



Cod: SC 2109-I

Cod: OS 105-I

Cod: SA 357-I



**Higuera Escalante**  
Damos Resultados



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

---

**HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA**

[www.higueraescalante.com](http://www.higueraescalante.com) - 6787870

**2019**



«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 .....	14
GRUPOS DE INTERES.....	15
1. CLIENTES, USUARIOS Y DONANTES.....	17
1.1. Seguridad del Paciente .....	17
1.2. ACCESIBILIDAD.....	20
1.3. HUMANIZACIÓN .....	22
2. COLABORADORES Y SUS FAMILIAS.....	27
2.1. BIENESTAR.....	27
2.2. FORMACION Y DESARROLLO.....	32
2.3. INCENTIVOS .....	35
2.4. FONDO DE EMPLEADOS .....	35
3. PROVEEDORES .....	39
3.1. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	39
3.2. Vinculación a las actividades de bienestar .....	41
3.3. Reunión de proveedores y contratistas .....	41
4. MEDIO AMBIENTE.....	42
4.1. Gestión integral de residuos.....	42
4.2. Cero Papel.....	44
4.3. AHORRO DE AGUA Y ENERGIA .....	45
5. COMUNIDAD Y SOCIEDAD .....	47
5.1. SARLAFT .....	48
5.2. Apoyo comedor El amor nos une .....	48
5.3. Charlas dirigidas a la comunidad .....	49



## 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 2019, 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 HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA, una empresa certificada y acreditada en salud, por sus elevados estándares de calidad nacionales e internacionales, con cobertura en todo el territorio colombiano. Mejoramos la calidad de vida de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales y especializados de salud en las áreas de laboratorio clínico, banco de sangre, reproducción y genética, asegurando siempre un diagnóstico confiable y oportuno. Nuestra trayectoria de más de 45 años junto con la excelencia clínica, seguridad en la atención, vocación de servicio e innovación continua, nos ha consolidado como la mejor opción en el nororiente colombiano y un aliado de valor para todos nuestros grupos de interés.



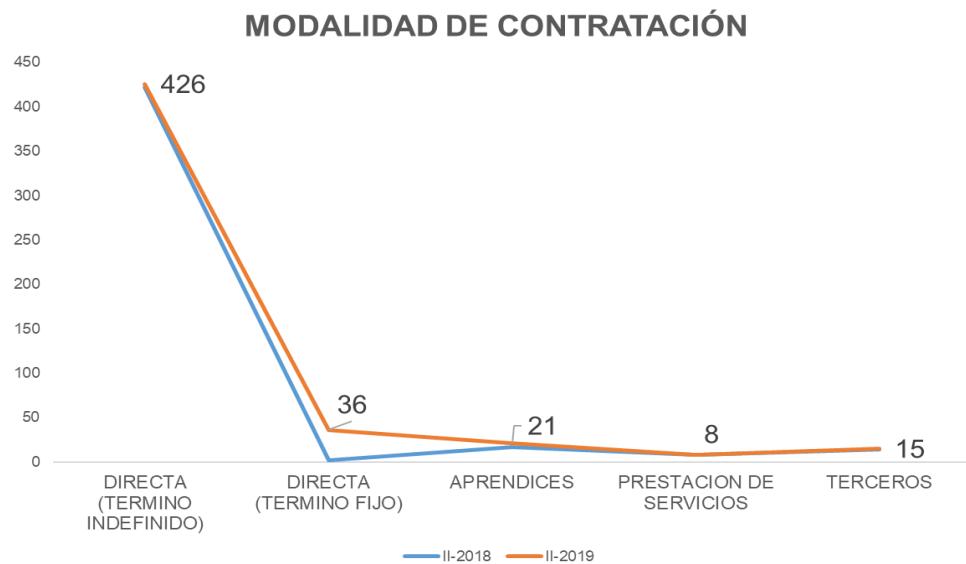
## VISIÓN

Para el año 2023 HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA, adquiere el firme compromiso de consolidarse como centro de referencia especializado en el Nor-Oriente Colombiano, por medio de una oferta de servicios innovadores y diferenciados que garantizarán la generación sostenida de valor empresarial.

