, pago de IVA e ISR, así como otras contribuciones.

6. Estamos comprometidos a documentar, codificar y facturar de manera oportuna y precisa a fin de reflejar los servicios solicitados y verdaderamente prestados.

7. Nos aseguramos de que toda declaración hecha sobre "Grupo Hospitalario MAC" sea precisa, confiable y adecuada. Concesionarios, contratistas, autoridades, representantes gubernamentales u otra persona o entidad con quienes realizamos operaciones.

8. Queda prohibido dentro de las instalaciones de "Grupo Hospitalario MAC" organizar o llevar a cabo cualquier tipo de transacción comercial, apuestas, rifas, tandas, esquemas piramidales, multinivel o algún otro acto de esta índole cualquiera que sea la denominación que se le dé; así también se prohíbe la comercialización a título personal de productos de cualquier tipo entre los colaboradores y/o con clientes o proveedores. Cualquiera de los conceptos señalados en el presente párrafo y que se realice fuera de las instalaciones de "Grupo Hospitalario MAC", será responsabilidad únicamente de los participantes y "Grupo Hospitalario MAC" queda eximido de cualquier responsabilidad al respecto y no se encuentra obligado en ningún sentido a hacer cumplir cualquier acuerdo efectuado entre los colaboradores y/o terceros relacionados con estos.

9. Contamos con medidas para no aceptar formas de pago cuyos recursos sean de procedencia sospechosa. Aceptamos únicamente pagos de fuentes legítimas. En caso de tener sospechas o dudas sobre una transacción, esta se comunica a la dirección jurídica y de finanzas para revisión y autorización.

10. Prevenimos y rechazamos cualquier tipo de discriminación alentando y fomentando la diversidad.

11. Garantizamos la intimidad, privacidad y confidencialidad de la información de nuestros pacientes a través de políticas y procedimientos implementados, además de dar cumplimiento a la Ley General de Salud, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y los Derechos de los Pacientes.

12. Fomentamos la competencia justa siguiendo en todo momento los lineamientos establecidos en la Ley Federal de Competencia Económica. Evitamos acuerdos que generen acuerdos que limiten el libre juego de las fuerzas de los mercados donde operamos y no buscamos medios ilegales o no éticos para mejorar nuestra posición en el mercado o para buscar ganancias personales.

13. Respetamos la protección de los derechos humanos y laborales fundamentales. Reconocidos internacionalmente dentro de nuestro ámbito de influencia incluyendo sin limitar: trabajo forzoso, trabajo infantil, derecho de asociación y negociación colectiva, igualdad de oportunidades y no discriminación, conciliación, remuneración justa y respeto.

14. La contratación, promoción y evaluación de los colaboradores se fundamenta en las habilidades, competencia y compromiso con la misión, visión y valores de "Grupo Hospitalario MAC".

