



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
HIGUERA ESCALANTE Y CIA. LTDA
40 años dando lo mejor.**



RESEÑA HISTÓRICA Y VALORES

Página 2



Somos una Institución de Salud fundada en 1974, 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.

Finalmente y como resultado del profesionalismo en nuestro trabajo hemos venido ampliando el campo de acción en terrenos altamente subespecializados en el campo médico; aquellos que por la necesidad de desarrollarse requieren de un fidedigno soporte clínico. Estos han hecho que seamos líderes en procesos tales como la salud ocupacional y los estudios de fertilidad y genética, mostrándonos de esta forma como la institución con mayor proyección en el campo médico.

VALORES



Respeto. Es el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás.



Honestidad. Ofrecer siempre una conducta transparente en beneficio propio, de nuestros clientes y de la organización.



Pertenencia. Es el grado de compromiso y lealtad con la organización

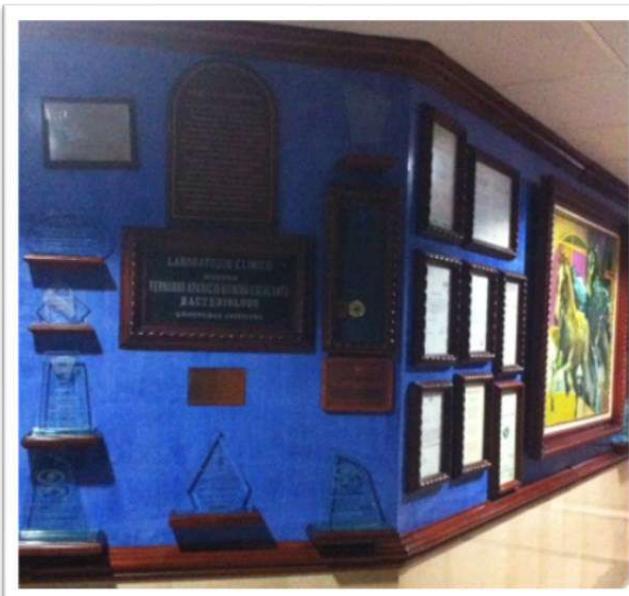
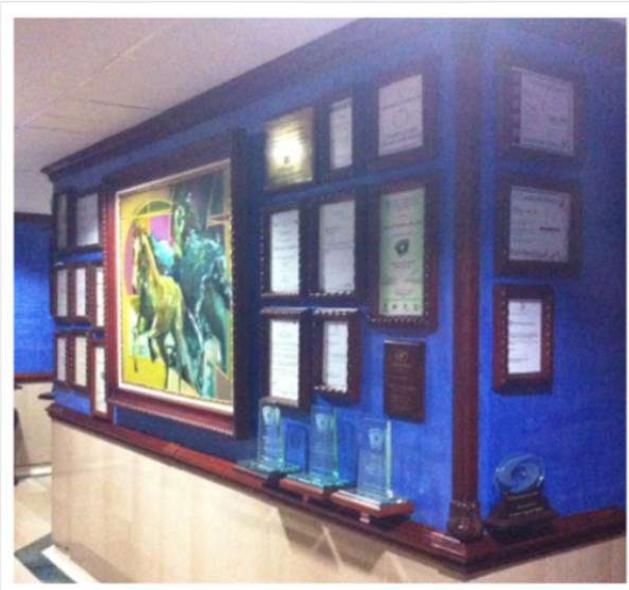


Responsabilidad. Es nuestra obligación legal y ética cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros clientes y la organización.



Servicio. Es el toque humano de atender con amabilidad eficiente y eficazmente a un cliente.





