

**SG-02 ANEXO 1. CÓDIGO DE ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS DE  
LABORATORIO V.01  
LABORATORIO BRUNELLI S.R.L**



<b>Elaborado por:</b> Comité de Ética	<b>Revisado por:</b> Gerente Técnico	<b>Aprobado por:</b> Dirección General
Fecha: 05-08-2024	Fecha: 05-08-2024	Fecha: 05-08-2024
Firma:	Firma:	Firma:

**Objetivo:** Proveer a los miembros de la organización una orientación ética para conducirse en los negocios. Orientar y promover, a través de los valores y principios llevados a la práctica a todos los miembros de la empresa y la sociedad en el compromiso con la ética, integridad y las buenas prácticas.

Elaborado por:

COMITÉ DE ÉTICA Y DIRECCIÓN TÉCNICA

## INDICE

1. Introducción
2. Quienes somos
3. Declaraciones institucionales
4. Normas de convivencia
5. Disposiciones Generales
6. Sistemas de cumplimiento
7. Medios de comunicación para denuncias

## 1. INTRODUCCION

### Carta del director

Dra. María Luisa Brunelli

*A lo largo de todos estos años de trabajo y esfuerzo de nuestra Empresa hemos mantenido un comportamiento ETICO, como corresponde, a prueba de toda situación, por lo que la confección de este documento, CODIGO DE ETICA, es escribir y plasmar lo que es ya un comportamiento normal para nosotros.*

*Extender, en forma más concreta, este lineamiento de trabajo a todos los colaboradores de la empresa.*

*En nuestro campo de trabajo, LA SALUD, el comportamiento ETICO, es indispensable, innegociable e indispensable.*

*Nuestros valores, nuestra misión y visión, deben ser aplicados, sin discusión alguna, en todos los niveles de la empresa, desde la Alta Dirección y todos los colaboradores.*

*De esta misma manera, las empresas relacionadas, que trabajan con nosotros, deben también manejarse con la misma línea de conducta.*

*Este Código de Ética permitirá a nuestra empresa documentar e implementar declaración de principios y valores, morales y éticos, dentro de la vida diaria de la organización de manera más ordenada y organizada.*

*El comportamiento ético genera la confianza de la sociedad, la cual es indispensable para el mantenimiento y crecimiento de una Empresa en el mercado.*

*Nuestra empresa apuesta significativamente a la calidad, en cuyo marco hemos obtenido la Certificación ISO 9001:2015.*

*La implementación de una conducta ética es transversal a todas las empresas y dependencias privadas y públicas.*



*Presentamos este documento con el compromiso de incentivar su aplicación y lograr así nuestra mejora continua y calidad.*

## **2. ¿QUIÉNES SOMOS?**

Tras 30 años de excelencia en diagnósticos, el renombrado laboratorio de análisis clínicos amplía sus instalaciones en la casa central, en San Lorenzo. Las ampliaciones incluyen desde una optimización en la atención al público hasta la adquisición de nuevos equipamientos. En los años 80', la doctora María Luisa Brunelli – medalla de oro en la Facultad de Ciencias Químicas de la UNA– ansiosa de emprender su propio negocio y aplicar todos sus conocimientos adquiridos; alquiló un laboratorio sobre la calle República de Colombia en Asunción. Después de algún tiempo, montó su laboratorio frente a su casa en San Lorenzo, año tras años trabajó incansablemente para convertir su emprendimiento en un laboratorio de gran renombre. Luego de más de 30 años, Laboratorio Brunelli inaugura su edificio de gran porte sobre las calles Defensores del Chaco y Coronel Romero. “El antiguo edificio ya era muy pequeño para todos los nuestros proyectos. Adquirimos grandes equipamientos que demandan mucho espacio. Gracias a las ampliaciones habilitamos sectores exclusivos para cada especialidad. El edificio tiene 4 pisos y está proyectado como para seguir creciendo”, comenta la doctora María Luisa Brunelli.

Contamos con la certificación internacional que avala la garantía de nuestros servicios bajo la norma internacional ISO 9001:2015.

Además, nuestros análisis clínicos se encuentran validados a través de Programa de control de calidad PNCQ que se basa en la comparación de los análisis con laboratorios reconocidos internacionalmente.

Actualmente el laboratorio se encuentra en proceso de implementación de la norma internacional ISO 15189:2022.

