



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

FILOSOFÍA

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

ACERCA DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA	1
RESPONSABILIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
RESPECTO POR LOS DEMÁS	7
USO APROPIADO DE LOS RECURSOS	8
IMAGEN PERSONAL	9
USO RESPONSABLE DEL TIEMPO	10
CONSUMO DE SUSTANCIAS ILEGALES	10
INTERACCIÓN CON NUESTROS USUARIOS	11

INTRODUCCIÓN

La marca registrada NURSES & NANNIES, S.C. es una empresa creada en 2015, gracias al espíritu emprendedor de sus fundadores y liderados por la Lic. Lucina Rodríguez Rosales, quienes con honestidad, calidad, compromiso y trabajo duro representan su producto ante clientes, proveedores y colaboradores.

Deseamos que cada uno de nuestros colaboradores, en todos los niveles que integran la empresa, se comprometa con estos valores y comparta nuestra forma de ver el negocio.

Queremos mantener una estructura que nos permita crecer sobre una base firme, estableciendo lineamientos que brinden una guía a nuestros colaboradores actuales y futuros, para que su comportamiento y forma de actuar sea coherente con la filosofía y los valores de la empresa.

Todos conformamos una parte fundamental dentro de NURSES & NANNIES, S.C., así que comprometámonos a representar a la empresa con excelencia e integridad.

MISIÓN

Brindar estabilidad emocional y física a las familias, a través de nuestros servicios de enfermería y niñeras en la comodidad de su hogar y otros espacios físicos seguros donde lo requiera, con base en nuestros protocolos avalados por las autoridades sanitarias y un equipo de profesionales con vocación de servicio cuidadosamente seleccionados, quienes de manera humana, segura y ética ¡CUIDAN DE LOS QUE MÁS QUIERES!

VISIÓN

En 2030, lograr expandirnos como una agencia en constante innovación en protocolos y procesos para la atención de servicios de enfermería y niñeras; a través de alianzas con instancias estratégicas de formación y acreditación, consolidarnos como un referente de profesionalización, seguridad y ética que brinde la confianza a los usuarios de que ¡LOS CUIDAMOS TAN BIEN COMO TÚ!

VALORES

- **INTEGRIDAD:** Conducirse en su función bajo principios y valores éticos y morales, haciendo siempre lo correcto aun cuando nadie te vea.
- **HONESTIDAD:** Ser veraz en tus palabras y hechos en el desempeño de la función, garantizando que no existe en ello otra intención que la de servir.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplir cabalmente con las actividades encomendadas, anteponiendo las necesidades del paciente a las personales.
- **TOLERANCIA:** Capacidad de reconocer en el otro comportamientos, pensamientos, actitudes, hábitos y valores distintos a los personales y mostrar respeto.
- **PERSEVERANCIA:** Para llevar a cabo el servicio conforme lo establecido, aún y cuando las condiciones sean complejas.

- **DISCIPLINA:** Para el cumplimiento de las tareas encomendadas en tiempo y forma, cumpliendo con el propósito último, que es la atención y el servicio.

“La virtud sin el talento necesario no crea valor. Pero el talento sin la virtud es peligroso y puede poner en riesgo a la empresa y a otros colaboradores. Los colaboradores con una virtud insuficiente han hecho mayor daño a las empresas que aquellos con talento insuficiente.”

– Charles Koch

ACERCA DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta de NURSES & NANNIES, S.C. fue elaborado con la finalidad de servir de orientación para nuestra interacción: refleja las normas para una conducta correcta y nuestros valores como empresa.

De ahora en adelante, por “empresa” nos referiremos a la Agencia matriz o sucursales existentes o futuras de NURSES & NANNIES, S.C., que se regirá por este mismo Código de Conducta.

El Código de Conducta debe transmitir claramente a cada uno de los miembros de esta “empresa” todos y cada uno de los valores y formas de conducta aceptables en el desempeño de nuestras actividades aliadas. El Código de Conducta está dirigido a todos aquellos que con NURSES & NANNIES, S.C., incluidos los directivos, niveles medios y profesionales independientes..