19.0 RESPONSABILIDADES DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

1. Conocer, cumplir y firmar la carta compromiso del cumplimiento del Código de Ética y Conducta y con las políticas y procedimientos corporativos.
2. Reportar cualquier posible violación al Código de Ética y Conducta. Notificar en caso de ser necesario a través del sistema de denuncias.
3. Señalar al presidente del Comité de Auditoría, Ética y Cumplimiento, si algo de este código, no es lo suficientemente claro, para definir una solución.
4. Asegurar que sus colaboradores conozcan y cumplan con el Código de Ética y Conducta y con las políticas y procedimientos corporativos de "Grupo Hospitalario MAC".
5. Apoyar a sus subordinados para aclarar dudas en la interpretación del código o en su aplicación.
6. Aprobar el contenido del Código de Ética y Conducta, autorizar sus mejoras o actualizaciones.
7. Promover junto con la Dirección General, la promulgación de este Código de Ética y Conducta, así como de cualquier cambio en este.
8. Comunicar cualquier situación de conflicto de intereses por escrito.
9. Los consejeros, directivos y colaboradores que tienen intereses financieros en empresas que pretendan comprar, vender o proporcionar servicios a "Grupo Hospitalario MAC", pueden llevar a cabo dichas operaciones siempre y cuando éstas hayan sido analizadas y aprobadas por el Comité de Auditoría, Ética y Cumplimiento, cuando se trate de operaciones relevantes; o hayan sido revisadas y aprobadas por la Dirección Jurídica y la Dirección de Auditoría Interna en caso de tratarse de operaciones menores.
10. En cualquiera de estas operaciones, revisan los términos y deben asegurar que en el proceso de negociación no participe ni influya el consejero, directivo o colaborador involucrado en dichas operaciones. Las operaciones que "Grupo Hospitalario MAC" realiza con estas personas son competitivas en cuanto a calidad, precio y términos de mercado. En caso de que las operaciones impliquen productos o servicios que no sean comparables con otros existentes en el mercado, los precios y términos son razonables y convenientes para los intereses de "Grupo Hospitalario MAC".
11. Los consejeros, directivos y colaboradores no participaran ni influirán en los procesos de decisión relativos a contrataciones de negocios o compañías que sean propiedad de familiares de primero, segundo y tercer grado sanguíneo o político.
12. Los consejeros, directivos y colaboradores no tienen intereses o inversiones que les permitan tener una influencia significativa en negocios competidores.
13. Los consejeros, directivos y colaboradores que participan en consejos de administración de empresas distintas a "Grupo Hospitalario MAC", darán aviso de su participación a la Dirección Jurídica y a la Dirección de Auditoría Interna.
14. Los directivos y colaboradores evitarán que bajo su dependencia trabajen sus parientes o familiares (cónyuge, concubina o concubinario y las personas que tengan parentesco por consanguinidad civil hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el tercer grado), salvo en los casos autorizados por escrito por el Comité de Auditoría, Ética y Cumplimiento.
15. Los consejeros, directivos y colaboradores reportan, a través de los medios institucionales, los casos en los que no sea posible cumplir con sus responsabilidades con objetividad por recibir presiones por parte de terceras personas que utilizan su posición, autoridad o influencia en la empresa.
16. Los consejeros, directivos y colaboradores no interceden ni satisfacen requerimientos de supervisores, amigos, subalternos, compañeros de trabajo, familiares, si con ello se perjudica a "Grupo Hospitalario MAC".

17. Los consejeros, directivos y colaboradores emitirán información completa, oportuna y confiable a los accionistas de "Grupo Hospitalario MAC".

18. La información entregada a los accionistas se preparará siguiendo los principios de calidad, eficiencia, honestidad, compromiso, responsabilidad y respeto, en adición de las leyes y disposiciones aplicables de acuerdo a las actividades del negocio.

20.0 RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES Y PRESTADORES DE SERVICIO PROFESIONAL

1. Conocer, cumplir y firmar la carta compromiso del cumplimiento del Código de Ética y Conducta.
2. Reportar cualquier posible violación al Código de Ética y Conducta. Notificar en caso de ser necesario a través del sistema de denuncias.
3. Buscar ganar cualquier licitación con justicia y veracidad en la información ofrecida.
4. Competir cumpliendo todas las leyes, pero sobre todo dando un trato de excelencia a nuestros clientes.
5. El colaborador MAC debe de respetar en todo momento los derechos humanos de los pacientes, colegas, médicos y sociedad en general.
6. Prestar sus servicios de manera respetuosa previniendo y rechazando cualquier tipo de discriminación.
7. Estar enfocados en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, buscando siempre su preferencia a través de una excelente y empática atención.
8. Actuar siempre dentro del marco normativo vigente y con legalidad en relación a todas las leyes aplicables.
9. No participar en ningún acuerdo con competidores en beneficio propio o del competidor.
10. Quienes tienen contacto con representantes de empresas competidoras, muestran una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la empresa, que representan, y cuidan la imagen personal y la de "Grupo Hospitalario MAC".
11. Compiten con calidad y el mejor equipamiento posible, ofreciendo un trato cálido y humano. No hablan nunca de nuestros competidores, pero cuando resulta necesario, lo hacen con objetividad, resaltando lo que hacemos mejor que ellos, no lo que ellos hacen peor que nosotros.
12. En ningún caso, intentan obtener o divulgar secretos comerciales o cualquier otra información confidencial de un competidor por medios ilegales o no éticos.

21.0 RESPONSABILIDADES DE LOS PROVEEDORES

1. Pedimos a todos los proveedores existentes y nuevos firmar el Código de Ética y Conducta de Clientes y Proveedores previo a iniciar una relación comercial y observamos que sea cumplido.

22.0 RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE CAPITAL HUMANO

1. Considerar dentro del programa anual de capacitación la certificación del Código de Ética y Conducta, debiendo todos los colaboradores tomar el curso y firmando la "Carta compromiso" para renovar el compromiso del Código de Ética y de Conducta y de esta manera reforzar y actualizar nuestros conocimientos de los lineamientos ahí establecidos.

