

Responsabilidad social

2018-2019

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	5
RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES	7
MISION Y VISIÓN	10
ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	11
ACCIONES MEDIOAMBIENTALES	12
RECONOCIMIENTO	14
MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN	16
MENSAJE DEL DIRECTOR	19

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social es una parte fundamental de COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL, trabajamos siempre en mantener un equilibrio entre trabajo y bienestar, con el fin de seguir en la mejora continua de nuestro sistema de gestión, por lo que deseamos que todas nuestras partes interesadas se vean afectadas positivamente.

En 2018 han sido 871 empresas reconocidas por su trabajo ante el medio ambiente, la sociedad y la economía, es por eso que COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL busca sumarse a esta lista, comprometiéndonos a hacer un arduo trabajo para seguir adelante con nuestro día a día.

Y deseamos que la responsabilidad social no solo sea un distintivo, sino una vivencia para que cada persona vea el arduo trabajo de COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL, se comprometa y quiera realizar un bien común.

Nuestro trabajo está dividido en cuatro ámbitos:



GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La responsabilidad social empresarial durante muchos años se mantuvo como solo un tema de moda, aunque se ha visto que año con año son más y más son las empresas que desean y le apuestan para mejorar sus prácticas enfocadas en el mejoramiento del bien común.

En México es un gran aporte el que ofrece el Centro Mexicano para la filantropía (CEMEFI) con el distintivo ESR, pues busca que las empresas se comprometan a vivir esta filosofía.

Actualmente son más de 800 empresas que apuestan y están reconocidas por su labor, aunque aún hay una gran laguna de vacíos que es necesario que los empresarios se sumen para mejorar el entorno y mitigar los impactos que realizamos.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL durante años ha mejorado sus prácticas para crecer en la responsabilidad social, es por eso que contamos con un decálogo de empresa socialmente Responsable que escribimos a continuación.

	DECÁLOGO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	CD-ESR-02
		FECHA 22/12/18
		REV. 00

COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL adecua, adopta y publica el Decálogo de la Empresa Socialmente Responsable.

COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL como empresa socialmente responsable:

1. Promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
2. Hace públicos sus valores, combate interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de ética.
3. Vive esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
4. Promueve condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).
5. Respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.
6. Identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
7. Identifica y apoya causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial.
8. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera.
9. Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.
10. Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

Comercializadora Biomedical identificó a todos los grupos que se ven afectados o que afectan a la empresa, con el objetivo de que todas nuestras acciones socialmente responsables busquen impactarlos de forma positiva, los cuales se describen en el siguiente mapeo de grupos de interés:



Biomedical		MAPEO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CLAVE ESPERIMENTAL						
			FECHA: 25/11/18						
			REV: 00						
1. INTRODUCCIÓN	El mapeo de los grupos de interés, es una de las herramientas que nos ayuda a conocer cuáles son los actores que impactamos o impactan directa o indirectamente las operaciones de la empresa. Teniendo definidos los grupos de interés se pueden realizar esfuerzos o programas con objetivos específicos para cada grupo.								
2. GRUPO DE INTERÉS									
3. DESCRIPCIÓN	<p>3.1 Primer nivel En este nivel se encuentran nuestro grupo de interés más importante, debido a que tenemos un impacto directo</p> <p>3.1.1 Clientes: son la fuente principal de atención para la organización, basándose en sus necesidades tanto de productos de calidad como de servicio de calidad, estando al pendiente de la oferta y demanda del sector salud</p> <p>3.1.2 Socios: Conforman la parte de toma de decisiones a través de la dirección con los acuerdos para la mejora del desempeño de los recursos económicos principalmente para la organización</p> <p>3.1.3 Colaboradores: parte fundamental de la organización que hace caminar y crecer a la misma, la cual debe de estar bien capacitada y con un ambiente laboral sano para la efectividad de sus labores</p>								
REALIZADO POR: ALBERTO RICO CALIDAD	APROBADO POR: HECTOR GARCIA DIRECCIÓN								
		3.2 Segundo Nivel							
		Este nivel comprende aquellos grupos que no son afectados de forma directa, pero que son importantes debido a los tratos que se tienen para nuestra operación.							
		3.2.1 Contratistas: apoyan a la realización de servicios que la misma organización por sí sola no puede realizar, además deben de contar con toda su documentación en regla para la prestación de sus servicios							
		3.2.2 Proveedores: los productos a comercializar que nos brindan nuestros proveedores cuentan con un alto prestigio y nos permiten ofrecer esa calidad a los clientes, llegando con negociaciones importantes que benefician tanto al cliente como a la organización							
		3.3 Tercer Nivel							
		Este nivel aplica para aquellos grupos que son afectados indirectamente en nuestros procesos.							
		3.3.1 Instituciones gubernamentales: Nos afectan debido a que las decisiones que ejecutas, generan un impacto en nuestro desarrollo organizacional							
		3.3.2 Organismos de la sociedad civil: No solo es que ellos afecten a no nuestra operación, también nosotros afectamos debido a que con nuestra experiencia y/o credimiento logramos poder apoyarlos en sus necesidades y desarrollo.							
		3.4 Cuarto Nivel							
		Este nivel es el menos afectado, ya que no impacta a nuestra operación, pero en algún momento es necesaria su presencia.							
		3.4.1 Medios de comunicación: Se cuenta con página de Facebook, página de internet y manera de contacto en línea, además de la comunicación directa con los clientes, ya sea vía telefónica, como electrónico, WhatsApp.							
		3.4.2 Otros medios de comunicación: Por medio de la prensa nos vemos afectados positivamente o negativamente debido a la información de salud que nos proporcionan.							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Revisión</th> <th>Descripción / Modificaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25/11/18</td> <td>00</td> <td>10-00-11-01</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones	25/11/18	00	10-00-11-01	
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones							
25/11/18	00	10-00-11-01							

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES

Así como realizamos un mapeo de nuestros grupos de interés, también actuamos para mejorar nuestras prácticas con ellos, es por eso que creamos un buzón de quejas y sugerencias físico y virtual.

Héctor García

Dirección General

Aurelio Luis Gallardo 722, Jesús García,
C.P. 444656, Guadalajara, Jal.

36458116

“Cuida el medio ambiente”

Biomedical
COMERCIALIZADORA



" El contenido de este correo electrónico es exclusivamente para el uso del destinatario(s), si usted recibió este correo por error, favor de eliminarlo" Gracias.
Para Mayor información consulte nuestro aviso de privacidad en <https://web.biomedicalgdl.com.mx/>
En caso de que desee realizar algún comentario o sugerencia, favor de hacémoslo llegar al correo atencióncliente@biomedicalgdl.com.mx