Todos los aliados son responsables de demostrar integridad y compromiso mediante el cumplimiento de las disposiciones del Código de Conducta, así como de los lineamientos aplicables a la actividad realizada y todas las leyes vigentes.

Para las situaciones que no se encuentren contempladas en este Código de Conducta, se exhorta a cada miembro de la empresa a utilizar un criterio sensato y a buscar orientación cuando surjan dudas. Si no está seguro de algo antes de tomar una decisión específica, hágase las siguientes preguntas:

- ¿Tengo autorización para hacer esto?
- ¿Es lo que se debe hacer?
- ¿La decisión que pienso tomar es legal y compatible con el Código de Conducta o con otras políticas internas o externas?

- ¿Estaría orgulloso de contarle a alguien que merece mi respeto que tomo esta decisión?
- ¿Mi decisión incrementaría aún más el prestigio de NURSES & NANNIES, S.C. como una empresa ética?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es negativa o si tiene alguna duda o inquietud con respecto a la interpretación o la aplicación del Código de Conducta o de alguna norma, política o procedimiento relacionado con la empresa, debe analizar la situación con la coordinación que se le asigne.

Con tal de garantizar la correcta aplicación del Código de Conducta, cada miembro de “la empresa” estará obligado a denunciar una presunta infracción a este mismo. No se tomará ninguna medida en contra de la persona que denuncie, participe o colabore con la investigación que se genere a través de la denuncia y se mantendrá la confidencialidad de todos los reclamos, a menos que se demuestre que la información o la infracción denunciada son intencionalmente falsas. De ser así, se tomarán las medidas correspondientes.

La aplicación y el cumplimiento del Código de Conducta deben contar con la participación de todos los aliados, para lograr que sea un compromiso conjunto.

La Dirección se apoya en un esquema de sanciones descritas en el contrato de servicios profesionales, para ser aplicadas en caso de que se infrinja alguno de los conceptos establecidos en el Código de Conducta y se dan a conocer oportuna y claramente a todos los aliados y colaboradores de “la empresa”.

1

RESPONSABILIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

- ✓ Guiar con el ejemplo y comportarse como modelo para todos los colaboradores.
- ✓ Proporcionar educación y herramientas que promuevan la comprensión y cumplimiento de los aliados.
- ✓ Participar en los entrenamientos y capacitaciones necesarias para el mejor desempeño de su función, siempre que sea invitado a llevarlas a cabo.
- ✓ Crear una cultura ética que promueva el cumplimiento de las normas internas y externas, aliente a los aliados a manifestar sus preguntas e inquietudes y prohíbe las represalias.
- ✓ Informar rápidamente las inquietudes de los aliados respecto a las irregularidades.
- ✓ Evaluar y, según sea apropiado, reconocer y recompensar a los aliados que cumplan y promuevan el cumplimiento legal y el comportamiento ético.
- ✓ En las medidas de prevención de riesgos de trabajo en los servicios brindados a particulares se consideran:
 - Formación en técnicas de movilización segura.
 - Utilizar los medios auxiliares y mecánicos disponibles.
 - La movilización y los cambios posturales deben realizarse al menos entre dos personas, según sea el caso.
 - Se sugiere al usuario la altura de la cama para brindar el servicio.
 - POSTURA CORRECTA: Espalda recta y piernas flexionadas para equilibrar la postura.
 - Alternancia en la realización de tareas y rotación de personas.
 - Realizar micropausas activas y estiramientos.

--	--

- ✓ En el caso de las aliadas embarazadas, se solicita la constancia de autorización por parte de su médico, así como la agencia toma las medidas en acuerdo con las aliadas para asignarlas a servicios que no estén en riesgo.

2

RESPETAR A LOS DEMÁS

Tomando como base uno de los valores fundamentales que rigen la filosofía de nuestra empresa. Nos comprometemos a generar un ambiente de trabajo respetuoso para todos, donde cada uno de los miembros de la empresa sea tratado y trate a los demás con respeto, dignidad, sensibilidad y honestidad.