- Mejor Gestión del programa de Salud Ocupacional y control de accidentes
Año: 2004
Por: Colpatria
- Reconocimiento Icontec
Año: 2006
Por: ICONTEC
- Reconocimiento Mejor relación costo beneficio y P+L
Año: 2006
Por: Hospital verde.
- Buen manejo Integral de Residuos
Año: 2006
Por: Sandesol
- Empresa Mas Segura
Año: 2007
Por: Colpatria
- Toma de muestra segura
Año: 2007
Por: Becton Dickinson de Colombia
- Mejor Sol Hospitalario
Año: 2007
Por: Colpatria
- Medallas Colbasan
Por: Presidente de la republica
- Exaltación al merito por 15 años de servicio
Año: 2004
Por: FOSCAL
- Reconocimiento Hospital verde con excelencia
Año: 2009
Por: Hospital Verde
- Reconocimiento Liderazgo programa en gestión del riesgo
Año: 2010
• Excelencia transparencia y oportunidad con proveedores
Año: 2010
Por: Coomeva
- Mejores prácticas ambientales
Año: 2010
Por: Hospital Verde
- Reconocimiento Hospital sostenible
Año: 2013
Por: AMB



DESCRIPCION—GRUPOS DE INTERÉS Y PRINCIPIOS

Página 4

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 frentes de acción:

FRENTES DE ACCION	GRUPOS DE INTERES
Atención humanizada, seguridad, confiabilidad y confidencialidad	Clientes, usuarios y donantes
Fortalecer el desarrollo y la calidad de vida del talento humano	Colaboradores y sus familias
Gestión eficaz y transparente de proveedores	Proveedores
Actividades que impactan positivamente a la comunidad	Comunidad y sociedad
Cuidado del medio ambiente	Medio ambiente

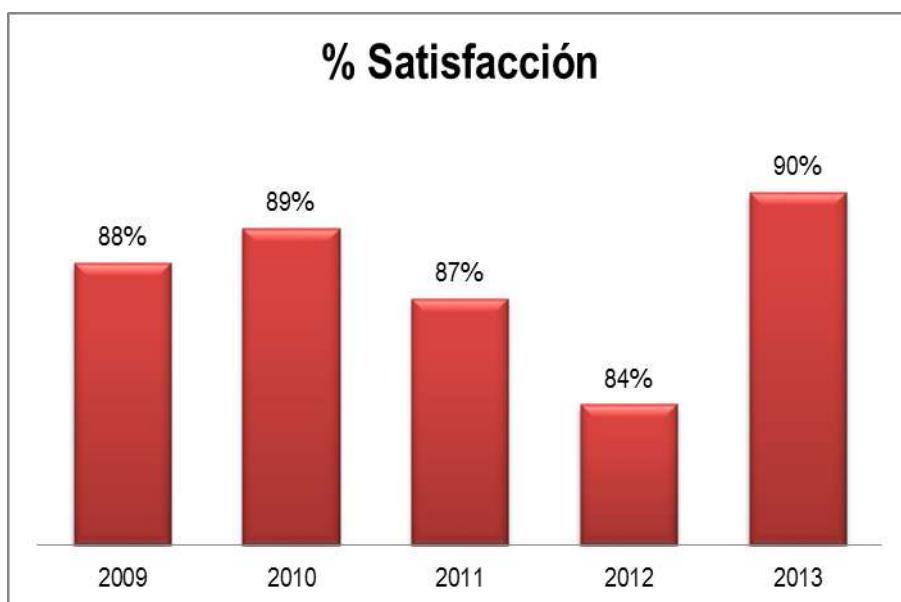
Gráfico 1.

Adicionalmente se promueve el cumplimiento de los principios de la responsabilidad social de la siguiente manera:

- **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.



- Servicio de atención al cliente: 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 con este.
- Buzones de sugerencias: Instalados de manera visible en cada uno de nuestros puntos de atención, han constituido uno de los mecanismos más usados por los usuarios para expresar sus inquietudes.
- Correo electrónico, líneas de atención a usuarios (PBX), comunicaciones directas, entre otros.