La atención al cliente es uno de puntos fuertes en la lista de mejoras, la sala de espera es mucho más amplia y confortable, poseen 4 boxes de atención y un llamador; también dedicaron una colorida zona para los niños. Al día atienden más de 200 pacientes.

### **3. DECLARACIONES INSTITUCIONALES**

#### **Política de calidad**

Con el afán de trabajar diariamente buscando la excelencia en nuestros servicios y de esa forma superar las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, el LABORATORIO BRUNELLI S.R.L., dedicado a los servicios de análisis clínicos, se ha propuesto los siguientes lineamientos:

- Realizar exámenes de laboratorio con buenas prácticas profesionales, que proporcionen información coherente y confiable, de acuerdo con las necesidades clínicas y las recomendaciones profesionales, comprometidos con la calidad, confidencialidad, imparcialidad en nuestras operaciones.
- Realizar exámenes de laboratorio que sean apropiados a su uso previsto.
- Mantener mecanismos de comunicación con los usuarios a fin de conocer sus necesidades y expectativas.
- Mantener un adecuado nivel tecnológico y de equipamiento de acuerdo a los requisitos de la actividad.
- Mantener colaboradores capacitados de acuerdo a las necesidades del laboratorio.
- Garantizar la mejora continua del sistema de gestión de calidad mediante las revisiones para su adecuación.

Para llevar a cabo, se mantendrá un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de las Normas NP ISO 9001:2015 e ISO 15189:2022, teniendo en cuenta el marco legal y reglamentario aplicable y los requisitos de nuestros clientes.

Es compromiso de todos los colaboradores y la alta dirección, el seguimiento de lineamientos para el logro de la visión de esta organización.

Es compromiso de todos los colaboradores y la alta dirección, el seguimiento de lineamientos para el logro de la visión de esta organización.

## **Misión**

Trabajamos para atender los más altos estándares de calidad y eficiencia, desarrollando soluciones diagnosticas confiables con el más alto compromiso profesional, tecnológico y de servicio.

## **Visión**

Ser líder global en medicina diagnostica, empresa de mayor calidad médica, eficiencia y excelencia en servicios, mejorando la calidad de vida de las personas.

## **Valores**

- Excelencia
- Ética
- Imparcialidad
- Confidencialidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Transparencia
- Integridad
- Disciplina

## 4. NORMAS DE CONVIVENCIA

### I. PERSONAL COLABORADOR

Laboratorio Brunelli SRL se encuentra comprometido de crear las condiciones necesarias para un trabajo adecuado a las reglas de bioseguridad y convivencia dentro y fuera de la empresa, proporcionando un entorno laboral seguro y saludable. Para dar cumplimiento a esta manifestación, establece las siguientes normas:

- **Art. 1 CONFIDENCIALIDAD:** Respetar la confidencialidad de la información de la empresa y de los datos relacionados con la privacidad de los pacientes.  
El personal no debe obtener para uso personal, almacenar en algún tipo de soporte físico o informático o comunicar ningún tipo de información de los procesos del laboratorio o de los pacientes, respecto a su condición de salud o del resultado de sus exámenes. Esta obligación forma parte del Reglamento interno de orden, higiene y seguridad. Al momento del ingreso, el trabajador firma una cláusula de confidencialidad.
- **Art. 2 PACIENTES:** Declarar cualquier presión o influencia indebida, comercial o financiera u otra que pueda afectar negativamente a la calidad de su trabajo. El personal debe cuidar no exponerse a situaciones que pudieran afectar los resultados de los exámenes o su proceso pueda ser afectado por intereses indebidos de tipo comercial, financiero u otro. Frente a estas situaciones el personal debe informar a la gerencia.
- **Art. 3 DISCRIMINACIÓN:** No discriminar a los pacientes ni a otros colaboradores por razones de sexo, orientación sexual, etnia, raza, religión, condición física o mental, nivel socioeconómico, ideología, afiliación política o sindical, cultura, nacionalidad, edad, información genética u otras. Indicar al personal que independiente de la condición social, sexo u otras condiciones ya indicadas, debe atender a todos los pacientes en forma igualitaria.