2.1 No se permitirá bajo ninguna circunstancia la discriminación hacia ninguna de las personas involucradas en la operación de la empresa, clientes o proveedores por su género, religión, preferencias políticas, orientación sexual, edad, discapacidad, apariencia física, embarazo o cualquier otro concepto que contradiga los valores de la empresa o esté protegido por la ley.

2.2 Se prohíbe de igual manera cualquier tipo de conducta intimidante, hostil u ofensiva por parte de las personas involucradas en la operación de la empresa, así como proveedores, que fomente un ambiente inadecuado de trabajo.

2.3 No están permitidas demostraciones visuales, orales o escritas, con la finalidad de hacer bromas, críticas despectivas o comentarios impropios refiriéndose a género, religión, preferencias políticas, orientación sexual, edad, discapacidad, apariencia física, embarazo o cualquier otro concepto que contradiga los valores de la empresa o esté protegido por la ley.

2.4 No se tolerará la conducta física impropia, como violencia física, contactos no deseados, insinuaciones de carácter sexual, ya sea con o sin consentimiento. Las amenazas y exigencias de favores sexuales como condición de empleo, para evitar la pérdida de este o cualquier otra pérdida.

En caso de estar expuesto a alguno de los puntos anteriores, se deben dar a conocer los hechos a su **jefe inmediato** y recibir el apoyo para interponer la denuncia correspondiente.

3

USO APROPIADO DE LOS RECURSOS

3.1 Todo **integrante** de la empresa que tenga acceso a recursos materiales, físicos o financieros de esta, está comprometido a administrarlos con integridad y evitar el mal uso de estos, así como su desperdicio.

3.2 Como aliado, se está comprometido a respetar y cuidar las instalaciones de los domicilios donde preste los servicios, así como procurar su buen estado e higiene, sin dañar o maltratar de manera intencional mobiliario, equipo asignado para su labor, mercancía e instalaciones.

3.3 Se debe evitar siempre el mal uso, robo o la apropiación indebida de los bienes de "la empresa" y de cada uno de los domicilios donde se prestan los servicios. Cualquier intento de fraude, robo, malversación, desperdicio u otra forma inadecuada en el uso de los recursos facilitados, es ilegal y contraviene los valores y principios de NURSES & NANNIES, S.C.

3.4 Está prohibido difundir cualquier tipo de dato referente a los recursos intelectuales, información financiera, información de proveedores y cualquier otra información confidencial de "la empresa", destacando los datos e información que se recaban de los usuarios del servicio.

3.5 Todos los datos personales de los aliados y usuarios que estén en poder de la empresa son estrictamente confidenciales y se manejarán de acuerdo a la Ley de Privacidad de Datos Personales.

4

IMAGEN PERSONAL

Es obligatorio para cada aliado mantener una imagen de limpieza y pulcritud en el espacio donde se atiende prioritariamente los servicios. El uso de uniforme debe hacerlo cumpliendo los siguientes requisitos:

4.1 Vestir uniforme completo, limpio y adecuadamente planchado. Mostrando siempre una imagen profesional.

4.2 Está prohibido hacer adhesiones, cortes o modificaciones de cualquier tipo a algún elemento del uniforme.

4.3 Vestir uniforme en cada uno de los servicios atendidos.

4.4 Usar zapatos adecuados para el trabajo, de preferencia zapatos clínicos, no zapatos de tacón alto, abiertos, tipo huarache o sandalia.

4.6 El arreglo personal, peinado, maquillaje, etc., debe ser acorde con la imagen de profesionalismo que la empresa quiere proyectar al usuario, con especial cuidado en uñas y accesorios que dificulten el desempeño de su función o pongan en riesgo lastimar al usuario y a sí mismos.

4.7 El aseo personal es muy importante para proyectar una imagen profesional. Por lo cual se recomienda realizarse arreglo de cabello y uñas periódicamente y aseo bucal constante.

4.8. Se considera manejo adecuado de la imagen el uso responsable de las redes sociales, el contenido de sus publicaciones que vaya en contra de la filosofía que comparte con “la empresa” y por la cual se integra al equipo de aliados.