SEGURIDAD DEL PACIENTE Y ACCESIBILIDAD

Página 6

Otro mecanismo con el que cuenta la organización para mejorar la seguridad y humanización del servicio es el Comité de Ética y seguridad del paciente creado desde el año 2012 y conformado actualmente por los siguientes profesionales y colaboradores:

Presidente:	Coordinadora Mercadeo y Servicio al cliente.
Suplente:	Coordinadora técnica de calidad
Líder de comité:	Médico Banco de sangre
Suplente:	Coordinadora de sede Bolarquí
Secretaria:	Profesional de servicio al cliente
Suplente:	Coordinadora Sede FOSUNAB
Equipo investigador:	Coordinadora sede Promédica Líder estratégica de Laboratorio Coordinadora Banco de Sangre Coordinadora de Toma de muestra Extramural Coordinadora de Mantenimiento Medico Salud Ocupacional Coordinadora Referencia y contra referencia

De esta manera se evidencia el compromiso continuo del direccionamiento con la gestión y enfoque al usuario de la organización. Este comité brinda soporte para dar soluciones a conflictos de tipo ético y el monitoreo de los análisis e investigaciones a los eventos adversos presentados con el fin de promover el aprendizaje organizacional, la defensa de los derechos y deberes de los usuarios, donantes y clientes, y la gestión del riesgo a través de la implementación de barreras que permitan minimizar este tipo de riesgos.

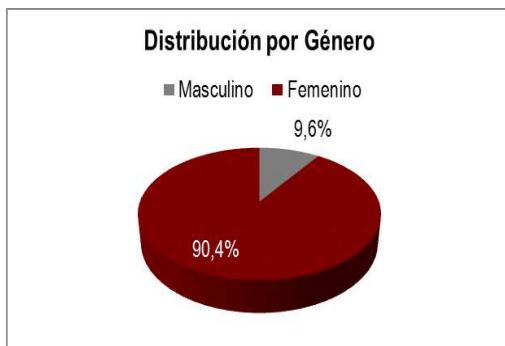
La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., pensando en el bienestar de sus usuarios y en búsqueda de brindar una amplia cobertura, cuenta con seis (6) sedes en el área metropolitana de Bucaramanga y un punto de colecta en la ciudad de Cúcuta. Es importante resaltar que el personal se encuentra altamente calificado garantizando que el usuario, donante y sus familias reciban una atención humana y especializada al solicitar nuestros servicios.



Adicionalmente la organización cuenta con el servicio de toma de muestra extramural lo que permite que personal capacitado, entrenado y confiable se desplace hasta cada uno de los hogares de los usuarios para brindar el servicio de toma de muestra a domicilio garantizando la confiabilidad, confidencialidad, humanización y seguridad de la atención. Por su parte el Banco de Sangre cuenta con cinco (5) unidades móviles con el fin de apoyar las campañas extramurales de donación voluntaria.

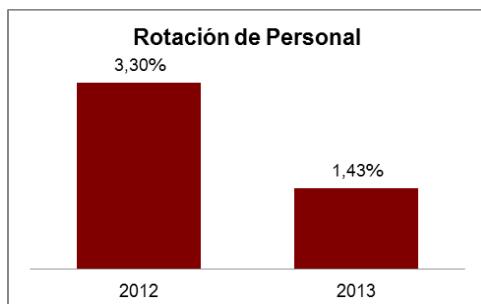


El Proceso de Talento Humano garantiza la transparencia y objetividad en la selección de los colaboradores y el Grupo Directivo la promoción de los mismos bajo estos lineamientos. La organización garantiza la igualdad de género, raza, edad, religión, política y de opinión en la contratación, en los criterios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



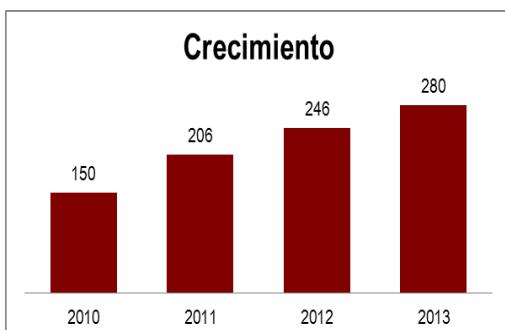
En el gráfico de distribución por género se observa una mayor prevalencia del género femenino, teniendo en cuenta que los profesionales de bacteriología y auxiliares de enfermería o laboratorio clínico, en su gran mayoría son mujeres.