VIRTUAL

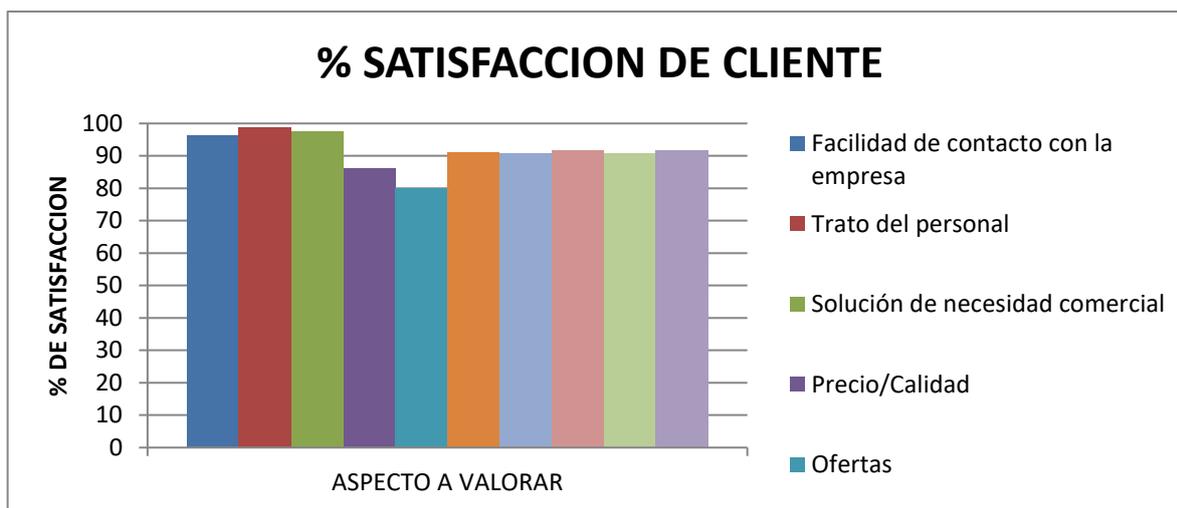


FÍSICO

Año con año realizamos una encuesta de satisfacción al cliente, la cual nos arroja la perspectiva de los clientes y lo que nosotros podemos mejorar.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

CLIENTE	ASPECTO A VALORAR										Total
	Facilidad de contacto con la empresa	Trato del personal	Solución de necesidad comercial	Precio/Calidad	Ofertas	Tiempo de respuesta pedido/entrega	Plazo de entrega	Tiempo de respuesta ante problemas	Resolución de problemas	Global	
APG Productos	4	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3.8
Hospital Central Dr. Ignacio Morones	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4.44444444
Banco de Sangre Hospital Santa Margarita	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.9
Hemoterapia de Occidente	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4.33333333
Jose Alberto y Rogelio Ibañez Tobon	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4.2
CDMI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jesús Guerrero	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4.7
Ma Dolores Garcilita	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ma. Guadalupe Castro Sanchez	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Convidar (Alberto Varela)	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4.44444444
Medicina Transfusional San Javier	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.9
Israel Jacob	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4.5
Angeles del Carmen	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
BioBank	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Centro de Inmunoterapia Adaptativa	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4.1
Laboratorio Noel	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4
Centro de Transfusiones y Banco de s.	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4.8
Total	4.823529412	4.94117647	4.88	4.31	4.00	4.56	4.53	4.59	4.53	4.59	4.576127451
% Satisfacción	96.47058824	98.8235294	97.65	86.25	80.00	91.25	90.67	91.76	90.59	91.76	91.52254902



Esta encuesta se realiza dos veces por año aleatoriamente a los clientes, con el fin de buscar la satisfacción de nuestros clientes.

De igual forma, realizamos una encuesta de clima laboral, para conocer la satisfacción de nuestros colaboradores y detectar las áreas de mejora y oportunidad en Calidad de Vida.

ACTIVIDADES	PERSONAL									TOTALES
	OFELIA	ALMA	ANA ISAB	ROSY	JUAN	OMAR	RAMON	EDGAR		
1. Se cuáles son mis funciones principales	90	100	80	90	95	100	100	100	100	94.375
2. Sé cuáles son mis funciones secundarias	80	100	85	80	90	100	100	100	100	91.875
3. Sé cuáles son mis responsabilidades	80	100	80	90	90	100	100	100	100	92.5
4. Sé con qué se mide mi desempeño laboral	0	100	90	70	95	100	100	90		80.625
5. Tengo las herramientas y recursos necesarios para desempeñar mi trabajo	70	100	100	90	90	80	100	90		90
6. Considero que tengo los conocimientos adecuados para desempeñarme en mi trabajo	100	100	90	80	95	95	100	90		93.75
7. Considero que tengo las habilidades necesarias para desempeñarme con facilidad en mi trabajo	100	100	100	90	100	95	100	90		96.875
8. Mi personalidad cubre las características que necesita mi puesto	100	100	100	80	100	90	100	90		95
9. Con qué valores me identifico con la empresa	100	100	100	100	100	100	100	100		100
10. Considero mi desempeño satisfactorio con el puesto asignado	90	100	90	80	95	90	90	90		90.625

