

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA

2018

www.higueraescalante.com

6787870



«En la presente memoria figuran algunos de los Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI»

Contenido

ESTRATEGIA Y ANALISIS	4
DECLARACIÓN DE LA DIRECTORA GENERAL.....	5
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6
MATERIALIDAD Y COBERTURA	15
GRUPOS DE INTERES.....	16
1. CLIENTES, USUARIOS Y DONANTES.....	18
1.1. Seguridad del Paciente	18
1.2. ACCESIBILIDAD.....	21
1.3. HUMANIZACIÓN	24
2. COLABORADORES Y SUS FAMILIAS.....	28
2.1. BIENESTAR.....	29
2.2. FORMACION Y DESARROLLO.....	33
2.3. INCENTIVOS	35
2.4. FONDO DE EMPLEADOS	36
3. PROVEEDORES	39
3.1. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	39
3.2. Vinculación a las actividades de bienestar	40
3.3. Reunión de proveedores y contratistas	41
4. MEDIO AMBIENTE.....	41
4.1. Gestión integral de residuos.....	41
4.2. Cero Papel.....	43
4.3. AHORRO DE AGUA Y ENERGIA	45
5. COMUNIDAD Y SOCIEDAD	45
5.1. SARLAFT.....	45
5.2. Apoyo comedor El amor nos une	46
5.3. Charlas dirigidas a la comunidad	46



ESTRATEGIA Y ANALISIS

Higuera Escalante, manifiesta su compromiso con la sostenibilidad a nivel ambiental, social y económica, a través del informe de sostenibilidad, donde se presentan los resultados de la gestión realizada frente a cada uno de los grupos de interés. Adicionalmente se evidencia la gestión de riesgo y los retos más importantes en el corto y mediano plazo.

El presente Informe de Sostenibilidad 2018, figuran algunos de los Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI Global Reporting Initiative¹ -GRI G4.

DECLARACIÓN DE LA DIRECTORA GENERAL

(G4-1)

Este año me siento muy honrada con los resultados que hemos obtenido, el crecimiento y los avances han sido visibles, gracias a una lucha constante para mantenernos en un mercado regional y nacional, que cada día es más competitivo, pero que por fortuna nos diferencia de todos, los excelentes resultados que ofrecemos y la calidad profesional y humana de nuestros coequiperos.

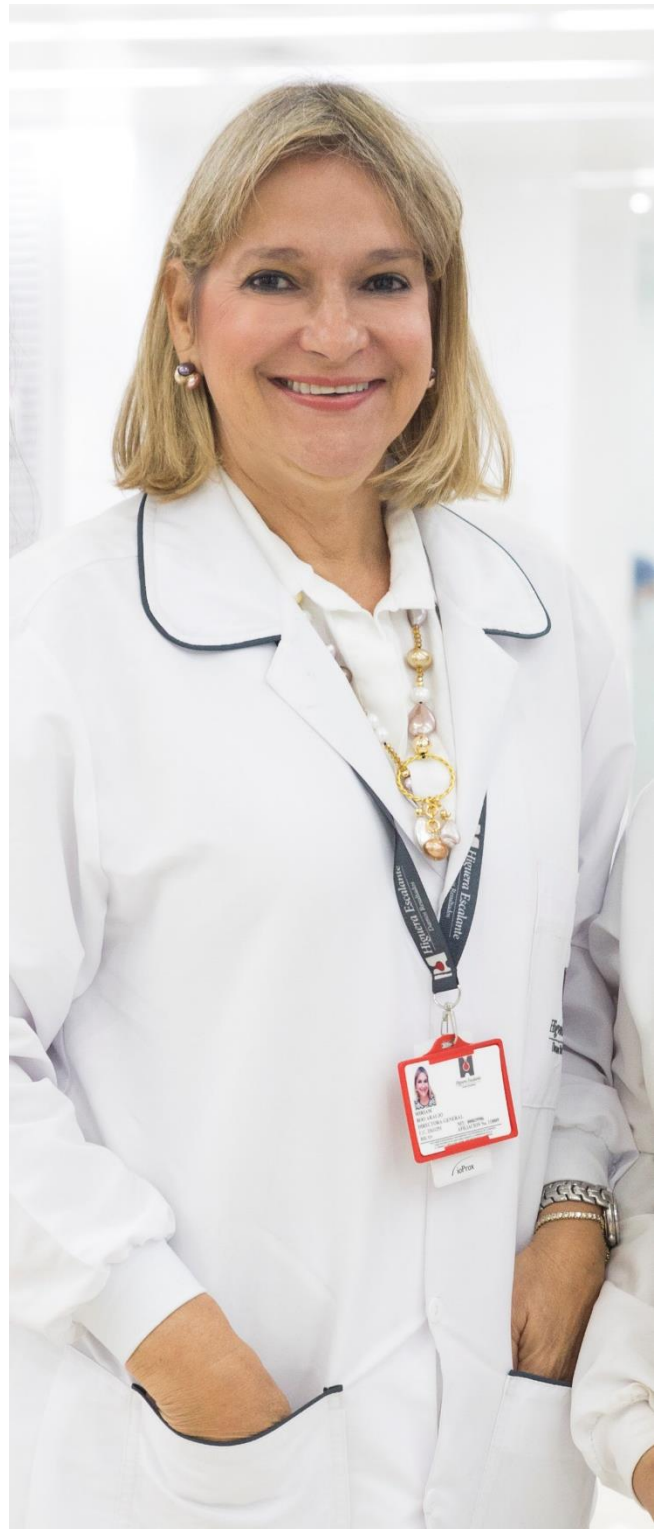
Expresar Gratitud para nuestros colaboradores y cada uno de quienes hacen posible el desarrollo de esta empresa.

Gratitud para quienes han valorado nuestro trabajo, desde lo gubernamental hasta la empresa privada.

Gratitud para nuestros proveedores, que confían en la seriedad y responsabilidad de Higuera Escalante.

Gratitud con Dios y Mis Hijos, que cada día me permiten y ayudan a luchar por este legado empresarial.

A todos muchas gracias...



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

(G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-8)

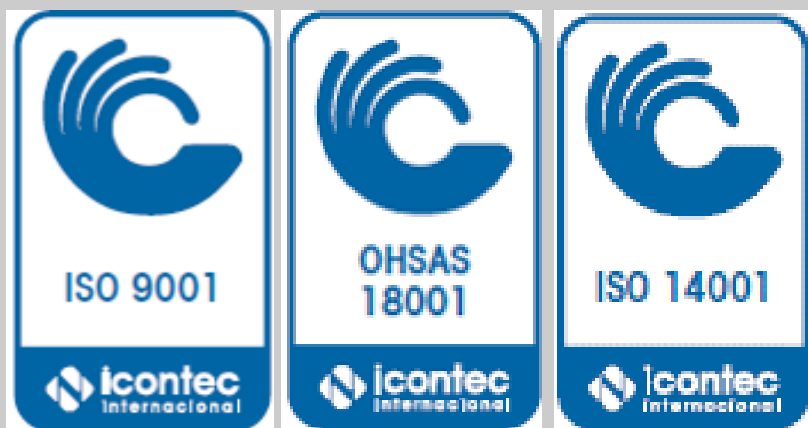
Somos una Institución de Salud fundada en 1974, ubicada en Santander y Norte de Santander, desde nuestro nacimiento buscamos con gran empeño solucionar los vacíos diagnósticos en pruebas de laboratorio clínico que pudiesen existir en el departamento de Santander, y fue así como iniciamos con la realización de pruebas que eran necesarias, pero que en ese momento no se practicaban en nuestra región.



Nuestro objetivo permanente ha sido destacarnos por realizar pruebas de rutina y especializadas con seriedad, cumplimiento, calidad y precisión, logrando así sobresalir y obtener el liderazgo empresarial en este campo en todo el oriente colombiano.

Hoy en día somos laboratorio de referencia para el oriente y centro del país, y seguimos ampliando nuestros servicios hasta convertirnos también en el hemocentro privado más importante de la región, constituyéndonos como un banco de sangre categoría A, que suple las necesidades de sangre y hemoderivados a las instituciones (clínicas) más importantes, igualmente ampliamos nuestros servicios con tomas de muestras extramurales con el fin de llegar hasta el hogar de nuestros pacientes.

Nuestra Organización y sus logros



MARCO ESTRATEGICO

(G4-12)



VALORES

1. Respeto. Es el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás
2. Honestidad. Ofrecer siempre una conducta transparente en beneficio propio, de nuestros clientes y de la organización.
3. Pertenencia. Es el grado de compromiso y lealtad con la organización
4. Responsabilidad. Es nuestra obligación legal y ética cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros clientes y la organización.
5. Servicio. Es el toque humano de atender con amabilidad eficiente y eficazmente a un cliente.

PRINCIPIOS

1. Calidad: Es la prestación de un servicio con amabilidad, entregando resultados oportunos y confiables.
2. Profesionalismo: Es realizar las labores diarias basadas en una excelente formación académica, actuando con ética y responsabilidad.
3. Innovación: Continuamente mejoramos procesos y técnicas para satisfacer las necesidades del cliente.
4. Trabajo en equipo: Somos un grupo de personas que trabaja de manera unida y coordinada para lograr objetivos comunes.
5. Mejora continua: Es realizar actividades permanentes de planeación, ejecución, verificación y corrección de todos nuestros procesos.

MISIÓN

Somos una organización privada fundada en 1974, líder en el Nororiente Colombiano, dedicada a prestar servicios de salud integrales, humanizados, seguros, oportunos y de alta confiabilidad en las áreas de laboratorio clínico básico y de alta complejidad, banco de sangre y medicina especializada en reproducción y genética, para satisfacer las necesidades clínicas asistenciales de diagnóstico y expectativas de nuestros clientes.

Actuamos con responsabilidad para lograr el mejoramiento de la salud de nuestra comunidad, sin descuidar la protección del medio ambiente, soportados en el Talento Humano, tecnología y ambientes físicos seguros.



VISIÓN

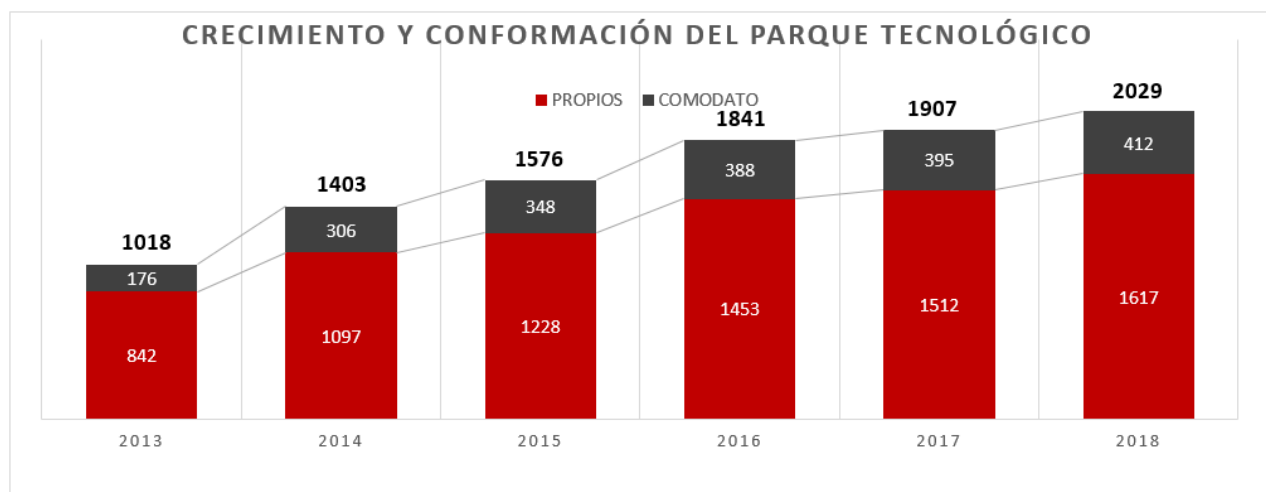
Para el año 2021 continuaremos con nuestro liderazgo en el Nororiente Colombiano, direccionando los esfuerzos para garantizar un servicio diferencial de excelente calidad, seguridad y confiabilidad a los usuarios fundamentando sus acciones en un continuo proceso de desarrollo tecnológico, ampliación de sedes, especialización de técnicas, capacitación del personal y creando nuevas unidades estratégicas de atención logrando así un crecimiento económico y una mayor cobertura a nivel nacional.