Conscientes de que el capital humano es fundamental para la sostenibilidad y el desarrollo de la cultura organizacional, Higuera Escalante y Cía. Ltda. ha iniciado acciones para evitar un alto índice de rotación de personal que puede obstaculizar el fortalecimiento y la estandarización de los procesos y por ende afectar la productividad de la organización.



La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda. cuenta con un modelo de contratación directo sin la intervención de terceros en proceso, garantizando igualdad en las condiciones de contratación y estabilidad laboral.

En los últimos años el crecimiento de la organización ha permitido contribuir en la generación de nuevos empleos, logrando un aporte valioso al desarrollo de la región. A diciembre de 2010 la planta general de personal estaba conformada por 150 colaboradores y a la fecha el número de colaboradores asciende a 280.



BIENESTAR DE SUS COLABORADORES

Página 8

Pensando en el bienestar de sus colaboradores, la organización Higuera Escalante por medio del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) desarrolla actividades con el fin de mejorar las condiciones de vida y salud de los colaboradores. Dentro de las actividades de salud ocupacional se encuentran:

- **La semana de la salud ocupacional:** La Organización realiza anualmente la semana de la salud ocupacional para los colaboradores invitando a las entidades promotoras de salud, la ARL y la caja de compensación familiar con el fin de realizar actividades que contribuyan con la adopción de hábitos de vida saludable en los trabajadores y prevención de enfermedades y accidentes.
- **Capacitación y sensibilización:** Se cuenta con un cronograma de capacitaciones de acuerdo a los diagnósticos de condiciones de salud y trabajo y las necesidades sentidas de los trabajadores, así como de los perfiles socios demográficos realizados en la población. Adicionalmente se realizan capacitaciones en la implementación del plan de evacuación, uso de equipos de emergencia, brigadas, áreas críticas de riesgos y plan de emergencia. Capacitación del personal (acreditación, SIG, talleres calidad), Capacitación cursos de calidad (área técnica) Capacitación y formación en el área de mantenimiento en convenio con casas comerciales (certificación), Convenios con proveedores para formación y capacitación en gestión tecnológica
- **Programas de Vigilancia Epidemiológica:** Teniendo en cuenta el Diagnóstico de Salud se establecen las prioridades en cuanto a las patologías halladas y se diseñan los sistemas de vigilancia epidemiológica Ocupacional que sean necesarios. Actualmente se cuenta con el sistema de Vigilancia Epidemiológica en riesgo biológico, Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de lesiones Osteomusculares derivadas de trauma acumulativa y Manual del sistema integral de los factores psicosociales.
- **Asistencia a congresos:** Asistencia congreso internacional AACC, Asistencia congreso internacional AABB y Asistencia congreso nacional Banco de sangre
- **Fondo de empleados FOENLAB:** Establecimiento Fondo de empleados para ayuda necesidades económicas de sus afiliados
- **Bonificaciones:** Bonificación por antigüedad 5-10-15 y 20 años, Bonificación metas de productividad Banco de sangre (70-80-90 y 100%) Bonificación por efectividad en campañas donación Banco de sangre (# de horas /día) Subsidio plan telefonía celular, Rodamiento del personal área comercial
- **Celebración de fechas especiales:** celebraciones día secretaria, bacteriólogo, mujer y fiesta fin de año
- **Descuentos:** Descuento en tarifa utilización de servicios de laboratorio clínico y Banco de sangre para trabajadores y familiares directos. Tarifas especiales para trabajadores FOSCAL, HE, FCV – Política de descuentos
- **Auxilio educativo:** Subsidio educativo para personal con ingreso menor a 1 millón de pesos para hijos de 3 a 18 años
- **Beneficio:** Política de no descuento de los tres (3) primeros días de incapacidad, Subsidio vacuna cervarix para prevenir el cáncer de cuello uterino (20% en cada dosis), Renovación tecnológica (índicador de innovación tecnológica).