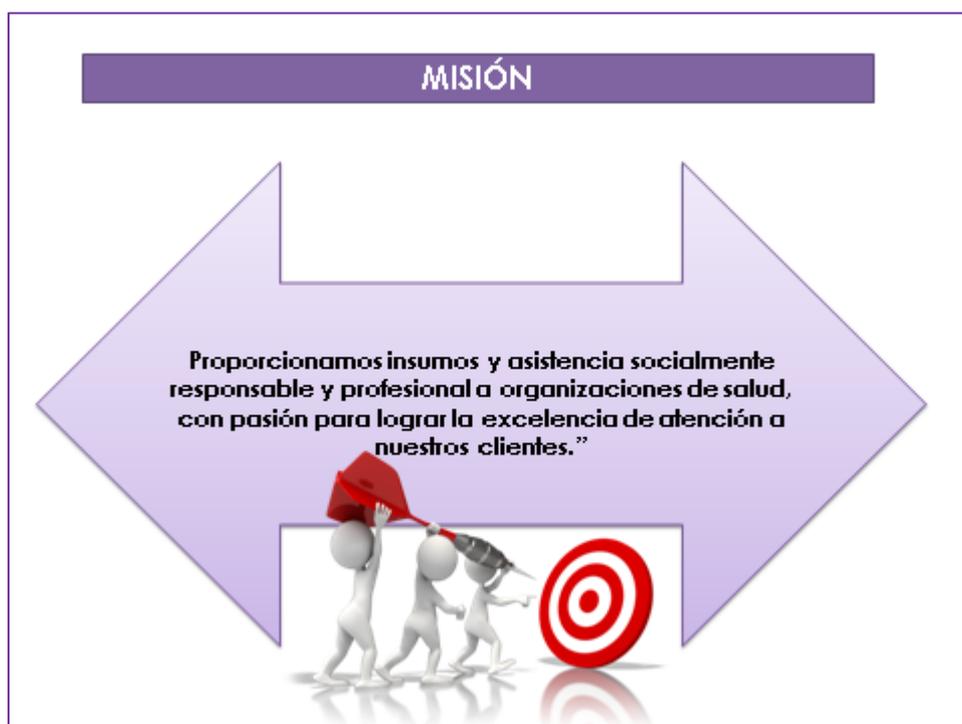
Las oportunidades de mejora que se han detectado por medio de estas encuestas son la necesidad de capacitaciones para mejorar su desempeño en su área. Comercializadora Biomedical se ha esforzado en dotar al personal con las herramientas necesarias para que se desarrollen dentro de sus puestos de trabajo y cuenten con los requisitos indispensables para realizarlo de manera correcta. Gracias a este tipo de ejercicios podemos darnos cuenta de que los colaboradores de Comercializadora Biomedical se sienten identificados con la organización, lo que convierte un pilar importante a todos y cada uno de ellos, mostrándose un alto grado de satisfacción.

De ahí que buscamos mejores prácticas para nuestros colaboradores y cuidar de ellos.

11. Conozco mi procedimiento para el desempeño de mi trabajo	100	100	100	90	96	80	100	100	95.75
12. Conozco todos los formatos que debo de realizar para el desempeño de mi puesto	80	100	100	100	100	90	80	100	93.75
13. Sé usar y llenar los formatos que se mencionan en mi procedimiento	80	100	100	100	95	90	80	100	93.125
14. Conozco como debo manejar una queja de algún cliente	100	100	100	90	90	90	80	100	93.75
15. Conozco los canales de comunicación de debo seguir en mi procedimiento	100	100	100	90	95	90	80	100	94.375
16. Sigo el procedimiento tal cual está descrito.	100	100	100	80	95	90	80	85	91.25
17. Creo indispensable una capacitación sobre mi puesto y mi procedimiento	70	100	100	70	100	100	90	100	91.25
18. Conozco la filosofía de Biomedical y en qué consiste	80	100	100	70	90	100	100	100	92.5
19. Conozco los objetivos de calidad	100	100	100	80	95	100	90	100	95.625
20. Conozco como afecto al Sistema de gestión de calidad	100	100	100	90	95	100	80	100	95.625
TOTAL	86	100.00	95.75	85.5	95.05	94	92.50	96.25	93.13

MISION Y VISIÓN

Contamos con una misión y visión, que es parte indispensable para crear una filosofía empresarial fuerte, teniendo claro quiénes somos y hacia dónde vamos.