- **Art. 4 ACTIVIDADES:** No involucrarse en actividades que puedan disminuir la confianza en la competencia, imparcialidad, juicio o integridad.
- **Art. 5 PERSONAL COLABORADOR:** El personal debe cuidar sus condiciones físicas y psicológicas que son requisitos para las actividades técnicas que desarrolla la empresa. Durante las actividades laborales debe mantenerse atento, lúcido y en estado de alerta para no cometer errores que puedan afectar los resultados de los exámenes y la salud de los pacientes. Por consiguiente, el personal debe estar consciente que no debe consumir drogas, alcohol, ni descansar en forma insuficiente los días anteriores a su jornada laboral. Esta prohibido que los personales internos, externos o tercerizados, se presenten al lugar de trabajo bajo la influencia de drogas, alcohol, estupefacientes y/o cualquier otra sustancia que pudiera influir o disminuir el buen desempeño de sus labores y sobre todo en la calidad de los resultados de análisis realizados en el laboratorio; tampoco están permitidas dichas conductas ni fumar, utilizar o vender tabaco dentro de las instalaciones de la empresa, móviles de la misma o portando uniformes de la organización.
- El personal debe proporcionar antecedentes comprobables, completos y verdaderos al momento de su postulación (títulos, capacitaciones, experiencia, etc.).  
Declarar cualquier presión o influencia indebida, comercial o financiera u otra que pueda afectar negativamente a la calidad de su trabajo.
- El personal debe cuidar no exponerse a situaciones que pudieran afectar los resultados de los exámenes o su proceso pueda ser afectado por intereses indebidos de tipo comercial, financiero u otro. Frente a estas situaciones el personal debe informar a la Gerencia.

- La Gerencia ha dispuesto medios para la comunicación respecto a la gestión administrativa, al sistema de gestión de la calidad y a la efectividad de los procesos pre analíticos, analíticos y post analíticos, estos medios de comunicación son: reuniones de área, reuniones de calidad, tableros de avisos, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y avisos verbales a su jefe directo.
- El personal es instruido en su derecho a efectuar sugerencias para el mejoramiento de cualquier aspecto del servicio. Las sugerencias deben ser dadas a conocer a su jefe directo y luego canalizadas por medio de los mecanismos de comunicación interna.  
Las sugerencias también pueden provenir de evaluación que se le realiza a cada trabajador, siendo responsable de presentarlas en la Revisión por la Dirección.  
Las sugerencias son evaluadas, implementadas si corresponde, y se proporciona retroalimentación al personal, se mantiene en todo momento registro de las sugerencias y la acciones tomadas mediante en el Listado de oportunidades de mejora.
- Queda prohibido provocar desorden o peleas en el local de trabajo como molestar o proferir frases insultantes o injuriosas.
- Se prohíbe contratar parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, por razón de matrimonio, unión de hecho o convivencia.
- **Art. 6 SOBORNO:** Ningún colaborador puede usar su puesto para beneficiarse de manera personal indebidamente. Por el contrario, debe desanimar discretamente a los clientes, proveedores y otras personas que tienen relaciones con la empresa Laboratorio Brunelli S.R.L., si ofrecen algún beneficio indebido para él. No se debe aceptar de ningún paciente, proveedor o otras personas que hagan negocios con la empresa, regalos en efectivo, mercaderías u otro objeto de valor, que sean indebidos.

**OBSERVACION:** esto no impide aceptar viajes o alojamiento relacionados con el servicio de salud ocupacional a empresas u otras actividades de negocios habituales, si estos pudieran ser considerados como gastos de negocios legítimos, deben ser cubiertos o autorizados por la empresa y ser efectuados en forma transparente.

El incumplimiento de estas normas esta sujeto a:

Sanciones disciplinarias leves:

- Apercibimiento verbal
- Apercibimiento por escrito y;
- Suspensión de las tareas y salarios hasta por 3 (tres) días

Sanciones disciplinarias graves:

- Suspensión de tareas y salarios hasta por 3 (tres) días y 8 (ocho) días y carta de preaviso. El despido del trabajador con causa justificada en forma directa cuando el trabajador incumpla gravemente las prohibiciones citadas en este código y en conformidad al art 81° del código del trabajo.

## **II. PROVEEDORES**

Laboratorio Brunelli S.R.L., cuenta con una política de excelencia en el relacionamiento con los proveedores:

El Laboratorio Brunelli S.R.L., y sus colaboradores realizan un control exhaustivo de los productos adquiridos de los diferentes proveedores llevando adelante como lo indica su programa de calidad, una calificación anual de proveedores.