## CIFRAS IMPORTANTES

Total, de colaboradores: 491 en el 2019

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	II-2018	II-2019
DIRECTA (TERMINO INDEFINIDO)	422	426
DIRECTA (TERMINO FIJO)	2	36
APRENDICES	17	21
PRESTACION DE SERVICIOS	8	8
TERCEROS	14	15



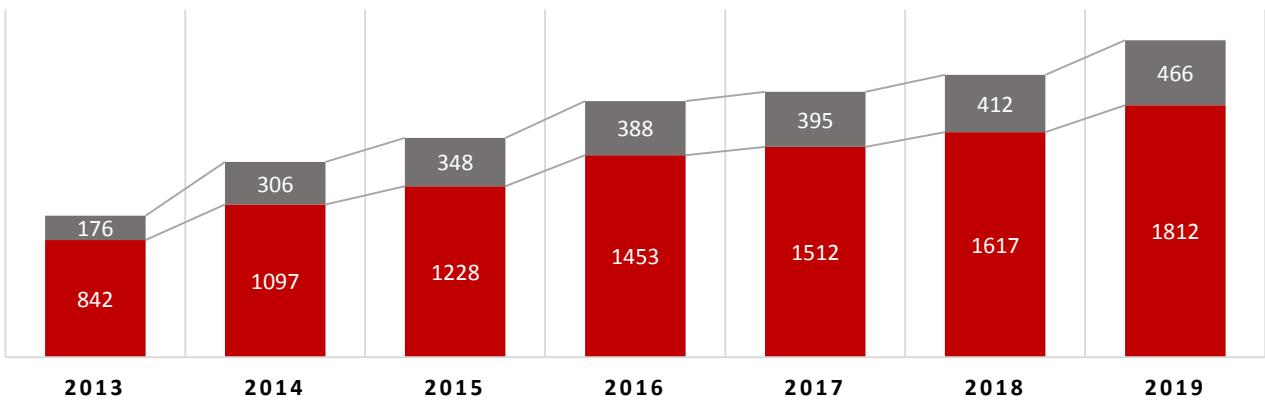
## NIVEL DE SATISFACCIÓN





## CRECIMIENTO Y CONFORMACIÓN DEL PARQUE TECNOLOGICO

■ PROPIOS ■ COMODATO



## CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

- Se realizó actualización de la plataforma estratégica finalizando el año 2019, proyectada para desarrollarse durante el periodo de 2020 a 2023, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Misión:** Somos HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA, una empresa certificada y acreditada en salud, por sus elevados estándares de calidad nacionales e internacionales, con cobertura en todo el territorio colombiano. Mejoramos la calidad de vida de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales y especializados de salud en las áreas de laboratorio clínico, banco de sangre, reproducción y genética, asegurando siempre un diagnóstico confiable y oportuno. Nuestra trayectoria de más de 45 años junto con la excelencia clínica, seguridad en la atención, vocación de servicio e innovación continua, nos ha consolidado como la mejor opción en el nororiente colombiano y un aliado de valor para todos nuestros grupos de interés.

**Visión o Mega:** Para el año 2023 HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA, adquiere el firme compromiso de consolidarse como centro de referencia especializado en el Nor-Oriente Colombiano, por medio de una oferta de servicios innovadores y diferenciados que garantizarán la generación sostenida de valor empresarial.

### Objetivos Estratégicos:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS
Financiera	Garantizar márgenes de utilidad superiores al 11%. Garantizar la autosostenibilidad de todas las unidades estratégicas de negocio de HIGUERA ESCALANTE.
Mercado, clientes y grupos de interés	Ampliar la cobertura geográfica para la prestación de servicios de Laboratorio clínico y banco de Sangre. Posicionar el banco de Sangre de HIGUERA ESCALANTE como uno de los dos más grandes de Colombia. Consolidar a HIGUERA ESCALANTE como centro de referencia en el nor-oriente colombiano. Ampliar la capacidad empresarial de HIGUERA ESCALANTE por medio de la diversificación del portafolio de servicios.
Procesos y mejoramiento interno	Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión, asegurando la continuidad de las certificaciones y una valoración superior a 3.6 en el proceso evaluativo de acreditación en salud colombiano Lograr una categoría superior del grupo de investigación en laboratorio clínico y banco de Sangre ante el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología de Colombia
Talento humano	Elevar las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores de HIGUERA ESCALANTE. Asegurar condiciones de trabajo que garanticen elevados niveles de bienestar y desarrollo personal.