5 USO RESPONSABLE DEL TIEMPO

5.1 Con la finalidad de evitar las distracciones en aspectos de importancia durante las horas de trabajo, el uso de teléfono celular, tabletas, computadoras, reproductores de música o cualquier otro equipo electrónico, queda restringido solo para actividades relacionadas con el trabajo o para situaciones de emergencia, previa consulta con el responsable.

5.2 Se deberá elaborar un horario de comidas o recesos para cada uno de los aliados en jornadas de ocho horas, buscando afectar lo menos posible la atención del servicio.

5.3 El horario de comidas o recesos debe ser respetado por cada uno de los aliados de la empresa, realizando sus actividades dentro del horario establecido.

5.4 Está prohibido ingerir alimentos fuera del área destinada para esta actividad, así como tener bebidas, refrigerios o cualquier tipo de comida cerca del área de atención del usuario, en lugares donde pueda ocasionar un daño en caso de derramarse.

5.5 **La puntualidad** es también un principio básico de nuestra empresa, por lo que cada aliado debe ser responsable de mantenerla. Se deberá respetar el horario laboral establecido por el responsable.

5.6 El aliado debe presentarse diez minutos antes de la hora de su servicio para verificar pormenores y estar a tiempo; de la misma manera, si por causas de fuerza mayor justificadas no le es posible presentarse al servicio, debe avisar con mínimo 12 horas de anticipación. No se permitirán retrasos o faltas injustificadas; en caso de presentarse, el aliado acepta de antemano las consecuencias establecidas en su contrato de servicios profesionales.

5.7. El aliado se compromete a atender llamadas y mensajes recibidos en el número telefónico de contacto que haya proporcionado, siendo el medio a través del cual se hace la asignación

de servicios; la omisión reiterada y de manera injustificada deja clara la falta de interés y causará baja en la empresa.

6

CONSUMO DE SUSTANCIAS ILEGALES

6.1 No se tolerará que algún miembro de la empresa se presente a laborar bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier otra sustancia ilegal. Si así llegara a ocurrir, el involucrado se someterá a la sanción que el personal responsable determine.

6.2 De igual manera, no se permitirá el consumo de alcohol, tabaco, drogas o cualquier sustancia ilegal dentro de las instalaciones de la empresa o durante las horas de trabajo.

7

INTERACCIÓN CON NUESTROS USUARIOS

Para NURSES & NANNIES, S.C., la parte más importante del negocio son sus clientes, por eso su filosofía, misión, visión y valores se enfocan en brindar el mejor servicio posible a cada uno de ellos.

La interacción con los clientes siempre debe llevarse a cabo dentro de los siguientes conceptos:

Respeto. Nuestro trabajo es atender a cada usuario, siempre dentro de un marco de respeto, dirigiéndonos a la persona con palabras adecuadas y prestando total atención a sus

necesidades. Evitar discusiones internas o personales frente a ellos y mantener siempre un tono amable y de servicio.

Empatía. Lograr siempre exceder las expectativas del usuario, aportando nuestra experiencia para hacerlos sentir bien desde el primer contacto. Tratarlos como nos gustaría que nos trataran a nosotros.

Honestidad. Siempre hablar con la verdad, no tratar de engañar, manipular, modificar o esconder información de manera que perjudique al usuario y nuestra imagen como empresa.

Amabilidad. El usuario siempre tiene la razón. Basándonos en este principio todos los aliados involucrados en la operación de la empresa que estén en contacto con ellos, ya sea de manera frecuente o esporádica, son la cara de NURSES & NANNIES, S.C., por lo tanto, debemos dirigirnos siempre con amabilidad y una sonrisa. Evitando bajo cualquier circunstancia generar confrontaciones, discusiones o controversias.

El cumplimiento del presente Código de Conducta es obligatorio para todos los aliados de todas las áreas que integran NURSES & NANNIES, S.C.

Las sanciones serán aplicadas por el encargado o persona designada para dicha responsabilidad.

FIRMA DE CONFORMIDAD:

ALIADO

*"No cualquiera puede ser enfermera(o), se requiere de fuerza, inteligencia y compasión,
cuidar de los enfermos del mundo con pasión y hacer el bien sin importar lo exhausta que
estés al final del día"*

D

onna Wilk Cardillo.