Para la evaluación de los proveedores se tienen en cuenta:

- Empresas legalmente constituidas.
- Calidad de los insumos ofrecidos.

- Precio comparativo entre las empresas proveedoras y responsabilidad en el tiempo y condiciones adecuadas de transporte y entrega de los insumos.
- La adquisición de insumos y servicios se efectúa mediante procesos transparentes y equitativos de todos los proveedores.
- Se insta a los colaboradores a no obtener beneficios personales en las negociaciones con los proveedores.
- La evaluación de proveedores se realiza según el sistema de gestión de calidad basados en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

### **III. PACIENTES - CLIENTES**

Para el Laboratorio Brunelli S.R.L., el bienestar, la seguridad y los derechos de los pacientes son considerados puntos principales en su gestión.

El laboratorio Brunelli S.R.L., está comprometido en proteger la confidencialidad de la información de sus clientes(paciente) y garantizar la calidad, excelencia de los servicios brindados.

El laboratorio Brunelli S.R.L., se compromete a la defensa de los derechos de los pacientes a recibir una asistencia libre de discriminación, estos deben ser atendidos en forma igualitaria y equitativa.

La empresa realiza exámenes proporcionando información confiable siguiendo las reglas de su política de calidad. Revisa de forma periódica de los análisis ofrecidos por el laboratorio para asegurar que son clínicamente apropiados y necesarios.

La empresa establece mecanismo de comunicación con sus pacientes a fin de conocer sus necesidades, sus expectativas, sus reclamos, sugerencias y otros.

El laboratorio Brunelli S.R.L., se compromete cuando corresponda a notificar a los pacientes y usuarios y otras partes interesadas de algún evento o incidente que ha provocado o podrían haber provocado algún daño al paciente y proveer de los registros de las acciones implementadas para mitigar tales daños.

Asegurar la disponibilidad e integridad continua de las muestras y los registros conservados del paciente ante cualquier situación que pudiera afectar el normal funcionamiento del laboratorio.

El laboratorio Brunelli S.R.L., se compromete al tratamiento de los pacientes, las muestras o remanentes con el debido cuidado y respeto a través del cumplimiento de su sistema de gestión de calidad. El laboratorio Brunelli S.R.L., se compromete a mantener un nivel tecnológico y de equipamiento adecuado a los tiempos.

La empresa mantiene colaboradores capacitados para lograr la mejor atención a los pacientes.

Mantiene un sistema de gestión de calidad basados en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

La empresa crea condiciones de atención y conectividad a fin de mejorar la calidad de vida de los clientes.

Se compromete a realizar un marketing responsable y ético.

#### **IV. COMUNIDAD**

El Laboratorio Brunelli S.R.L., mantiene una estrecha relación con la comunidad.

El laboratorio Brunelli S.R.L., interviene en el mejoramiento de la comunidad creando fuentes de empleo calificadas y continuamente capacitadas. El laboratorio Brunelli S.R.L., interactúa con las comisiones vecinales apoyando actividades relacionadas al mantenimiento de objetos históricos como por ejemplo el reloj de la Catedral de San Lorenzo.

El Laboratorio Brunelli S.R.L., interactúa con la comunidad (laboratorios, hospitales, colegios, facultades), realizando visitas guiadas al laboratorio para conocer la calidad y la forma de trabajo de nuestros profesionales.

Ofrece sus instalaciones para reuniones comunitarias.

Realiza actividades festivas con la comunidad en acontecimientos en fechas festivas nacionales.

#### **V. MEDIO AMBIENTE**

El laboratorio Brunelli S.R.L., cumple con todas las leyes y reglamentos de seguridad, protección y salud ambiental.

El Laboratorio Brunelli S.R.L., posee licencia ambiental.

Participa en actividades relacionadas con la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad.

El laboratorio Brunelli S.R.L., cumple con los reglamentos para el desecho de basuras patológicas y comunes de acuerdo a la legislación.

El Laboratorio Brunelli S.R.L.; incentiva el cultivo de árboles, poniendo como ejemplo su estacionamiento.

El laboratorio Brunelli S.R.L., estimula, incentiva e instruye a los pacientes en el uso de herramientas tecnológicas y comunicación a objeto de disminuir el impacto ambiental en varios aspectos, como el uso de papeles, emisión de gases de combustible y optimizar el tiempo del cliente.