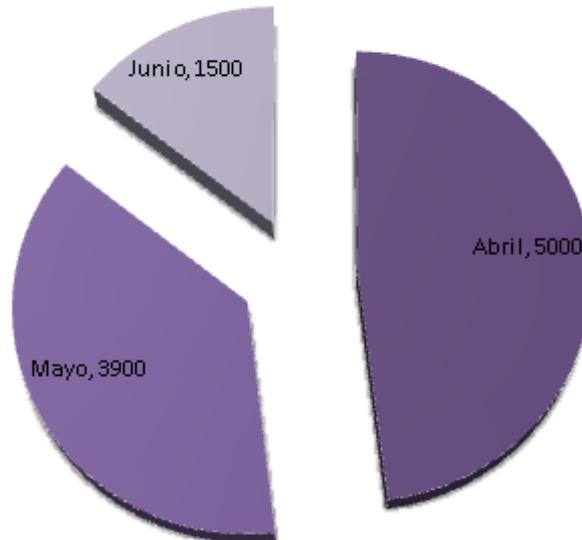
ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Parte de nuestra contribución al bien común, es ayudar a los demás, es por eso que realizamos campañas para apoyar en distintas campañas las últimas recaudaciones son:

CAMPAÑA	MONTO
Fundación Teletón	\$250,00
Hogares de la Caridad A.C. “Galletón”	35kg de galletas Marias
Damnificados de Tecuala “Apoya a los damnificados”	70 despensas 300 litros de agua

Además de que comenzamos a fomentar el reciclaje y esto nos ayudó a reducir el consumo de papel en nuestras oficinas hasta un 40%

CONSUMO DE PAPEL



Comenzamos a consumir al rededor de 5000 hojas mensuales y hasta el momento vamos en 3000.

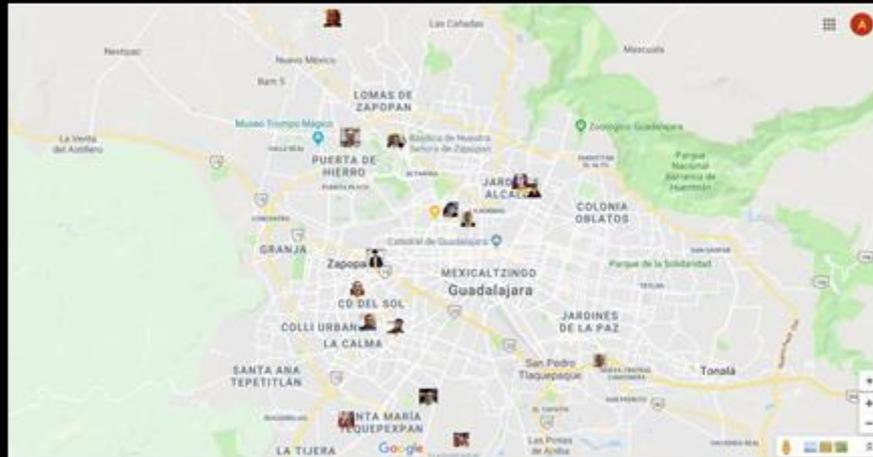
Además de que nuestra separación de basura va mejorando, pues logramos que todos los colaboradores coloquen en los contenedores destinados sus residuos



ACCIONES MEDIOAMBIENTALES

Buscamos que todos nuestros colaboradores trabajen a favor del medio ambiente, mitigando el impacto que hacemos día con día, por lo que la empresa cuenta con distintas capacitaciones y prácticas que les facilita el cuidado al entorno.