## Gerencia de la Información

- Actualización al software Daruma salud referente al reporte de Eventos de Atención en Salud que busca la sistematización de estos casos y fortalece el Eje de Gestión Clínica Excelente y Segura. Con esta nueva versión del sistema, se busca articular los programas de Vigilancias de la organización (Tecnovigilancia, Reactivovigilancia, Farmacovigilancia y Hemovigilancia) y estandarizar el reporte por parte de usuarios internos a través del portal documental y externos a través de la página web de la institución por medio del Módulo de Reporte Único de Situaciones (RUS)
- Implementación de un Sistema de Facturación Electrónica dando cumplimiento a la Resolución 000020 del 26 de marzo de 2019.

### Estándares Asistenciales

- Se realizaron arboles de distribución en los sistemas
- Mejora en la Trazabilidad de las muestras que ingresan al laboratorio, mediante el sistema Infinity. Se logra la parametrización de pruebas en SILHE para INFINITY



- Se estandariza el tiempo de oportunidad para cada de las sedes de atención de consulta en base a un estudio de tiempo y movimientos realizados en las diferentes sedes de laboratorio. De acuerdo con los resultados obtenidos se realizó también contratación de nuevo personal para suplir demanda requerida.

## Gerencia del Ambiente Físico

- Evaluación de la infraestructura de los almacenamientos centrales de residuos hospitalarios a fin de garantizar barreras de bioseguridad y capacidad adecuada en casos de contingencias

- Intervención y centralización del área de preparación de medios de cultivo, asegurando una capacidad de producción directamente proporcional a las necesidades, en la sede Fiscal Internacional.

### Gestión de la tecnología

- Renovación tecnológica en el laboratorio clínico de la sede Fiscal internacional (Fosinter), el cual permitió mejorar la distribución de las muestras a través de la tecnología y la inclusión de nuevos equipos Biomédicos analizadores, que se conectarán a una versión diferente del sistema de información Infinity.
- Adquisición e Instalación de nuevas plantas de Osmosis- Renovación tecnológica Roche.
- Adquisición e Instalación de nuevas Cabinas de Bioseguridad en Genómica y Microbiología
- Traslado y centralización del Laboratorio Microbiología CAL, a la sede Fiscal Internalización
- Adecuación y centralización del laboratorio de citogenética, Microbiología ocular, Citometría de flujo en el local 006 de la sede Fiscal Internacional.

## 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.	
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.	Despliegue de estrategias realizadas con cada grupo de interés (G4-24)
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 Hospitalaria.



- 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.

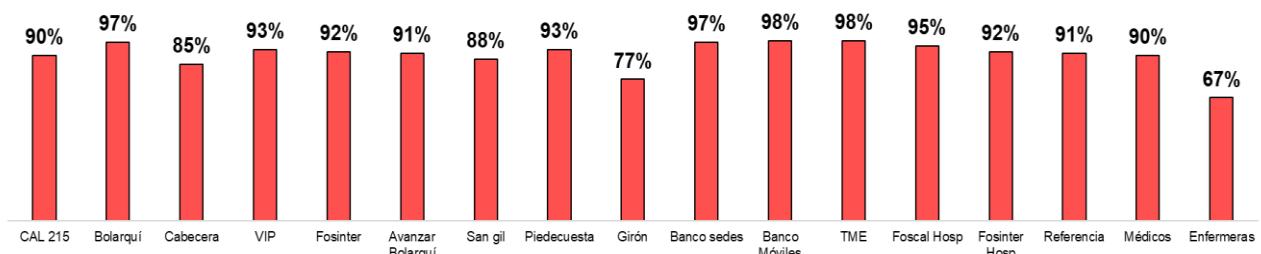
# 1. CLIENTES, USUARIOS Y DONANTES

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 2019 se aplicó un total de 6527 encuestas en la organización.