## **VI. GOBIERNO**

El Laboratorio Brunelli S.R.L., se relaciona con el estado manteniendo sus principios éticos y morales.

El Laboratorio Brunelli S.R.L., no participa en procesos licitatorios en los que se comprueba que existe manipulación en las ofertas, participa en los procesos licitatorios con ética y responsabilidad.

Laboratorio Brunelli S.R.L., cumple rigurosamente con todos los pagos de tributación, seguridad social, y otros aranceles del estado. Laboratorio Brunelli SRL participa en procesos licitatorios con ética y responsabilidad.

Laboratorio Brunelli SRL tiene extensamente documentado todos los convenios y contratos realizados con otras empresas de acuerdo a normas legales vigentes.

## **5. DISPOSICIONES GENERALES**

El presente código de ética incluye a todos los miembros de la empresa y público interesado (interno y externo) del Laboratorio Brunelli S.R.L., estableciéndose así la responsabilidad individual y colectiva de promover y cumplir su aplicación.

Cada personal de Brunelli S.R.L recibe una copia del presente documento y en su legajo se mantiene una copia con su firma de recepción en señal de conformidad.

### **I. DENOMINACIÓN DEL RESPONSABLE DE APLICACIÓN**

El encargado del programa de integridad. Comité de ética. Encargado de cumplimiento del programa de integridad.

### **II. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA**

Está integrado por un representante de cada nivel jerárquico hasta el operativo.

Lo conforman el Director Técnico, gerentes, los jefes de cada área y el Encargado de cumplimiento del programa.

### **III. FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA**

- Asegurar el cumplimiento del código de ética.
- Realizar reuniones semestrales para evaluación y toma de acciones en relación al código de ética.
- Elevar informes sobre la evaluación y las acciones tomadas al equipo de gerencia.
- Implementar un registro de actas de todas las reuniones y mantener informada a la alta dirección.
- Actualizar anualmente el contenido del código de ética.
- Realizar y controlar la socialización del código de ética.
- La función de cumplimiento debe estar libre de conflicto de intereses para cumplir con su rol.

### **IV. SISTEMA DE REVISIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

El Laboratorio Brunelli S.R.L; se compromete a realizar la difusión del presente código de ética de todas las formas posibles impresas o digital.

El código de ética estará disponible en versión digital en el sitio web de la empresa [www.laboratoriobrunelli.com.py](http://www.laboratoriobrunelli.com.py).

Se realizarán revisiones anuales con la participación de las partes. Este código de ética será revisado y actualizado anualmente por el comité de ética, directivos y oficiales del cumplimiento del programa de integridad.

## **6. SISTEMA DE CUMPLIMIENTO**

Cada miembro de la empresa tiene el compromiso de velar por el cumplimiento del presente Código de Ética y de presentar formalmente las observaciones consideradas pertinentes al Comité (en la persona de alguno de sus miembros) o haciendo uso de los medios de comunicación establecidos

para el efecto (correos electrónicos y circulares expuestas en los franelógrafos de cada piso del edificio).

El Código de Ética, al igual que el Reglamento Interno y las disposiciones del Código Laboral vigente, son los ejes que rigen las relaciones laborales.

Los beneficios del cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética podrán ser visualizados en:

- Capacitación.
- Desarrollo personal.
- Mejor ambiente laboral.
- Satisfacción de Clientes.

El incumplimiento de las disposiciones de este Código obligará al Laboratorio Brunelli S.R.L; a tomar las medidas necesarias de acuerdo con la gravedad de las faltas. Al respecto, las sanciones fueron establecidas considerando el Reglamento Interno homologado y el Código laboral vigente.

## **7. MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA DENUNCIA**

Se preservará el anonimato del denunciante, garantizando la confidencialidad de sus datos, de modo a evitar represalias en contra del mismo. Todas las comunicaciones serán recibidas por el Encargado del programa de integridad.

Las denuncias por parte de los diferentes grupos de interés pueden ser realizadas por los siguientes medios:

- Nota impresa
- Correo electrónico ([marketing@laboratoriobrunelli.com.py](mailto:marketing@laboratoriobrunelli.com.py))
- Línea baja (021 580 580)
- Whatsapp (0981 722 000)
- Facebook (Laboratorio Brunelli)
- Instagram (@labbrunellipy)