CARPOOLING



ROSI CUEVAS

ANA I. GRANJA

VERONICA TORRES

ALMA LOMELI

OMAR ANAYA

RAMÓN BERRUECO

LIMPIEZA RESPONSABLE

¿En que consiste?

- Consiste en comprar los insumos para aseo pero de manera responsable



¿Cómo lo hacemos?

- Hoy en día existen empresas que proporcionan insumos de limpieza de manera a granel
- Por lo que tu llevas tus recipientes que ya usaste limpios y solo los rellenas.



¿Dónde comprarlos?

- Existen tiendas alrededor de la ciudad y sus productos son amigables con el medio ambiente.



RECONOCIMIENTO

Comercializadora Biomedical ha sido reconocida por Coparmex Jalisco, Entidad Promotora de la Responsabilidad Social Empresarial por su labor en el tema; así como el Biomedical Laboratorios.





Guadalajara, Jal. 20 de Mayo de 2019

COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL, S.A. DE C.V.
PRESENTE

Me comunico con ustedes para agradecerles su generosidad y apoyo con la institución que represento.

Han sido pieza clave en nuestra empresa, por lo que reconocemos que COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL es una empresa comprometida con la sociedad.

Las donaciones recibidas apoyaran en nuestras operaciones y así realizar más servicios.

ATENTAMENTE

Israel Jacob Santillán Orquíz
Gerente Laboratorios Biomedical



Guadalajara, Jal., 03 de abril de 2019

Aimeé Yenitzel Ríos Canseco
PRESENTE

Por este conducto, Coparmex Jalisco reconoce a Comercializadora Biomedical S.A. de C.V. por su compromiso con la ética, el cuidado de sus colaboradores y sus públicos externos.

Este compromiso se hace real a través de sus políticas que permiten una excelente calidad de vida a todos sus grupos de interés.

Agradecemos a Comercializadora Biomedical S.A. de C.V. su esfuerzo e interés con la sociedad.

Reciban un afectuoso saludo y nuestras felicitaciones por sumarse con nosotros al camino de la RSE.

Afectuosamente

Ma. Guadalupe Medrano Gutiérrez
Directora de Operaciones

T. 3818 4100
www.coparmexjal.org.mx

MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL trabaja y está en contra de la corrupción, por ello hemos creado un código de ética y una política, con el fin de mantener un control de nuestras actividades.

CÓDIGO DE ÉTICA **Biomedical**
COMERCIALIZADORA

Documento donde se manifiesta el conjunto de normas que rigen la conducta que debe de mostrar un colaborador dentro de la organización, para salvaguardar la integridad de la empresa

RHU-CD-01

I. MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL	1
II. NUESTROS VALORES	1
III. PROPÓSITO	1
IV. ALCANCE	1
V. NORMAS ÉTICAS	2
A) RESPECTO DE LA PERSONA	2
B) RELACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES	2
C) RELACIÓN CON AUTORIDADES Y COMUNIDAD	3
D) CONFLICTO DE INTERESES	3
E) MANEJO DE INFORMACIÓN	4
F) REGALOS Y ATENCIONES	4
G) PROTECCIÓN DE ACTIVOS	4
H) MEDIO AMBIENTE Y ECOLOGÍA	4
I) SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD	4
VI. ADMINISTRACIÓN	5
A) DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN	5
B) COMITÉ DE ÉTICA	5
C) CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO	5
D) SANCIONES	6
E) SISTEMA DE DENUNCIAS	6