23.0 MEDIOS DE DENUNCIA

Los medios de comunicación oficiales e institucionales a través de los cuales se debe reportar el incumplimiento del Código de Ética y Conducta y que garantizan la absoluta confidencialidad, así como protección al denunciante son los siguientes:

1. En el siguiente sitio web: <https://hospitalesmac.com/denuncias/>

The screenshot shows the 'Denuncias al código de ética' page. At the top left is the 'mac HOSPITALES' logo. The page title is 'Denuncias al código de ética'. The main content includes: a thank you message for reporting a violation; a description of the reporting space; information on the scope of violations; a statement on the importance of reporting; and a 'Realizar una denuncia' button. On the right, there is a 'Medios de Contacto' section with the following information: 'Ponemos a tu disposición los siguientes medios:' followed by '1. Página Web: <https://hospitalesmac.com/denuncias/>' and '2. E-mail: denuncias@hospitalesmac.com'.

Cuenta de correo electrónico: **denuncias@hospitalesmac.com**

Antes de hacer cualquier tipo de denuncia relativa al Código de Ética y Conducta, tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

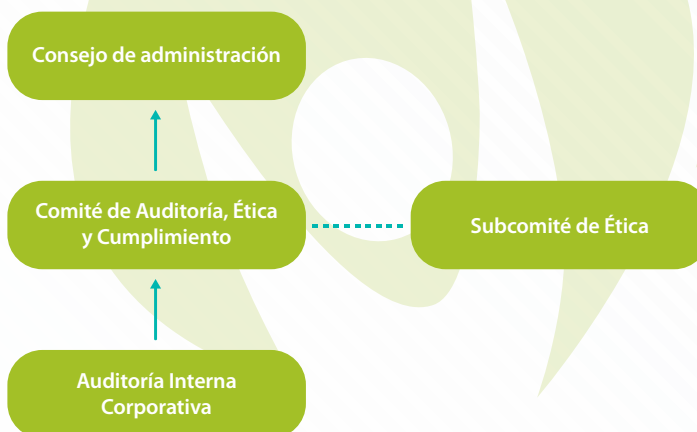
Razonar muy bien antes de actuar

- ✓ Evaluar las opciones y consecuencias.
- ✓ Considerar, ¿quién puede verse afectado con tu decisión en caso de que tu percepción no sea correcta?

Proceder con confianza

- ✓ Comunicar tu decisión y los fundamentos a través de los medios de denuncia institucionales.
- ✓ Recuerda que un valor muy importante es la honestidad, por lo que las denuncias deben ser objetivas, fundamentadas y sustentadas; aportando para ello los elementos suficientes para probar el dicho imputado. Sé consciente que involucrar el prestigio de un colaborador inocente o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código de Ética y Conducta, te hace corresponsable.

24.0 ORGANIGRAMA DE UBICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL SUBCOMITÉ DE ÉTICA Y DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA CORPORATIVA



25.0 SUBCOMITÉ DE ÉTICA

25.1 De los objetivos del Subcomité de Ética

- Evaluará el incumplimiento denunciado de los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores, profesionistas independientes y proveedores al Código de Ética y Conducta.
- Escuchará a las distintas partes involucradas.
- Resolverá, en su caso, sobre la aplicación de sanciones.

25.2 De la integración del Subcomité de Ética

El Subcomité de Ética está integrado por:

Integrantes	Participantes
CEO y Presidente de "Grupo Hospitalario MAC"	Voz y voto
Co-Presidente de Hospitales	Voz y voto
Director Corporativo Jurídico	Voz y voto
Director Corporativo de Auditoría Interna	Voz y voto
Director Corporativo de Capital Humano	Voz y voto

25.3 De las funciones del Subcomité de Ética

- Participar en la elaboración, revisión y actualización del Código de Ética y Conducta, así como promover su implementación, difusión y apego.
- Aprobar los mecanismos para la evaluación anual del cumplimiento del Código de Ética y Conducta, y revisar sus resultados.
- Impulsar políticas orientadas a la promoción del comportamiento ético.
- Conformar una cultura de integridad y un adecuado clima laboral.
- Promover el respeto y dignidad de las personas como eje central del actuar institucional.
- Impulsar la promoción de programas de capacitación y sensibilización en materia de ética.
- Establecer los mecanismos de recepción para la atención de sugerencias, quejas y denuncias que se generan sobre temas de conducta y ética de los colaboradores.
- Mantener evidencia de todas las investigaciones realizadas.
- Proporcionar soluciones eficientes a cualquier sugerencia, queja o denuncia que sea recibida.
- Ejecutar las actividades que no se encuentren enunciadas en este apartado, pero que resulten necesarias para el cumplimiento y funcionamiento del Subcomité y de sus funciones.