Alcanzaremos la acreditación en salud del Sistema Único de Acreditación en Colombia para fortalecer nuestro modelo de atención.

CIFRAS IMPORTANTES

Total, de colaboradores: 421





CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

- Cambio de Director general debido al fallecimiento del Dr Fernando Aparicio Higuera Escalante en el mes de diciembre del año 2017, motivo por el cual la Dra Miriam Boo tomo el cargo de directora general.
- Se realizó actualización de la plataforma estratégica el año 2018, teniendo como resultado una nueva visión: “Para el año 2021 continuaremos con nuestro liderazgo en el Nororiente Colombiano, direccionando los esfuerzos para garantizar un servicio diferencial de excelente calidad, seguridad y confiabilidad a los usuarios fundamentando sus acciones en un continuo proceso de desarrollo tecnológico, ampliación de sedes, especialización de técnicas, capacitación del personal y creando nuevas unidades estratégicas de atención logrando así un crecimiento económico y una mayor cobertura a nivel nacional. Alcanzaremos la acreditación en salud del Sistema Único de Acreditación en Colombia para fortalecer nuestro modelo de atención.”

Gerencia de la Información

- Instalación de software Labguard para control y seguimiento en tiempo real de la temperatura en Centros de Datos, lo que permite la eliminación de registros de temperatura y humedad de forma manual mediante un registro automático y reportes de alertas en línea en formato electrónico vía email.
- Implementación de Nueva versión de Easylab (aplicación para móviles DE Higuera Escalante), que permite la divulgación de derechos y deberes, el pago electrónico con tarjetas, la visualización del historial y actualización de diseño

Estándares Asistenciales

- Se realiza proceso de autovalidación del área de hematología para el área de consulta externa, mediante la integración de los sistema de información SILHE e infinity para auto validar en el proceso de Hematología, para la pruebas de:



La autovalidación contribuye con:

- ✓ Mayor oportunidad en la entrega de resultados, lo que permite una gestión clínica excelente y segura.
 - ✓ Disminuir la carga de trabajo a los colaboradores del proceso
 - ✓ Disminuir los errores por validación de resultados manuales.
 - ✓ Aumentar la oportunidad en la liberación de resultados.
 - ✓ Automatizar los procesos organizacionales.
- Cambio de tecnología para procesamiento de Cofactor de Ristocetina, mejorando Confiabilidad en los resultados fortaleciendo el eje de gestión clínica excelente y segura.
 - Higuera Escalante adquirió Nueva tecnología para el área de Citometria que permite analizar diferentes muestras como apoyo diagnóstico en áreas de Inmunología, Hematología y Patología, mediante el un equipo de última generación equipado con 3 láseres y 8 colores que nos permite determinar 10 parámetros simultáneamente.

Con esta técnica podremos realizar los siguientes exámenes:

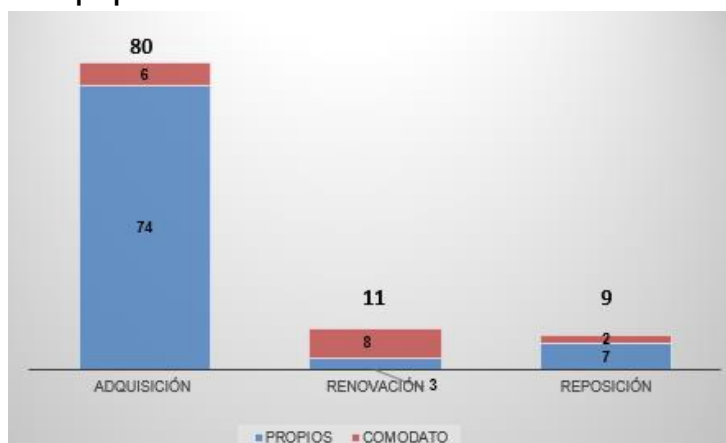
- ✓ Cuantificación de linfocitos T CD4+
- ✓ Población linfocitaria completa, linfocitos T CD4 y CD8, B y NK.
- ✓ Cuantificación de progenitores CD34+
- ✓ Caracterización fenotípica por CF estandarizada: Síndromes Mielodisplásicos,
- ✓ Linfopatías T, B y NK, Leucemias Agudas y Gamapatías Monoclonales, en muestras de sangre periférica, médula ósea, ganglios u otros tejidos de biopsia, LCR, líquido pleural, líquido de ascitis y otros.
- ✓ Estudio de ploidía en mieloma múltiple por citometría de flujo
- ✓ Determinación de Hemoglobinuria Paroxística Nocturna (HPN).

Gerencia del Ambiente Físico

- Puesta en funcionamiento de la Unidad Móvil Solar y tracto camión solar al Banco de sangre
- Se obtiene el Segundo en la Premiación de Trabajo Seguro, categoría de Innovación que desarrolla la ARL AXA COLPATRIA con la Construcción de una Unidad Móvil de donación alimentada con Energía solar que garantiza un ambiente laboral seguro y confiable para trabajadores y donantes
- Renovación y actualización de certificado del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 en versión 2015

Gestión de la tecnología

- Fortalecimiento de la Gestión tecnológica: 84 ingresos de equipos propios y 16 equipos en comodato



- Adquisición, instalación y puesta en marcha del agitador de plaquetas área de fraccionamiento Banco de sangre- Cabecera.
- Renovación tecnológica área preanalítica unidades de atención (mejora tiempos de centrifugado).
- Instalación y puesta en marcha del apoyo tecnológico Urysis 2.400 para el área de Uroanálisis sede Foscal internacional
- Adquisición, instalación y puesta en marcha de plataforma diagnóstica Film Array, sistema de PCR multiplex para área de microbiología Fosinter.
- Renovación y adquisición tecnológica sistemas preanalíticos de las área de citogenética y microbiología Foscal internacional
- Adquisición, instalación y puesta en marcha de bacto incineradores para áreas de microbiología (siembra de cultivos) Foscal 215 y Fosinter.
- Renovación de equipo Victor 2D, analizador de TSH neonatal por fluorimetría, capacidad de 96 test.

- Se implementa la Evaluación del índice de Obsolescencia de equipos
- Instalación Transformador aislamiento para DS2
- Readecuación e instalación de tecnología para el área de Infecciosas Banco de Sangre
- Adquisición, instalación y puesta en marcha del analizador de inmunohematología automático Alinity en la sede Cabecera.

MATERIALIDAD Y COBERTURA

(G4-18)

El presente informe fue realizado de acuerdo con los aspectos que se consideran materiales y algunos de sus grupos de interés, usando una metodología basada en herramientas como: encuestas, entrevistas, indicadores, informes y mediciones realizadas por la organización con cada uno de sus grupos de interés.

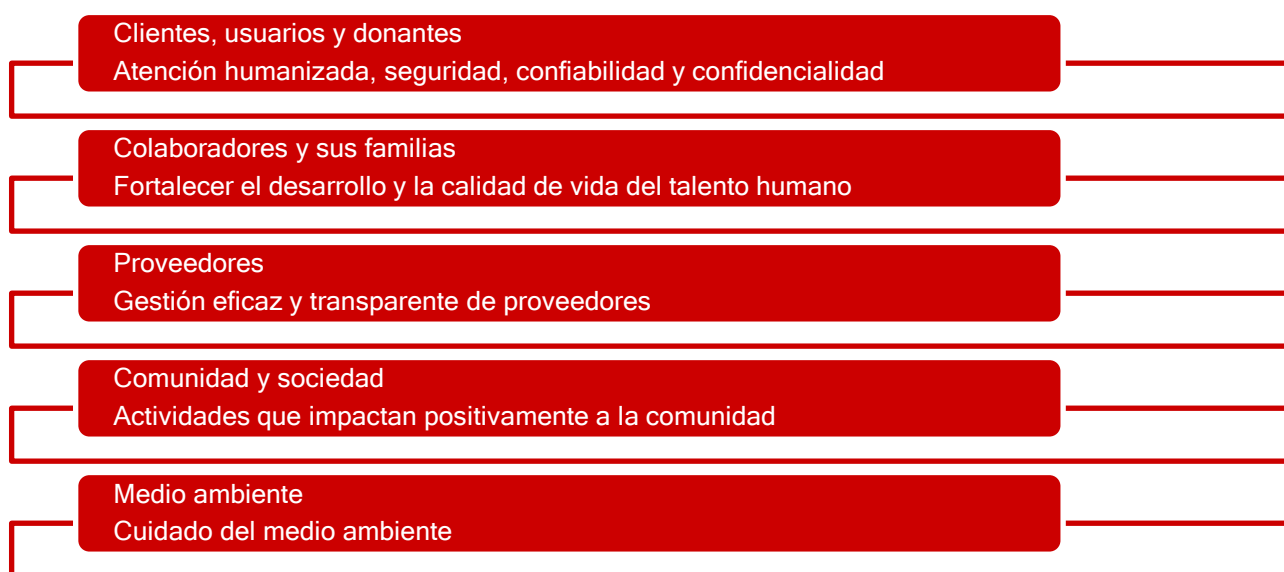
A continuación, presentamos los aspectos materiales que según la metodología utilizada se entienden como aquellos temas que son relevantes para las organizaciones en tanto generan impactos significativos en sus grupos de interés:

OBJETIVO ESTRETEGICO	TEMA MATERIAL
1. Garantizar la Sostenibilidad financiera y la Viabilidad de la organización a través del tiempo.	Desempeño económico (G4-EC2)
2. Incrementar la satisfacción del usuario y continuar trabajando en la Fidelización y lealtad de clientes y usuarios.	Despliegue de estrategias realizadas con cada grupo de interés (G4-24)
3. Generar en los procesos organizacionales un diferenciador mediante la generación de valores agregados que permitan fortalecer la mejora continua y alcanzar un nivel superior de calidad.	
4. Transformación y medición de la cultura organizacional hacia la transversalización del enfoque de riesgo y seguridad del paciente.	
5. Consolidar una cultura corporativa de responsabilidad social empresarial transversal al cliente interno, proveedores, medio ambiente, seguridad y salud laboral.	