REALIZADO POR: AIMEE RÍOS CALIDAD	APROBADO POR: HÉCTOR GARCÍA DIRECTOR
---	--

Biomedical COMERCIALIZADORA	POLÍTICA DE ETICA	CLAVE RHU-PL-05
		FECHA 27/03/19 REV. 01

1. OBJETIVO ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
Esta política es aplicable a todos nuestros clientes y ejecutivos que tienen contacto con el cliente. Tiene como alcance los derechos y obligaciones para cada una de las partes interesadas para esta política.
2. POLÍTICA
*COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL comprometida en otorgar un servicio ético, informa a sus colaboradores que:
 - 2.1 RETIRO DE PRODUCTO DE LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE
 - 2.1.1. No se puede sacar material de las instalaciones de algún cliente de buena fe.
 - 2.1.2. En caso de necesitar una recuperación de material, se emitirá una carta por parte de la dirección de COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL, que estará firmada y en hoja membretada.
 - 2.1.3. El cliente, por su parte, deberá firmar de aceptado. La firma deberá ser únicamente del responsable de banco de sangre.
 - 2.2 RETIRO DE EQUIPOS DE LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE
 - 2.2.1. Por ninguna situación se podrá retirar equipos de las instalaciones del cliente sin autorización de la dirección de COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL, la cual se deberá realizar con una carta en hoja membretada y firmada por dirección.
 - 2.2.2. Deberá de ir acompañada de un registro de retiro.
 - 2.2.3. El retiro solo lo podrá realizar el ingeniero de servicio, a menos que la dirección de COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL diga lo contrario.
 - 2.3 PAGO DE FACTURAS
 - 2.3.1. Ningún colaborador podrá recibir pagos en efectivo, cheques al portador o a su nombre con motivo de pago de mercancía o servicio.
 - 2.3.2. Solo podrá ser aceptado el pago cuando es una cantidad menor a \$500 (quinientos pesos M.N.) y el pedido sea adquirido directamente en las instalaciones de COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL.
 - 2.3.3. En caso de que algún colaborador acepte dicho pago será objeto de despido inmediato.
 - 2.3.4. Por lo tanto no se aceptan pagos en efectivo, cheques al portador o transferencias a cuentas personales.
 - 2.4 En caso de tener una duda con base a esta política podrá enviar un correo a etica@biomedical.com.mx o comunicarse directamente a COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL para mayor información.

1 de 2

Biomedical COMERCIALIZADORA	POLÍTICA DE ETICA	CLAVE RHU-PL-05
		FECHA 27/03/19 REV. 01

3. MENSAJE DEL DIRECTOR
Para COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL salvaguardar la integridad de nuestros clientes, así como la integridad de nuestra empresa es de suma importancia, por lo cual pedimos que tanto nuestros clientes como nuestros colaboradores vayamos de la mano para edificar una empresa sana, evitando prácticas deshonestas e indecorosas. Todos nuestros movimientos son honestos, por lo que rechazamos regalos y acciones posteriores donde COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL se vea comprometida en acciones posteriores. Evitamos a toda costa que nuestros colaboradores se vean envueltos directa e indirectamente en pagos a clientes o funcionarios.

REALIZADO POR: AIMEE RÍOS CALIDAD	APROBADO POR: HÉCTOR GARCÍA DIRECTOR
---	--

2 de 2

Además de tener claras nuestras sanciones en caso de un incumplimiento a esta política y código. Se encuentran marcadas en el inciso "D" de este mismo código.

D) Sanciones

Cualquier falta al Código de ética será objeto de sanciones, las cuales aplicarán en función de la gravedad de las faltas cometidas, pudiendo ir desde:

1. Amonestación
2. Falta administrativa
3. Suspensión
4. Despido
5. Denuncia penal ante las autoridades competentes.

MENSAJE DEL DIRECTOR

COMERCIALIZADORA BIOMEDICAL es una empresa que se ha comprometido con la responsabilidad social. Sabemos, de antemano, que aun nos falta mucho camino por recorrer, si embargo no decaeremos en nuestro objetivo con el fin de cumplir nuestras metas.

Estoy seguro que la implementación de esta forma de vida, trae grandes beneficios personales, profesionales y corporativos, po lo que me comprometo a que seamos una empresa lider en la vivencia de la responsabilidad, siempre comenzando por uno mismo, dando el ejemplo.