La inversión realizada por Higuera Escalante y Cía Ltda, en actividades encaminadas a mejorar las condiciones de vida y salud de los colaboradores en el año 2013 fue de \$ 99.461.305 divididos de la siguiente manera: se entregó un total de \$23.006.058 en bonificaciones por antigüedad, en capacitación un total de \$ 6.590.992, en auxilio educativo un total de \$ 8.640.000 y en actividades de Bienestar \$ 61.224.255.

A través del proceso de gestión de talento humano la organización garantiza la capacitación continua para el desarrollo de sus colaboradores. Se desarrolla entrenamiento personalizado como parte de inducción de los colaboradores al cargo con esto logramos mayor adherencia y mejorar la seguridad del servicio que se presta.

Anualmente la organización realiza una evaluación del clima organizacional como medio para conocer la percepción de los colaboradores frente a diferentes dimensiones y como mecanismo para definir acciones de mejoramiento en beneficio de los colaboradores y la organización.



BIENESTAR DE SUS COLABORADORES

Página 9



La constante comunicación con los proveedores permite incluir sus aportes y sugerencias en los programas de tecnovigilancia y reactivovigilancia de la organización, con el fin de garantizar que el uso de estos no afecte negativamente el ambiente, como por ejemplo utilizando la información de fichas de seguridad de los productos y reactivos que contiene la información ecológica.

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 de manejo de residuos para verificar la adecuada disposición final de los diferentes residuos que genera Higuera Escalante y Cía Ltda.

Las negociaciones con los proveedores donde se concertan tiempos de pago (tiempo promedio pago de facturas – Proveedores) que afectan positivamente el flujo de caja de ellos y descuentos para lo cual genera un mutuo beneficio.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Desde la definición de la política de calidad 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.

22 DE ABRIL – DÍA DEL ÁRBOL

Este día se realizó una jornada de capacitación al cliente interno y externo, a través de apoyos didácticos, al finalizar la actividad se obsequio a los participantes una planta para sus hogares.





CELEBRACIÓN DIA DE LA TIERRA 22 DE ABRIL DE 2010

En conmemoración del día de la tierra en el año 2010 se realizaron actividades de formación y sensibilización sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, este día se llevó a cabo la publicación del afiche y del souvenir, la actividad estuvo animada por un mimo quien comunicaba el mensaje ambiental y entregaba el souvenir y las bolsas con semillas decorativas para jardín, además se proyectó un video sobre la Tierra en la Sala de Espera durante todo el día.





ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO – CAL 215



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO - VIP



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO – PISO 6



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO - VIP



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO - PROMÉDICA



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO – CAL 215



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO – PISO 6



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO - VIP



ACTIVIDAD LÚDICA – MIMO - PROMÉDICA





ACTIVIDAD CON ESTUDIANTES GRADOS 10 Y 11





El Banco de Sangre Higuera Escalante realiza charlas de hábitos de vida saludable (Drogadicción, Enfermedades de Transmisión Sexual, Alcoholismo, Sexualidad responsable, etc.) a estudiantes de grado 10 y 11 de diferentes instituciones para que se tome conciencia de la importancia que tiene la juventud dentro de la sociedad formando así futuros donantes y que se conviertan en replicadores de este mensaje en su núcleo familiar y de amigos.



ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Página 15

ACTIVIDAD CON LOS NIÑOS





ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Página 17

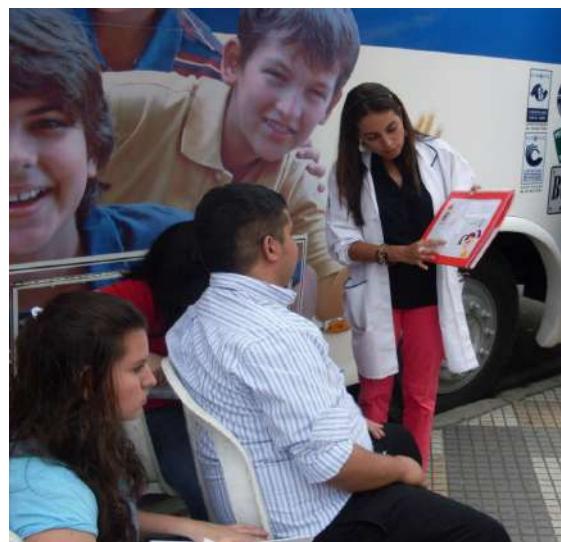
Mediante ayudas didácticas "maletín educativo" (el cual contiene figuras en tela de: glóbulo rojo, glóbulo blanco, placa, figuras para colorear, juegos didácticos como escalera, parques) educamos a los niños en cuanto a la importancia que tiene cada componente sanguíneo dentro de nuestro cuerpo y de esta manera formamos semilleros de promotores de la donación voluntaria y habitual de sangre.

ACTIVIDAD CON MADRES COMUNITARIAS



En las poblaciones, barrios, etc. , buscamos a los líderes con la finalidad de educarlos en cuanto a los beneficios de la donación voluntaria y habitual de sangre, para que repliquen esta información dentro de su comunidad.

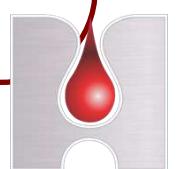
ACTIVIDADES EN BARRIOS





Con la finalidad de resaltar la generosidad, altruismo, solidaridad y sentido de responsabilidad social de los habitantes de diferentes barrios de Bucaramanga y su área metropolitana, el Banco de Sangre lanzó un concurso "el Barrio con más responsabilidad social de Bucaramanga", el premio consistía en la entrega de un pergamo en el cual se destacaba su apoyo permanente a la donación voluntaria y repetitiva de sangre en beneficio de la comunidad.

ACTIVIDADES EN POBLACIONES



ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Página 19

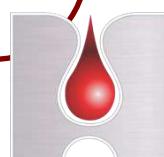


Higuera Escalante acerca el Banco de Sangre y lleva el mensaje de la donación voluntaria y habitual de sangre a las poblaciones más alejadas de Santander , a través de sus unidades móviles; en estas poblaciones realizamos sensibilización casa a casa en cuanto a los beneficios de la donación de sangre.

ACTIVIDADES CULTURALES



Nos apoyamos con instituciones educativas, ONG, para captar la atención y realizar sensibilización de los beneficios de la donación voluntaria y habitual de sangre en sitios públicos.



ACTIVIDADES EN IGLESIAS



El banco de sangre capacita a los pastores de las iglesias en cuanto a los beneficios de la donación voluntaria y habitual de sangre. El lema es "SI JESUCRISTO DIO SU SANGRE POR NOSOTROS, PORQUE NO DAR LA NUESTRA PARA UN HERMANO".



ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Página 21



RECONOCIMIENTO A EMPRESAS -INSTITUCIONES- POBLACIONES QUE APOYAN LA DONACION DE SANGRE

El 14 de junio se celebra el día internacional del donante voluntario de sangre, Higuera Escalante aprovecha esta fecha para entregar un reconocimiento(Placa en vidrio o Pergamino) a las empresas, instituciones, poblaciones que apoyan la donación de sangre, resaltando su responsabilidad social con la comunidad.