GRUPOS DE INTERES

(G4-24)

En la organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., desde el Direccionamiento estratégico se transversaliza hacia cada uno de los procesos y hacia los diferentes niveles de la organización el componente de Responsabilidad Social para lo cual se determinan los siguientes grupos de interés y frentes de acción:



A continuación, se relacionan los principios de sostenibilidad para Higuera Escalante:

- Rendición de cuentas:

Mediante el cumplimiento de la normatividad legal vigente para la organización y de acuerdo a su objeto social se tiene definido el reporte periódico a entes regulatorios como: DIAN, la Superintendencia de Salud, las Secretarías de Salud donde operamos, INVIMA, las Secretarías de hacienda y Cámaras de Comercio de las ciudades y municipios donde están ubicadas las diferentes sedes, entre otros; de tal manera que el actuar se tiene monitoreado por estos entes externos lo que garantiza un impacto positivo tanto al interior de la organización como en la sociedad.

Se realiza rendición de cuentas internamente de los líderes de los procesos a la dirección a través de la revisión gerencial con una periodicidad semestral.

- Transparencia:

La información referente a las actividades que desarrolla la organización (información de tipo financiero, técnico, o de representación jurídica) se encuentra disponible para la consulta de las partes interesadas y de los entes regulatorios. Higuera Escalante y Cía. Ltda. es una organización de puertas abiertas a los clientes que deseen verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas propias de la prestación del servicio.

- Comportamiento ético:

En cumplimiento de este principio se han identificado los valores y principios corporativos los cuales se materializan en cada uno de los colaboradores de la organización y se promueven permanentemente desde el Direccionamiento a través del Código de ética y buen gobierno y el Comité de Ética y Seguridad del Paciente.



- Respeto al principio de legalidad y a la normativa internacional de comportamiento:

Nuestras actividades cumplen con el marco legal nacional e internacional previsto y aplicable de acuerdo a nuestro objeto social. Los lineamientos de la jurisdicción nacional se encuentran citados en la matriz de requisitos legales. En el marco internacional se cumple con los lineamientos de la O.M.S. en términos de seguridad del paciente y del transporte de muestras de la IATA y cumplimiento de los derechos humanos.

- Respeto de los Derechos Humanos:

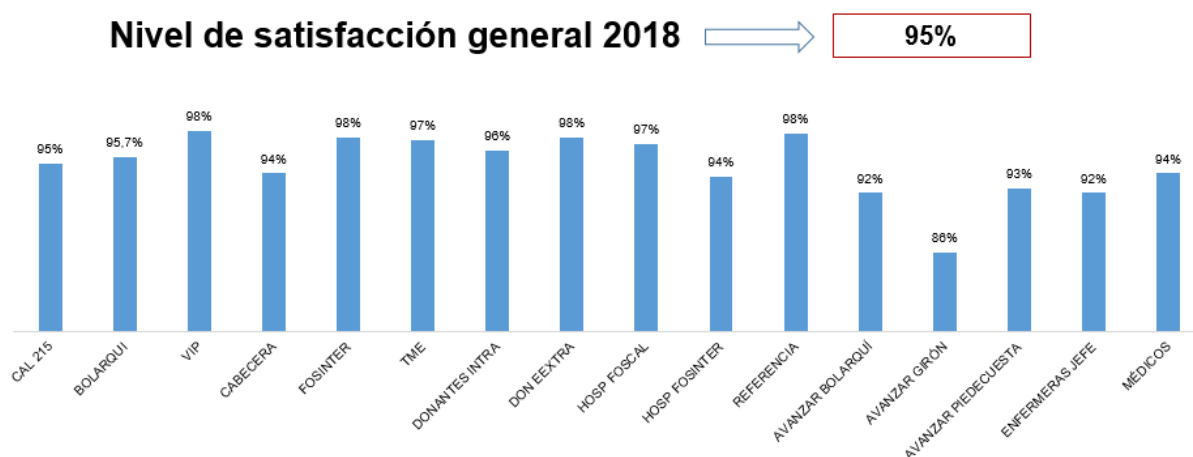
Se promueve el respeto por los derechos humanos a través de la declaración, divulgación y medición de adherencia a los derechos y deberes de los pacientes y donantes. Hacia el interior de la organización con el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y la conformación del Comité de convivencia Laboral.

- Respeto a los intereses de las partes involucradas:

La organización ha identificado frentes de acción y grupos de interés como se visualiza en el gráfico 1, y de acuerdo a ello se tienen establecidas las siguientes actividades frente a la responsabilidad social.

1. CLIENTES, USUARIOS Y DONANTES

Desde el año 2004 en la organización se establece el proceso de Mercadeo y servicio al Cliente, liderado por personal profesional dispuesto a proporcionar a los usuarios orientación ante cualquier queja, sugerencia, inquietud y/o necesidad. Este proceso se encuentra orientado a garantizar la adecuada atención al cliente y usuario de manera que nos permita cumplir las expectativas del mismo, conocer su percepción frente a los servicios ofrecidos y obtener una respuesta oportuna a su necesidad, lo cual evidencia nuestro enfoque en el usuario, el mejoramiento continuo y por ende la responsabilidad social. En el año 2018 se aplicó un total de 8.537 encuestas en la organización.



1.1. Seguridad del Paciente

Otro mecanismo con el que cuenta la organización para mejorar la seguridad y humanización del servicio es el Comité de seguridad del paciente creado desde el año 2012, desde el año 2014 se realiza la medición de cultura de seguridad, por medio de la cual el comité realiza su plan de despliegue para el año siguiente, a continuación se presentan los resultados de la encuesta correspondientes al año 2018

DIMENSIÓN		Negativo	Neutral	Positivo
A. DIMENSIONES DE LA CULTURA DE SEGURIDAD A NIVEL GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN	PERCEPCIONES GENERALES DE SEGURIDAD	3%	5%	94%
	FRECUENCIA DE REPORTES DE EVENTOS	2%	4%	45%
B. DIMENSIONES DE LA CULTURA DE SEGURIDAD A NIVEL DE UNIDAD/SERVICIO	EXPECTATIVAS Y ACCIONES DEL SUPERVISOR Y ADMINISTRADOR	4%	10%	53%
	APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL-MEJORAMIENTO CONTINUO	0%	5%	70%
	TRABAJO EN EQUIPO DENTRO DE LAS ÁREAS	0%	0%	0%
	ACTITUD DE COMUNICACIÓN ABIERTA	20%	26%	54%
	RETROALIMENTACION Y COMUNICACIÓN SOBRE EL ERROR	1%	6%	43%
	RESPUESTA NO PUNITIVA AL ERROR	67%	25%	9%
	PERSONAL	33%	23%	44%
	APOYO Y SOPORTE DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE	0%	2%	65%
C. DIMENSIONES DE LA CULTURA DE SEGURIDAD A NIVEL DE TODO EL HOSPITAL	TRABAJO EN EQUIPO ENTRE LAS ÁREAS DE LA INSTITUCION	1%	15%	84%
	TRANSICIONES Y NO INTERVENCIONES DE LA INSTITUCION	77%	21%	2%
	CAMBIOS EN LOS TURNOS QUE GENERAN PROBELMAS PARA LOS PACIENTES	89%	10%	11%

La educación y participación del paciente y su familia:

- **Orientadoras:** Asignación de personal en las salas de espera para brindar orientación a los usuarios y despliegue de información de interés (Derechos y Deberes, procedimiento a seguir en caso de emergencia, disposición de residuos, toma de muestra extramural, opciones para la entrega de resultados, condiciones previas a la toma de muestra, entre otros) en pro de mejorar la atención, facilitar el acceso al servicio y garantizar que se realice sensibilización y acompañamiento en el servicio ofrecido.
- **Piezas comunicativas:** Divulgación de información sobre el procedimiento a realizar en cada una de las pruebas, las condiciones previas para su realización, derechos y deberes, a través de volantes, folletos y la “Guía de Atención al usuario/donante” que contienen información didáctica y de fácil entendimiento para los diversos usuarios de la organización Higuera Escalante y Cía. Ltda.
- **Sensibilización en hábitos de vida saludable:** Desde la Unidad de Atención Banco de Sangre se lidera la realización de charlas sobre hábitos de vida saludable, con el fin de generar sensibilización en adultos, adolescentes y niños.
- **Video de sensibilización en salas de espera:** En las diferentes salas de espera se evidencia video de sensibilización con información como: Derechos y Deberes, Programas de Promoción y Prevención, Consentimientos informados, Servicio al Cliente, Ubicación de las diferentes sedes, condiciones para la toma de muestra, disposición de residuos, situaciones de emergencia y pérdida de paciente o acompañante, lavado de manos, prevención de violencia y maltrato, opciones para

la entrega de resultados, servicio de toma de muestra extramural y promoción de la donación de sangre.

- **Página web:** Los usuarios, familia y comunidad en general tienen a disposición la página web www.higueraescalante.com con la información completa y necesaria para la prestación del servicio como: portafolio de servicios, horarios de atención, ubicación de sedes, acceso a la entrega de resultados, entre otros.



Video de Sensibilización en salas de espera

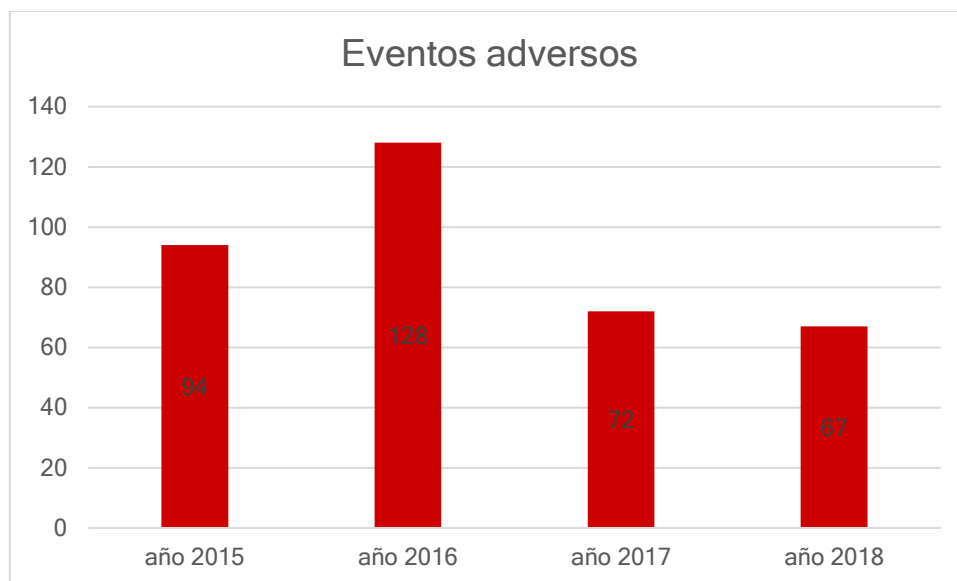
Cultura de autoreporte

Dentro el contexto de cultura de seguridad, la notificación de eventos de atención en salud es abordado como un reflejo del fomento del auto reporte; las constantes campañas y sensibilizaciones a los colaboradores de la organización han fomentado la identificación de riesgos potenciales de generar daño al paciente y de igual manera reportar los casos que le ocasionen daño al paciente para la toma de acciones e identificación de barreras en procesos asistenciales y administrativos.

AUTOREPORTE DE EVENTOS DE ATENCION EN SALUD					
	2014	2015	2016	2017	2018
TOTAL	58	103	230	196	131

La cultura no punitiva es liderada desde el comité de seguridad del paciente fortaleciendo el auto reporte de evento adverso.