25.4 De las responsabilidades de los integrantes del Subcomité de Ética

Corresponde al CEO y Presidente:

- Convocar a sesiones extraordinarias para la atención de sugerencias, quejas o denuncias consideradas como "muy graves".
- Conducir las sesiones presenciales ordinarias y extraordinarias que se requieran y autorizar la presencia de invitados para el deshago de asuntos pendientes de resolver o pruebas en caso de ser necesario.
- Presentar propuestas para la actualización del presente documento.
- Establecer las sanciones pertinentes que resulten de la atención de la queja o denuncia.

Corresponde al Co-Presidente:

- Asistir a sesiones extraordinarias para la atención de sugerencias, quejas o denuncias consideradas como "muy graves".
- Asistir a las sesiones presenciales ordinarias y extraordinarias que se requieran y autorizar la presencia de invitados para el deshago de asuntos pendientes de resolver o pruebas en caso de ser necesario.
- Proponer las sanciones pertinentes que resulten de la atención de la queja o denuncia.

Corresponde al Director Corporativo Jurídico:

- Atender personalmente cualquier queja o denuncia que se torne a la materia Jurídica.
- Proporcionar el sustento legal que sea requerido para la atención de las quejas y denuncias.
- Mantenerse actualizado e informar a todas las partes involucradas de cualquier disposición oficial que sea emitida por la autoridad y que afecte a “Grupo Hospitalario MAC” en materia laboral.

Corresponde al Director Corporativo de Auditoría Interna:

- Atender personalmente cualquier sugerencia, queja o denuncia recibida por cualquiera de los medios oficiales establecidos por “Grupo Hospitalario MAC”.
- Reunir la evidencia que sea necesaria para soportar la atención de la queja o denuncia recibida.
- Entrevistar a todo el personal que se vea involucrado en la queja o denuncia recibida.
- Manejarse con imparcialidad en la atención y solución de las solicitudes recibidas.
- Informar a todas las partes involucradas el estatus o solución que se le dé a la queja o denuncia recibida.
- Informar trimestralmente al Comité de Auditoría, Ética y Cumplimiento el detalle de todas las denuncias recibidas, así como su solución.
- Mantener la confidencialidad de los denunciantes conforme lo establece el presente documento.

Corresponde al Director Corporativo de Capital Humano:

- Difundir el cumplimiento del presente documento a todos los colaboradores de “Grupo Hospitalario MAC”.
- Impulsar la promoción de programas de capacitación y sensibilización en materia de ética.
- Ejecutar las acciones que le sean solicitadas cuando sea necesario realizar una rescisión de contrato o el levantamiento de un acta administrativa por violación al presente documento o cualquiera que infrinja las políticas establecidas por “Grupo Hospitalario MAC”.
- Mantenerse actualizado de cualquier disposición oficial que sea emitida por la autoridad y que afecte a “Grupo Hospitalario MAC” en materia laboral.

25.5 De los principios de actuación de los integrantes del Subcomité de Ética

- Principio de actuación: Consideraran los principios de buena fé, objetividad e imparcialidad.
- Principio de confidencialidad: Mantendrán un acuerdo de confidencialidad sobre los asuntos que sean de su conocimiento.
- Principio de excusas: Será necesario que se excusen de la atención y solución de la queja o denuncia cuando tengan interés personal o parentesco con los involucrados en el presunto incumplimiento.
- Deliberación y voto: La deliberación y voto será ejercido con libertad e independencia.

25.6 De la operación del Subcomité de Ética

- El Subcomité de Ética debe atender las quejas y denuncias de forma sencilla y eficaz a fin de atender los asuntos de manera expedita y rápida.
- Las sanciones que imponga el Subcomité de Ética serán consistentes y congruentes en todo momento con la severidad de la falta al Código que dio lugar a tal imposición, siendo la decisión del Subcomité de Ética inapelable.
- A las sesiones del Subcomité de Ética en que se tomen decisiones deben asistir todos sus integrantes y la sanción se aprobará con el voto de la mayoría.
- Si fuera necesario, a las sesiones del Subcomité de Ética se invitará al Director o Gerente del área a la que pertenece el colaborador involucrado en una denuncia, para que tenga conocimiento del caso y asegure que no se tomen represalias contra el informante.
- Los asuntos deliberados y los acuerdos adoptados por el Subcomité de Ética se harán constar en “memorándum”.
- Los acuerdos se tomarán como efectivos siempre y cuando la mayoría haya votado a favor.
- Las sesiones del Subcomité de Ética se podrán realizar de forma presencial o por medios electrónicos ante cualquier contingencia o eventualidad.