Eventos adversos



Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios (Días)



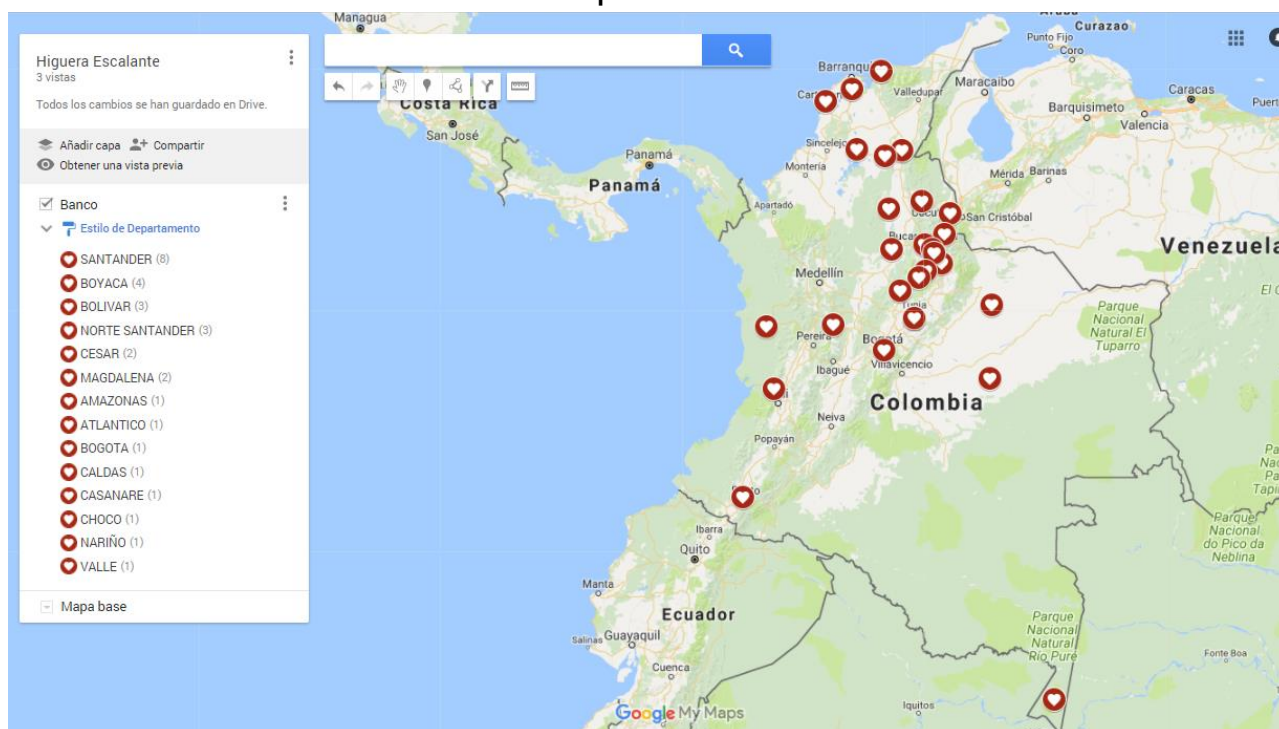
1.2. ACCESIBILIDAD

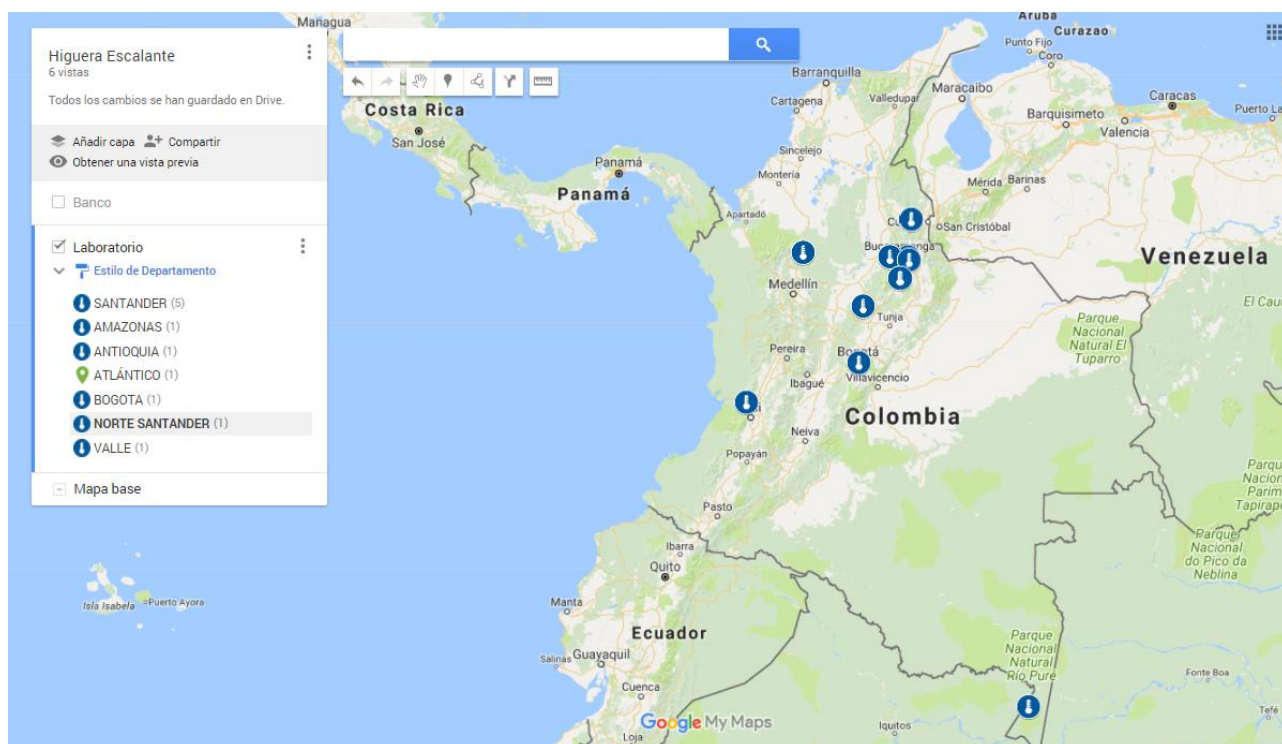
La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., pensando en el bienestar de sus usuarios y en búsqueda de brindar una amplia cobertura, cuenta con seis (6) sedes en el área metropolitana de Bucaramanga, una sede de Banco de sangre en la ciudad de Cúcuta y una sede de laboratorio clínico en la ciudad

de San Gil. Es importante resaltar que el personal se encuentra altamente calificado garantizando que el usuario, donante y sus familias reciban una atención humana y especializada al solicitar nuestros servicios en cualquiera de nuestras sedes.

Departamentos con presencia de Higuera Escalante

Adicional al departamento de Santander Higuera Escalante cuenta con presencia a nivel nacional mediante el servicio de Banco de sangre y a través del servicio de referencia con otros prestadores de salud aliados





Orientadoras

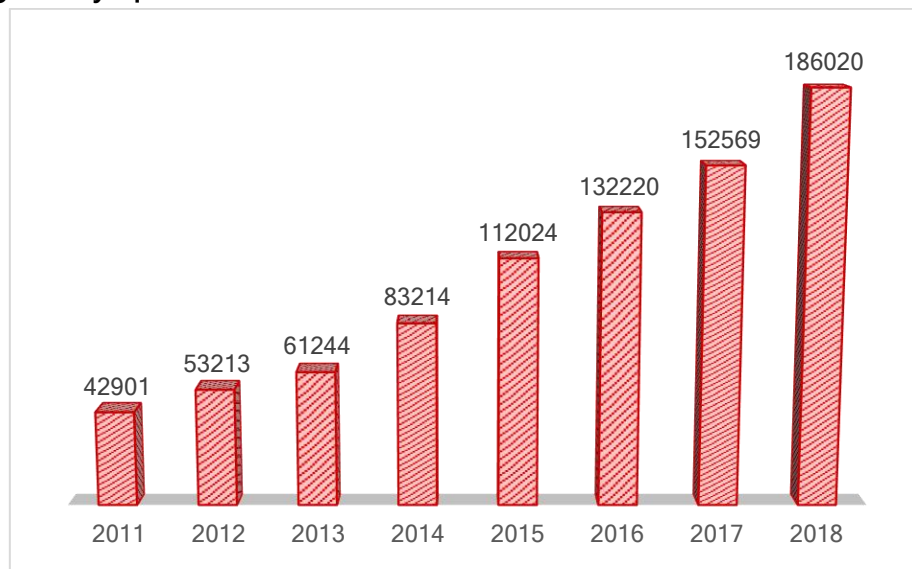
La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., cuenta con personal disponible para realizar orientación y divulgación de información a los usuarios que nos visitan en las diferentes sedes, brindando una atención personalizada y facilitando herramientas y piezas comunicativas como: Guía de Atención al Usuario, Volantes Derechos y Deberes, entre otros.



Una visita que ayuda a quien lo necesita

La organización cuenta con la Unidad de toma de muestra extramural, fundamentada en el principio de la accesibilidad a los servicios de aquellas

personas que por diferentes razones se les dificulta acercarse a nuestras instalaciones, este grupo de Auxiliares se desplaza diariamente a las casas de nuestros usuarios para tomar las muestras necesarias para los exámenes requeridos. Año a año han aumentado el número de usuarios que nos reciben en sus hogares y que se ven beneficiados de este servicio.



1.3. HUMANIZACIÓN

POLÍTICA

Higuera Escalante y Cía. Ltda., soportado en sus valores y principios organizacionales se compromete a prestar un servicio humanizado, digno, ético, oportuno y seguro al usuario y su familia, como a la comunidad en general, enmarcado por el respeto a la dignidad humana y el cumplimiento de sus derechos, con atributos como la confidencialidad, privacidad, accesibilidad, amabilidad, equidad, aceptabilidad, manejo de la información, condiciones de confort, bienestar y calidad.

- **Declaración, divulgación y cumplimiento de Derechos y Deberes de usuarios y donantes:** Para la organización Higuera Escalante garantizar la seguridad y el bienestar del paciente y/o donante y respetar sus intereses es prioridad, es por esto que a través del Código de Ética y buen Gobierno establece los Derechos y Deberes de los Usuarios y Donantes. Al interior de la organización se realizan constantes ejercicios de sensibilización, dentro de los cuales se encuentran: Inducciones, reinducciones, grupos focales, grupos primarios, piezas comunicativas, entre otros. Con el fin de fortalecer los derechos y deberes con el usuario y su familia, se implementan mecanismos como las orientadoras en cada una de las sedes, los videos en los TV de las salas de espera, la Guía de atención al usuario, piezas comunicativas

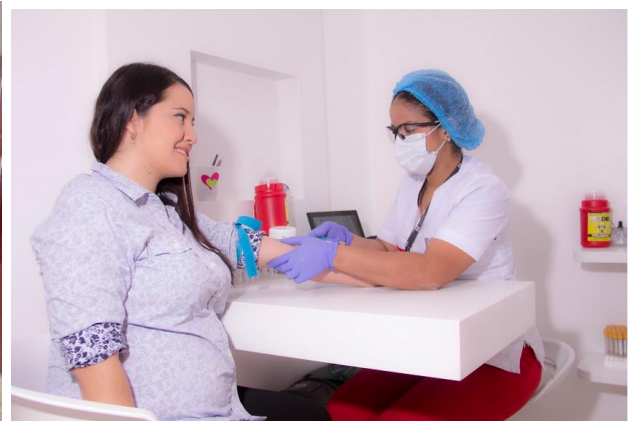
- **Disponibilidad de personal y herramientas que brindan orientación, educación y registran posibles PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que se puedan presentar en la prestación del servicio:** la Organización Higuera Escalante cuenta con la disponibilidad de Orientadoras en las salas de espera, personal preparado para guiar a los usuarios en caso de requerirlo y realizar despliegue de información de interés en pro de mejorar la atención, facilitar el acceso al servicio y garantizar que se realice sensibilización y acompañamiento en el servicio ofrecido. Adicionalmente la organización cuenta con la disponibilidad del profesional de servicio al cliente dispuesto para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con los servicios, monitorear las Quejas, Reclamos y Sugerencias respecto al servicio en las diferentes sedes y propender por la humanización de la atención al cliente en un contexto de respeto permanente por la persona a través de capacitación continua al personal de la organización. Existen a su vez diversos mecanismos para reportar y gestionar las felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias, estos mecanismos son:



- **Fortalecimiento de la atención humanizada brindada a los usuarios y su familia:** La organización a través del equipo de trabajo de Servicio al Cliente ha liderado estrategias enfocadas en mejorar la humanización y la actitud en el servicio brindado a los usuarios y su familia. Las estrategias implementadas son:
- **Privacidad auditiva y visual:** Con el fin de disminuir el riesgo de perturbar el derecho a la privacidad y confidencialidad visual y auditiva de los usuarios, la Organización Higuera Escalante establece instructivo I-PR-31 que contempla herramientas que garantizan la confidencialidad de los usuarios durante el proceso de atención fortaleciendo de esta manera la fidelización, comodidad y humanización en la prestación del servicio.
 - a) **TOMA DE MUESTRA:** Todos los pacientes son atendidos en cubículos cómodos e independientes, según la disposición de infraestructura de cada sede. Para aquellos usuarios que solicitan realizarse el examen de HIV una vez ubicados en los cubículos de toma de muestra, se les hace entrega del consentimiento informado el cual se diligencia de manera personal resolviendo las inquietudes que se presenten, esto con el fin de obtener todos

los datos epidemiológicos y clínicos necesarios para la fase analítica sin incomodar al paciente, respetando la confidencialidad visual y auditiva.

- b) **ENTREGA DE RESULTADOS:** Los resultados de laboratorio clínico se entregan a los usuarios mediante la boleta donde se encuentra registrado el número de orden de servicio, para garantizar que la información es recibida por la persona que viene a solicitar el resultado. Los resultados para HIV (prueba de tamizaje y Western Blot) serán entregados personalmente al usuario solicitando el documento de identificación. Este proceso se realiza de manera confidencial por parte de personal capacitado en asesoría pre y pos pruebas de HIV.
- **Priorización de pacientes:** La Organización Higuera Escalante cuenta con protocolo establecido para garantizar la atención prioritaria de usuarios de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Adultos mayores de 60 años.
 - Mujeres en estado de embarazo (se establecen por condición física y por tipo de examen: Sullivan, curvas de glicemia).
 - Niños menores de 5 años.
 - Niños en brazos.
 - Personas discapacitadas (en sillas de ruedas, con bastón, muletas, convalecientes, ciegas, sordas, mudas).
 - Personas en condición física deteriorada.
- **Ambientes físicos agradables y seguros:** Los espacios, la infraestructura y el ambiente físico en general de la organización Higuera Escalante se encuentra diseñado de tal forma que permita al usuario y su familia acceder a los servicios en entornos agradables y seguros. A través de las rondas de seguridad e inspecciones locativas planeadas, el grupo de Ambiente Físico monitorea e identifica necesidades de ajustes o adecuaciones de acuerdo a los hallazgos identificados.

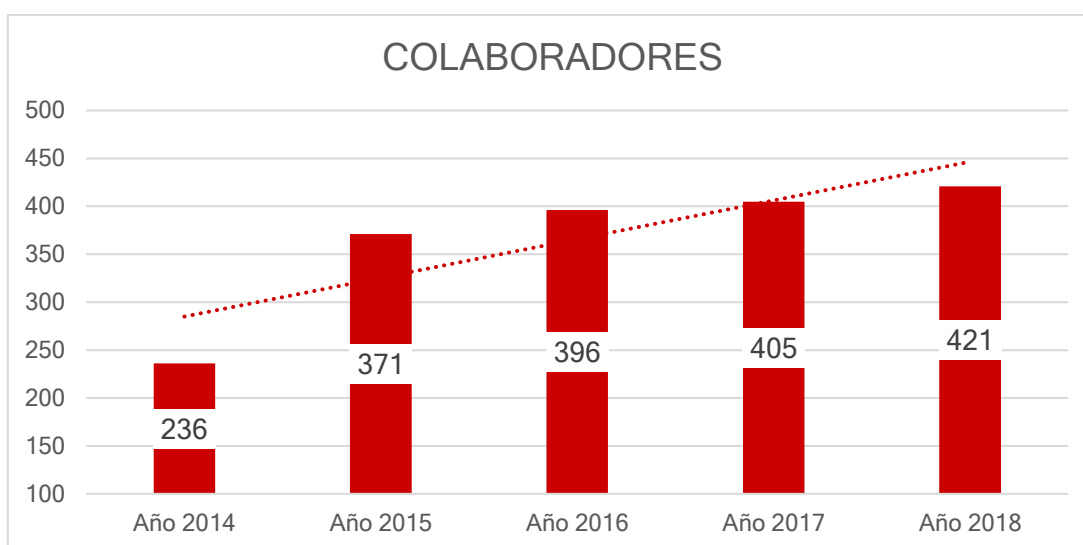


- Manejo del Dolor:** La Organización Higuera Escalante establece realizar el manejo de dolor no farmacológico, para mejorar la seguridad y humanización en la atención y disminuir los índices de dolor percibidos por el paciente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición realizada en el primer semestre de 2015, para realizar el manejo de dolor no farmacológico se implementaron diferentes medidas con el fin de minimizar y crear un ambiente confortable al usuario, al practicarle los diferentes procedimientos para la obtención de muestras, adicionalmente se realiza manejo del dolor mediante la implementación de tecnologías que contribuyen con la reducción del dolor en pacientes críticos con condiciones particulares que aumentan el nivel de dolor durante la punción, Visualizadores de venas Accuvein AV 400-ZA AV

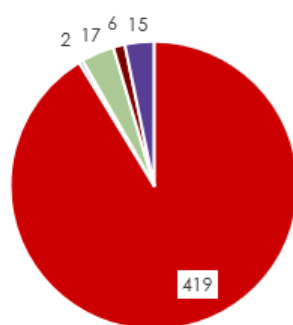
para la toma de muestras en Laboratorio Clínico de todas las sedes de la Organización y área de flebotomía Banco de sangre. Dirigido a usuarios de difícil punción y pacientes oncológicos. Valor total apoyo tecnológico \$ 139.200.000, valor unitario de c/equipo \$ 23.200.000, agujas mariposa para usuarios de difícil punción, pediátricos, adulto mayor y oncológicos y Brazaletes para toma pediátrica con diseño llamativo (abeja) que reduce en dolor en pacientes.

2. COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

El Proceso de Talento Humano garantiza la transparencia y objetividad en la selección de los colaboradores y el Grupo Directivo la promoción de los mismos bajo estos lineamientos. La organización garantiza la igualdad de género, raza, edad, religión, política y de opinión en la contratación, en los criterios para ascender y ocupar cargos directivos, en la asignación de la escala salarial y en oportunidades para participar en los diferentes comités.



COMPOSICIÓN CONTRACTUAL



92% Corresponde a personal vinculado directamente.

■ DIRECTA (TERMINO INDEFINIDO) ■ DIRECTA (TERMINO FIJO) ■ APRENDICES ■ PRESTACION DE SERVICIOS ■ TERCEROS

2.1. BIENESTAR

La Organización Higuera Escalante en articulación con los procesos de Talento Humano - Seguridad y Salud en el Trabajo, ha definido estrategias que orientan al desarrollo del programa de bienestar, estímulos e incentivos en la organización, que a su vez propician el desarrollo integral de las personas y de los grupos que conforman la comunidad, mediante el mejoramiento del clima organizacional y de la calidad de vida de sus colaboradores fomentando el buen desempeño de cada uno de los integrantes del recurso humano. Las actividades de bienestar giran en torno a los siguientes ejes:



Código de ética y buen gobierno

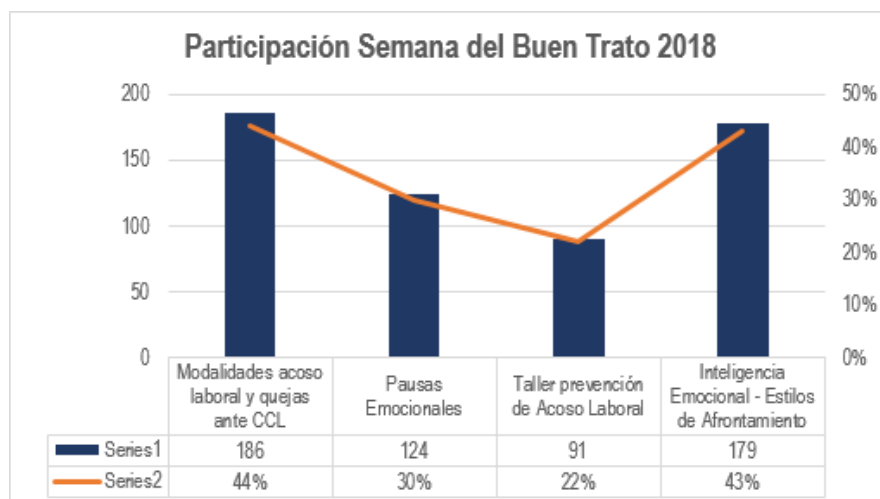
La Organización Higuera Escalante establece el Código de ética y buen Gobierno con el fin de proporcionar las disposiciones para gestionar la ética en el día a día de la empresa y brindar una herramienta útil para promover y afianzar la confianza y transparencia en su administración y en la prestación de sus servicios, alineado y conforme al cumplimiento de la misión y visión de la empresa y tendiente a la solución de los conflictos mediante el diálogo y la concertación. Este documento se encuentra disponible para consulta de todo el personal en la organización y es divulgado a través de inducciones y campañas de sensibilización lideradas por el Grupo de Direccionamiento y Gerencia, y Gerencia del Talento Humano.

Semana del Buen Trato

La Organización Higuera Escalante a través del Comité de Convivencia laboral, lleva a cabo la Semana del Buen Trato. En esta actividad se vinculan todos los colaboradores de la organización a través de actividades lúdicas que llaman a la reconciliación, el buen trato y la vivencia de los valores y principios institucionales.