26.0 TIPIFICACIÓN DE INFRACCIONES

El Subcomité de Ética tiene tipificadas las infracciones que pudieran llegar a cometerse como “graves” y “muy graves”, y cada una debe ser evaluada y analizada conforme a su criterio.

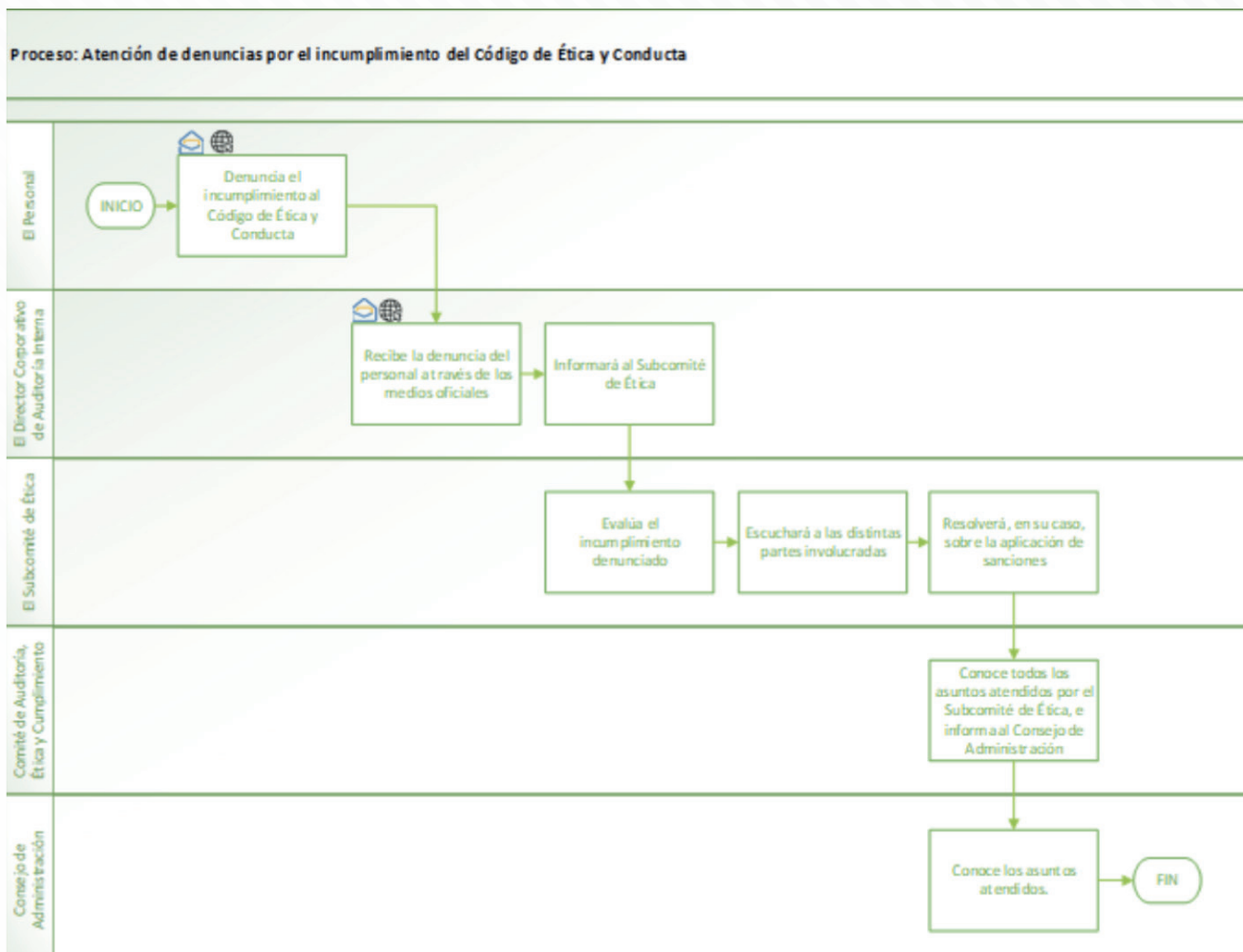
Infracciones graves

- El incumplimiento de las normas que establece el presente documento y aquellas que puedan considerarse en perjuicio de "Grupo Hospitalario MAC".
- La conservación de documentos de "Grupo Hospitalario MAC" de forma injustificada y para uso en temas personales o en perjuicio de esta.
- La falta de colaboración con el Subcomité de Ética ante un caso de fraude, corrupción o conducta irregular.
- Poner en conocimiento de terceras personas las decisiones o acciones que lleve a cabo el Subcomité de Ética sobre la valoración de posibles casos de fraude o corrupción / conducta irregular.
- Realizar acusaciones falsas, cuando se realicen intencionadamente, con mala fé o cuando se hicieran de forma reiterada sin fundamento.

Infracciones muy graves


- La participación en actos de fraude, corrupción o conducta irregular.
- El incumplimiento de la obligación de confidencialidad.
- La negativa o resistencia a proporcionar una información concreta solicitada por el Subcomité de Ética.
- El incumplimiento de las normas de conducta generales y editoriales previstas en el presente documento.
- El engaño, el soborno, la falsificación, la extorsión, el robo, el hurto, la conspiración y la malversación de bienes.
- El acoso y hostigamiento sexual y laboral a cualquier miembro de "Grupo Hospitalario MAC".

27.0 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS POR EL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



28.0 ANEXOS

28.1 Anexo 1 “Carta compromiso”



CARTA COMPROMISO

Código de Ética y Conducta

Manifiesto que he recibido una inducción y leído íntegramente el Código de Ética y Conducta de “Hospitales MAC”, por lo que comprendo plenamente el contenido del mismo.