En la Semana del Buen trato realizada en el año 2018 se generaron espacios y campañas sobre: la empatía, la comunicación, el trato humanizado, el respeto, el trabajo en equipo y la identificación de las conductas de acoso laboral

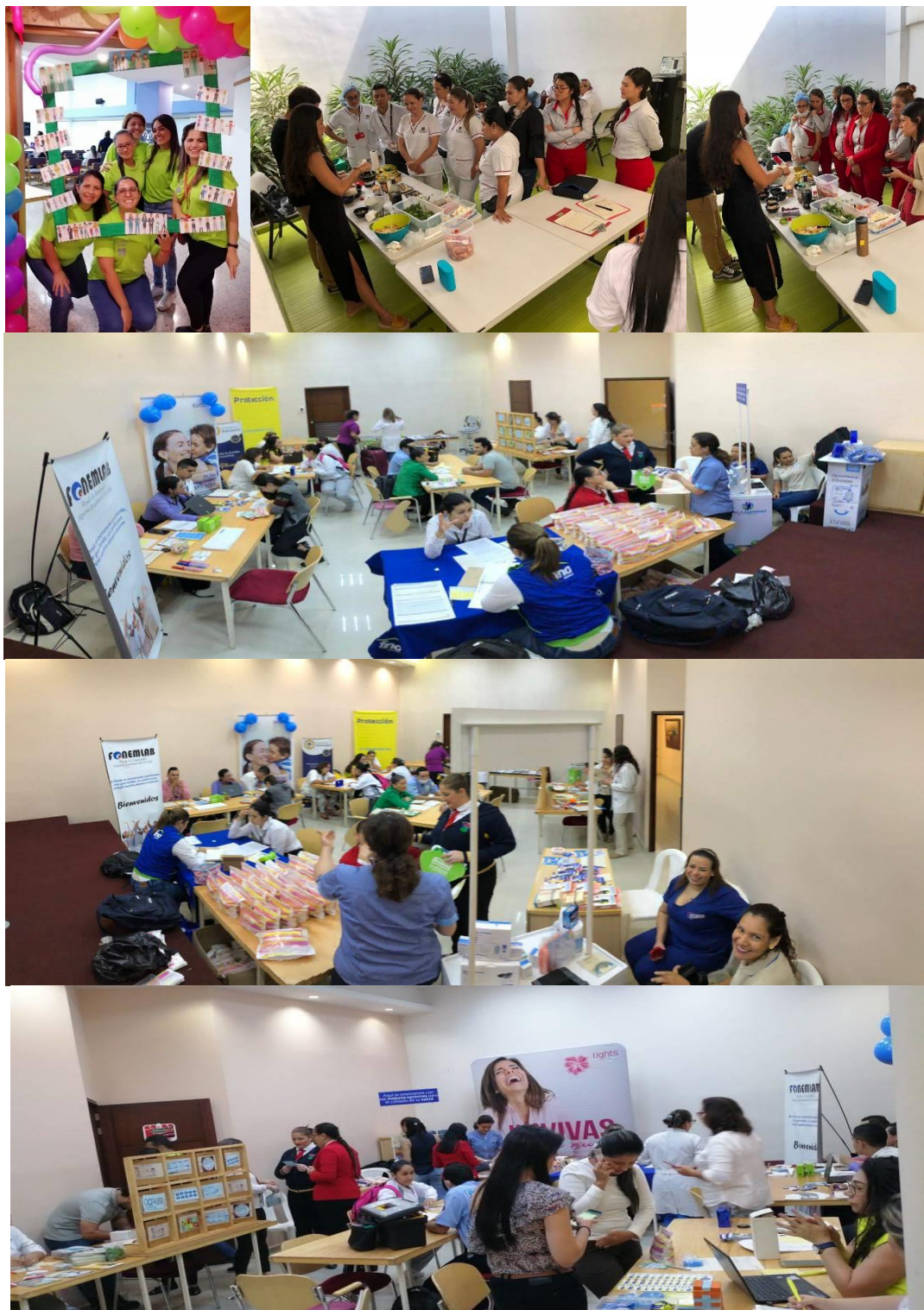




Semana de la seguridad y salud en el trabajo

Es una semana en el cual se refuerzan actividades de bienestar para los trabajadores, con los siguientes resultados:

CLAUSURA SEDE FOSCAL_ CLUB MEDICO 25 OCTUBRE 2019		
ACTIVIDAD	# ASISTENTES	Total % Participación
Show Nacho y mil voces, entrega de recordatorio (portacomidas)	237	50,86%

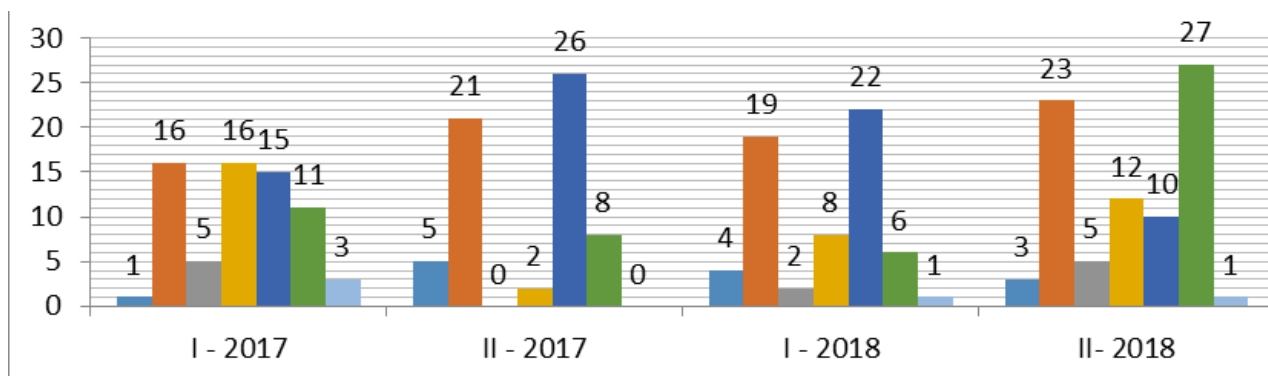




2.2. FORMACION Y DESARROLLO

Para Higuera Escalante el crecimiento profesional y personal de sus colaboradores es tan importante como el crecimiento de la organización, porque se encuentran directamente relacionados y a medida que crecen sus colaboradores la organización puede lograr sus metas, para esto se tiene definidas políticas como Formación proceso, por cargos y Auxilio educativo.

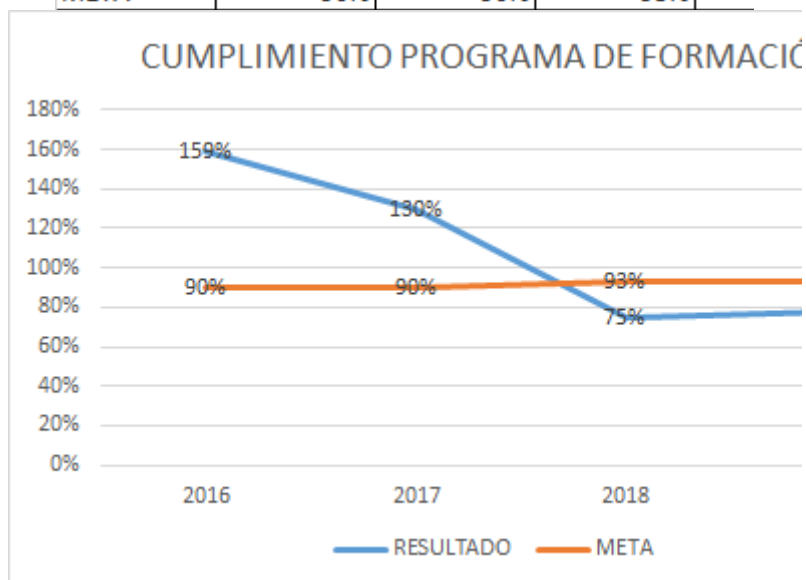
En relación a las capacitaciones a partir del año 2017 se tienen en cuenta las realizadas externamente y no solo las internas; se realiza acompañamiento continuo de Gestión del Talento Humano en el seguimiento a cronogramas y aporte al desarrollo por competencias de los cronogramas de los procesos y se crea el F-TH-64 matriz de seguimiento a la formación que facilita determinar el costo de horas hombre de las capacitaciones ejecutadas, y reconocer el eje de acreditación al cual hace referencia en aprendizaje y competencia formada. A continuación se presentan el comparativo semestral por ejes de acreditación:



La inversión realizada en capacitación para el 2018 es de \$22.040.000= para el 2019.

A continuación se presenta el desempeño del indicador de cumplimiento de capacitación durante los últimos años:

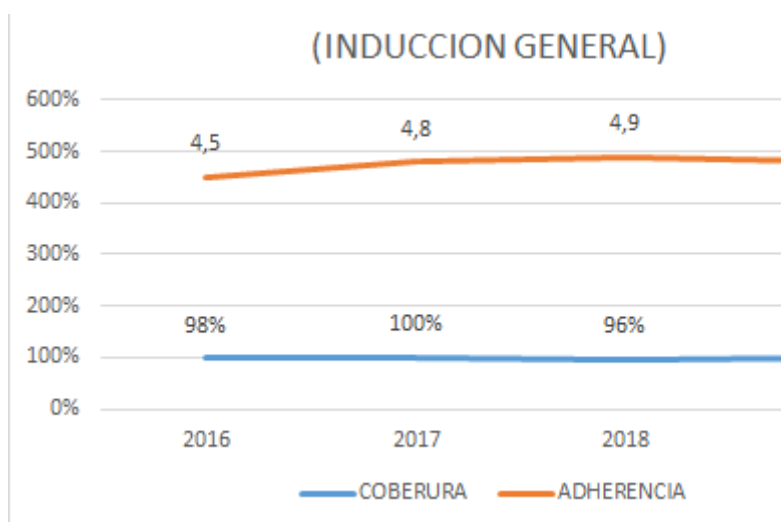
CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE FORMACIÓN				
AÑO	2016	2017	2018	
RESULTADO	159%	130%	75%	
META	90%	90%	93%	



Adicionalmente se realizan seguimiento al proceso de inducción y reinducción como parte fundamental en la formación de los colaboradores:

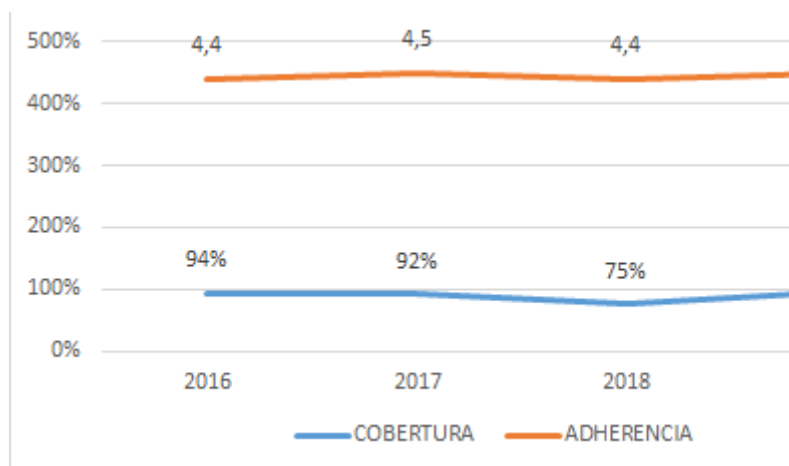
INDUCCION GENERAL:

AÑO	2016	2017	2018
COBERTURA	98%	100%	96%
ADHERENCIA	4,5	4,8	4,9



REINDUCCIÓN

	(REINDUCCIÓN)		
AÑO	2016	2017	2018
COBERTURA	94%	92%	75%
ADHERENCIA	4,4	4,5	4,4



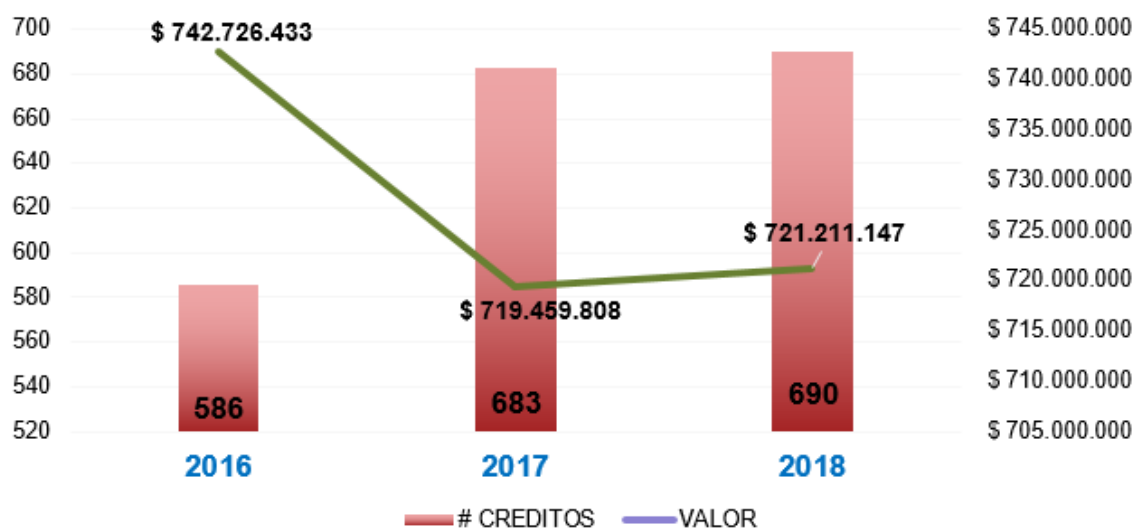
2.3. INCENTIVOS

Higuera Escalante se esfuerza en dar lo mejor a sus colaboradores, durante el año 2018 celebó los días especiales con detalles a cada uno de sus colaboradores, en total se realizó una inversión de **\$ 23.668.600**

Es relevante resaltar la inversión realizada en bonificaciones de antigüedad de **\$71.332.668**, este incentivo reconoce el compromiso de los colaboradores con la organización.

2.4. FONDO DE EMPLEADOS

CREDITOS OTORGADOS 2018



COMPOSICION DE CREDITOS 2018

DETALLE	VALOR	PORCENTAJE
LIBRE INVERSION	\$ 418,935,700	58.1
CREDIFACIL	\$ 10,810,000	1.5
TESORERIA	\$ 300,000	0.0
EDUCATIVO	\$ 22,051,300	3.1
VACACIONES	\$ 54,690,000	7.6
VIVIENDA	\$ 119,471,411	16.6
VEHICULO	\$ 4,080,000	0.6
CALAMIDAD	\$ 6,700,000	0.9
EXTRA RAPIDO PRIMA	\$ 37,740,000	5.2
HOGAR	\$ 10,825,900	1.5
IMPUESTOS	\$ 20,636,000	2.9
SOAT	\$ 14,970,836	2.1
	\$ 721,211,147	100.0

ACTIVIDADES

PARTICIPACION SEMANA SST

5 bonos de crepes and
waffles por \$20.000

5 bonos de sandwich
cubano por \$20.000.



DETALLE DE CUMPLEAÑOS

Se hizo entrega de
230 bonos por valor
de \$20.000.

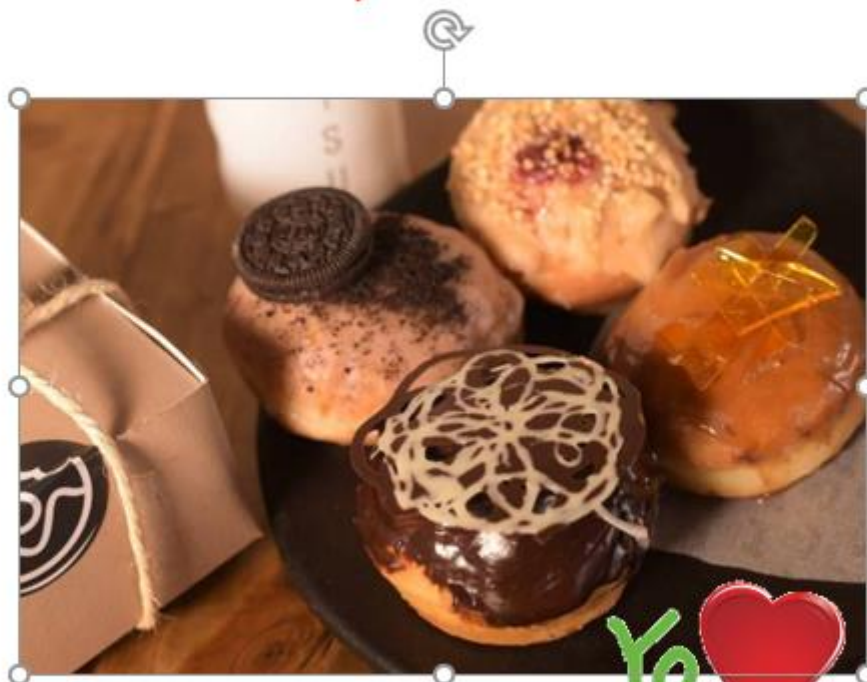
TOTAL \$200.000

TOTAL \$4.600.000.

CELEBRACION DIA DEL AHORRO

260 DONAS

Inversión **\$ 1.274.000**



Yo  mi Fondo

ANCHETAS NAVIDEÑAS



278 Anchetas

Categoría 1= 236 \$96.004 c/u

Categoría 2= 19 \$46.278 c/u

Categoría 3= 22 \$12.147 c/u

Total Inversión

\$23.899.464

PASEO HIDROSOGAMOSO

Total Inversión

\$3.510.000



Yo  mi Fondo

3. PROVEEDORES

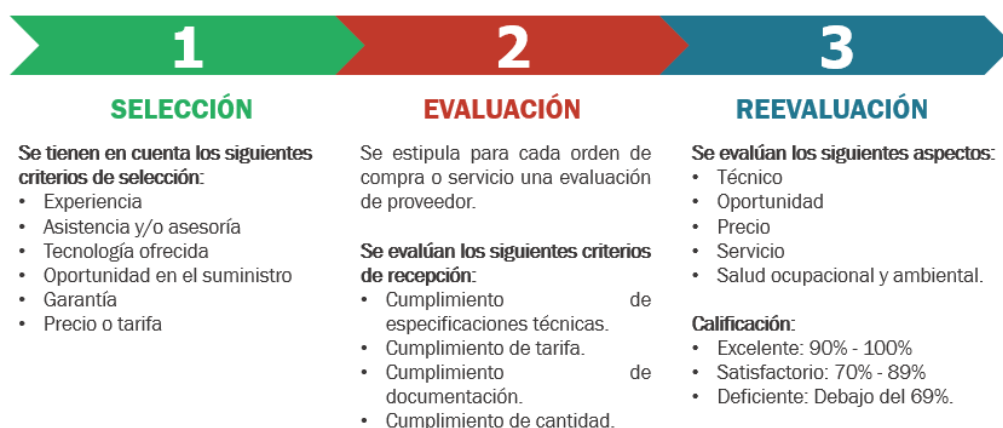
La constante comunicación con los proveedores permite incluir sus aportes y sugerencias en los programas de vigilancia de la organización, con el fin de garantizar que el uso de sus insumos no afecte negativamente la organización. La organización con el fin de mantener relaciones mutuamente beneficiosas con sus proveedores, ha creado procedimientos para la contratación objetiva de servicios cuyos principios generales son: calidad, cumplimiento y precio. La selección de los proveedores se realiza de manera objetiva de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento.

La organización realiza auditorías a los proveedores críticos que tienen un mayor impacto en las actividades realizadas, dentro de estos proveedores se encuentran los laboratorios de la red de apoyo y el gestor de residuos peligrosos.

Las negociaciones con los proveedores son mutuamente beneficiosas donde se exponen las necesidades de las partes y se definen tiempos de pago, tiempos de entrega y demás requisitos.

3.1. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

► PROCESO DE COMPRAS

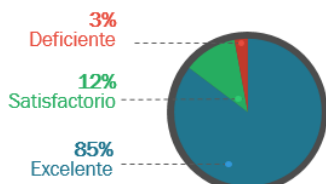


▶ RESULTADO REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES



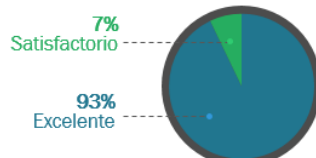
REACTIVOS

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	29	85%
Satisfactorio	4	12%
Deficiente	1	3%
Total	34	100%



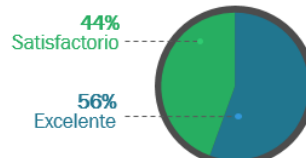
CONSUMIBLES

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	39	93%
Satisfactorio	3	7%
Deficiente	0	0%
Total	42	100%



LAB. REFERENCIA

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	10	56%
Satisfactorio	8	44%
Deficiente	0	0%
Total	18	100%

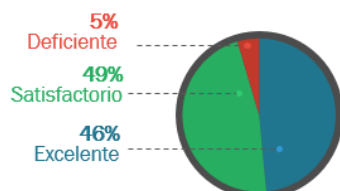


▶ RESULTADO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



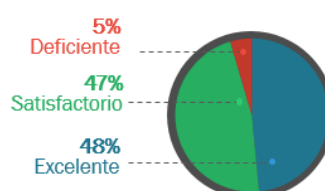
MANTENIMIENTO

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	19	46%
Satisfactorio	20	49%
Deficiente	2	5%
Total	41	100%



OUTSOURCING

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	32	48%
Satisfactorio	31	47%
Deficiente	3	5%
Total	66	100%



3.2. Vinculación a las actividades de bienestar

El personal tercero ha sido vinculado a las diferentes actividades que son realizadas por la organización como lo son:

- La semana de seguridad y salud ocupación
- La semana del buen trato
- Fiesta de fin de año
- Capacitaciones

3.3. Reunión de proveedores y contratistas

Parte interesada	Resultados de retroalimentación	
PROVEEDORES DE HIGUERA ESCALANTE (Dir. Financiera, compras, SST, G. Ambiental, G.información, SIG, Mantenimiento)	Adherencia	4,5
	Asistentes	29



4. MEDIO AMBIENTE

Desde la definición de la política de Gestión Integral se establece nuestro interés por preservar el ambiente, es así como para la adquisición de equipos un aspecto clave es adquirir tecnologías limpias. Adicionalmente nuestra organización define desde los lineamientos del Manual de Gestión de residuos la forma de realizar eliminación de residuos sin afectar el ambiente. En él se incluye el apartado referido al reciclaje tema que ayuda a sensibilizar al colaborador ya que con el beneficio percibido por el apoyamos un niño de visión mundial. Se realizan campañas que promueven el reciclaje y adecuado uso de recursos no renovables el ahorro de agua, luz ya que las instalaciones permiten iluminación natural.