Entiendo que el Código de Ética y Conducta establece los principios éticos y proporciona una guía de comportamiento para todos los accionistas, consejeros, directivos, colaboradores, clientes, proveedores, profesionistas independientes y público en general que tenga relación con Hospitales MAC, considerando las mejores prácticas, políticas y principios conforme a los que deben comportarse y conducirse todos los integrantes de la empresa.

Hago constar que se me indicaron las rutas de acceso y consulta del Código de Ética y Conducta de Hospitales MAC y que me comprometo a consultar y apegarme a cualquier actualización que se realice al contenido de este.

Manifiesto mi compromiso de que el contenido del Código de Ética y Conducta será un instrumento de trabajo que utilizaré y consultaré para guiar mi conducta ética dentro y fuera de las instalaciones de Hospitales MAC, ya que como accionista / consejero / directivo / colaborador / profesionista independiente represento a esta institución en mi actuar diario. Así mismo, me comprometo a denunciar cualquier acto en el que se observe un incumplimiento.

Ratifico que estoy consciente y de acuerdo con las sanciones que laboralmente puedan ocurrir en caso del incumplimiento.

Leída la presente carta compromiso y entendido su contenido y alcance, firma:

Nombre completo: _____

Firma del Colaborador: _____

Fecha en que se firma: ____/____/____

28.2 Anexo 2 “Clasificación del parentesco”

Línea directa de sucesión:

- Primer grado de consanguinidad:
 - ✓ Padres
 - ✓ Hijos/as (tanto naturales como adoptivos)

- Segundo grado de consanguinidad:
 - ✓ Hermanos/as
 - ✓ Abuelos/as
 - ✓ Nietos/as

- Tercer grado de consanguinidad:
 - ✓ Tíos/as
 - ✓ Sobrinos/as
 - ✓ Bisabuelos/as
 - ✓ Bisnietos/as

- Cuarto grado de consanguinidad:
 - ✓ Primos/as hermanos/as

Línea colateral:

- Primer grado de afinidad:
 - ✓ Cónyuge
 - ✓ Suegro/a
 - ✓ Cónyuges de sus hijos/as
 - ✓ Cónyuge de su padre
 - ✓ Cónyuge de su madre
- Segundo grado de afinidad:
 - ✓ Cónyuges de sus hermanos/as
 - ✓ Abuelos/as de su cónyuge
 - ✓ Cónyuges de sus nietos/as
 - ✓ Hermanastros/as
- Tercer grado de afinidad:
 - ✓ Cónyuges de sus tíos/as
 - ✓ Cónyuges de sus sobrinos/as
 - ✓ Tíos de su cónyuge y sus cónyuges
 - ✓ Sobrinos de su cónyuge y sus cónyuges