4.1. Gestión integral de residuos

La organización mediante el procedimiento de compras estipula para cada orden de compra o de servicio una evaluación por los procesos que lideran la compra de tal manera que se cumpla la necesidad sin generar mal gasto de los insumos.

- El programa de reactivo vigilancia fortalece el enfoque de riesgo y seguridad, implementando mecanismos seguros en el uso de los reactivos teniendo como finalidad reducir el riesgo de eventos adversos enfocados al usuario, paciente y medio ambiente.
- La segregación de residuos se establece mediante un código de colores incorporando las bolsas de residuos peligrosos con el logo institucional. Gestión responsable de vertimientos mediante la inactivación o entrega al gestor externo autorizado.
- Reciclamos reduciendo la extracción de materias primas y contribuyendo a la disminución de volumen de residuos en los rellenos sanitarios para así cuidar y conservar nuestro entorno.
- Promovemos la adecuada segregación de residuos sólidos de manera que se dé cumplimiento a la normatividad legal ambiental vigente y consecución al adecuado tratamiento y disposición final de cada residuo.
- Participamos de los programas de posconsumo (Pilas con el ambiente, Lumina, Ecomputo y Punto azul) de manera que el personal institucional participe desde los puntos de trabajo y sus hogares.

Generacion de Residuos Peligrosos

INDICADOR DE RESIDUOS PELIGROSOS	2018 promedio	
FOSCAL	1864	Aumento el 31,2%
CABECERA	3221	Aumento el 0,6%
FOSCAL INTERNACIONAL	901,8	Aumento el 16,7%
BOLARQUI	161	Disminuyo el 4,3%
CUCUTA	342,7	Aumento un 3,5%

Nombre del indicador

Indicador de Residuos Reciclables	2018 Promedio	
FOSCAL	309	Disminuyo un 4.3%
CABECERA	476	Aumento un 40%

4.2. Cero Papel

Como estrategia de las 3R se realiza la entrega y consulta de resultados por medio de la pagina web www.higueraescalante.com o en el correo personal permitiendo aumentar la efectividad del servicio de una manera amigable con el medio ambiente y brindando un mejor servicio.

Disminución en el consumo de papel con sistemas ahorrativos y eficientes de toners implementando medidas de control donde los trabajadores conozcan la cantidad de impresiones y copias realizadas mensualmente adquiriendo un compromiso personal de cero papel.

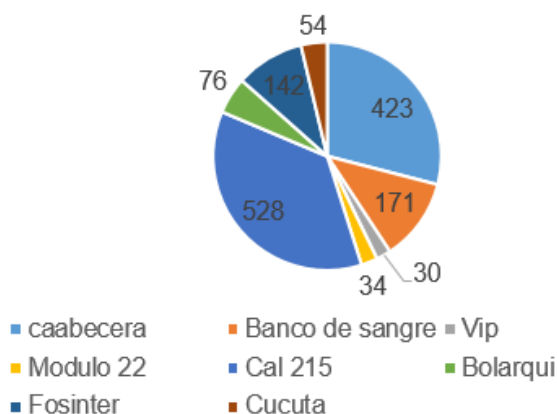
Se virtualizan hojas de trabajo generadas en los procesos de pre-analítica y analítica entre sedes ahora en tabletas con el fin de dar seguimiento al compromiso de cero papel y mayor cobertura al seguimiento y control interno de las muestras, “el mejor reciclaje es aquel que no se genera”, contribuimos a la disminución en el consumo de papel y tóner.

Adecuación del Centro Clínico del Sur, en el cual se realiza almacenamiento y reciclaje de todo el archivo de Higuera Escalante cumpliendo con la normatividad vigente y contribuyendo al principio básico de orden y aseo lo que conlleva a reducir el consumo en materias primas.

Consumo de Papel

Análisis

Sede	Resmas de Papel
CABECERA	423
BANCO DE SANGRE	171
VIP	30
MODULO 22	34
CAL 215	528
BOLARQUI	76
FOSINTER	142
CUCUTA	54



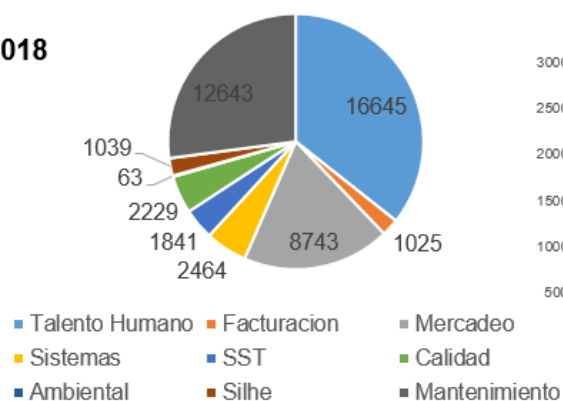
Valor 2017: \$13.806.397
Valor 2018: \$13.154.376

Para el primer semestre del 2017 se consumieron 1606 resmas, para el primer semestre del 2018 se consumieron 1458, **disminuyo del 10%** en el consumo.

Adiministrativo centro medico

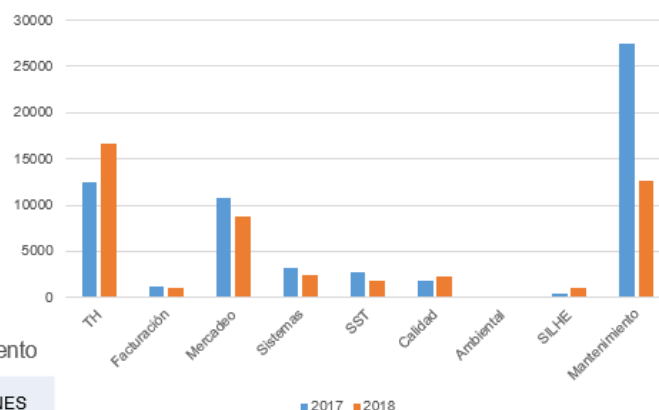
Análisis

2018



TOTAL DE IMPRESIONES

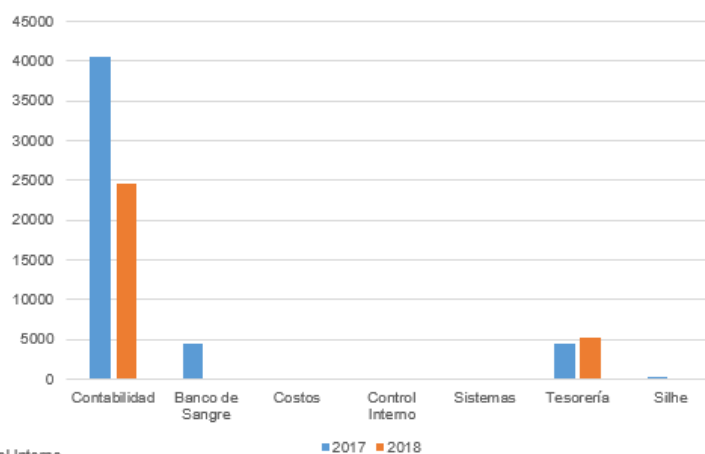
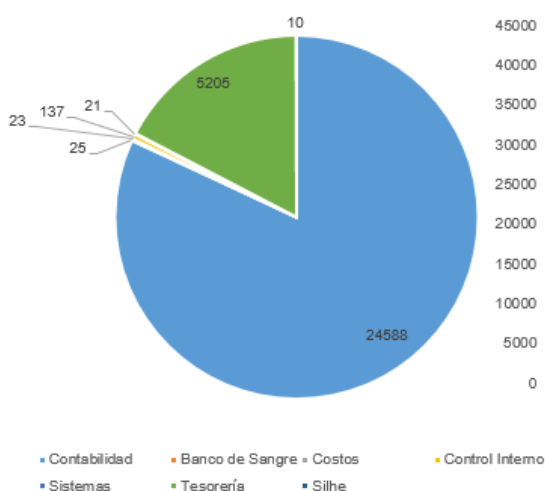
Talento Humano	16645
Facturacion	1025
Mercadeo	8743
Sistemas	2464
SST	1841
Calidad	2229
Ambiental	63
Silhe	1039
Mantenimiento	12643



Disminuyo un 22% la cantidad de impresiones realizadas en especial por el proceso de mercadeo que disminuyo un 18% y el área de mantenimiento que disminuyo un 45%

Adiministrativo Cabecera

Análisis



Disminuyo un 40% la cantidad de impresiones realizadas en especial por el proceso de contabilidad que disminuyo un 39% y el área de Banco de sangre que disminuyo mas del 80% a comparación del año 2017

4.3. AHORRO DE AGUA Y ENERGIA

Consumo de Energia		Análisis	
INDICADOR ENERGIA	2017 promedio	2018 promedio	
FOSCAL	33470	32640	Disminuyo un 2,4%
CABECERA	28614	27053	Disminuyo un 5,45%
VIP	2518	2383	Disminuyo un 5,3%
CUCUTA	8813	8664	Disminuyo un 1,6%

Consumo de Agua		Análisis	
INDICADOR AGUA	2017 promedio	2018 promedio	
FOSCAL	111,6	189,4	Aumento un 69,71%
CABECERA	174,6	153,2	Disminuyo un 12.25%
VIP	13.8	12.4	Disminuyo un 10.14%
CUCUTA	79.2	179.2	Aumento un +100%
MODULO 22	9	10.2	Aumento un 13.3%

5. COMUNIDAD Y SOCIEDAD

Higuera Escalante se encuentra comprometido con la comunidad y sociedad a través de un gestión sostenible, generación de empleo, oferta de servicios de salud seguros y humanizados, compensación al medio ambiente y apoyo al desarrollo de investigaciones.

5.1. SARLAFT

Teniendo en cuenta las consecuencias que traen el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LA/FT) para la economía y la sociedad, las empresas se ven en la obligación de mancomunar esfuerzos para evitar que la delincuencia organizada las utilice como medio para darle apariencia de legalidad a los activos provenientes de actividades ilícitas o para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas.

Tanto el Comité de Direccionamiento como vinculados, accionistas, proveedores y empleados de HIGUERA ESCALANTE Y CIA. LTDA deben comprometerse activamente con el cumplimiento de las normas internas y/o externas relacionadas con la administración del riesgo de LA/FT.

5.2. Apoyo comedor El amor nos une

La Organización Higuera Escalante y Cía Ltda., brinda su apoyo a la Fundación “EL AMOR NOS UNE”, quienes desde el año 2009 con su programa comedor escolar, es un apostolado de Red Misión, y tiene como fin ser un soporte nutricional para los niños y niñas de las zonas más vulnerables del municipio de Girón, garantizando la protección integral con una alimentación apropiada, mejorando así su estado de salud, crecimiento desarrollo, y escolaridad.

En el año 2018 se realizó un aporte de 6'000.000

5.3. Charlas dirigidas a la comunidad

CHARLAS EDUCATIVAS	No DE CHARLAS 2018
HABITOS DE VIDA SALUDABLE	36
ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL	13
CANCER DE PROSTATA	17
CANCER DE SENO	16
CANCER DE CUELLO UTERINO	6
RIESGO CARDIOVASCULAR	4
MALTRATO DE GÉNERO	3
MANEJO DE ESTRÉS	2
TOTAL	97