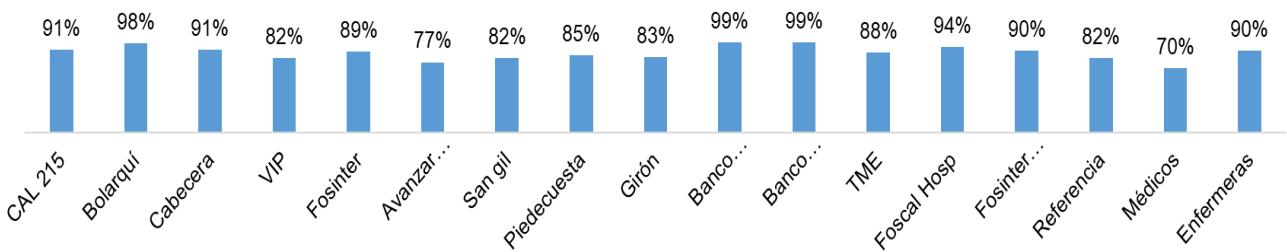
## Primer Semestre

Nivel de satisfacción por sedes



## Segundo Semestre

Nivel de satisfacción por sedes



### 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 2019

DIMENSIONES	POSITIVO	NEUTRAL	NEGATIVO
ACCIONES DEL LÍDER QUE PROMUEVEN SEGURIDAD	76,5%	17%	6,5%
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	92%	6%	2%
TRABAJO EN EQUIPO	71,3%	18,4%	10,3%
ACTITUD COMUNICACION ABIERTA	51,7%	30,3%	18%

RETROALIMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL ERROR	85,7%	10%	4,3%
RESPUESTA NO PUNITIVA AL ERROR	41,3%	27%	31,7%
PERSONAL	41%	32,3%	26,75%
APOYO Y APORTE DE LA ORGANIZACIÓN PARA SEGURIDAD DEL PACIENTE	87%	8,70%	4,3%
TRANSICIONES Y NO INTERVENCIONES DE LA ORGANIZACIÓN	78,5%	19,7%	1,8%
PERCEPCIONES GENERALES DE SEGURIDAD	74,2%	21,2%	4,6%
FRECUENCIA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS	64%	11,2%	24,80%

### 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](http://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*

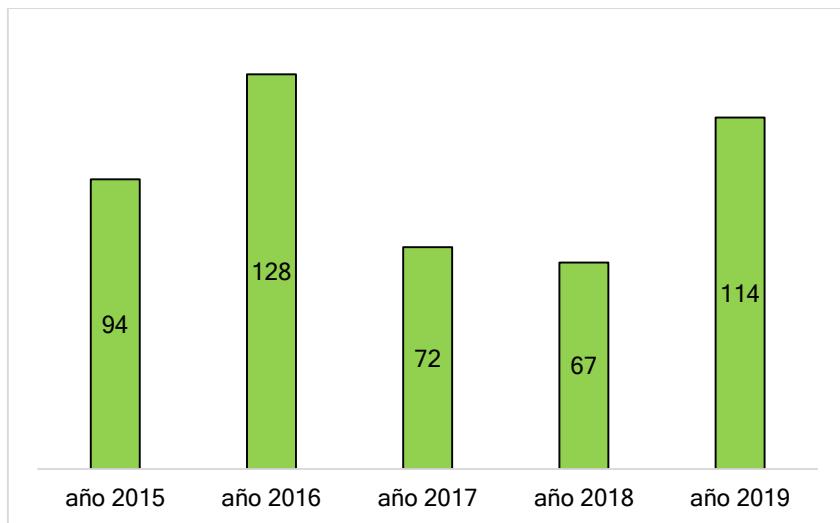
## Cultura de autoreporte

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	1S 2019
<b>TOTAL</b>	58	103	230	196	131	79

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

## Eventos adversos



En el año 2019 se presentaron 114 eventos adversos en toda la organización, a los cuales se le realizó su respectivo análisis y cierre de acuerdo a la metodología

adoptada del Protocolo de Londres. Entre las causas más frecuentes se encontraron Transcripción/Validación incorrecta y Tiempo de Respuesta establecido no se cumple (Inoportunidad)

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

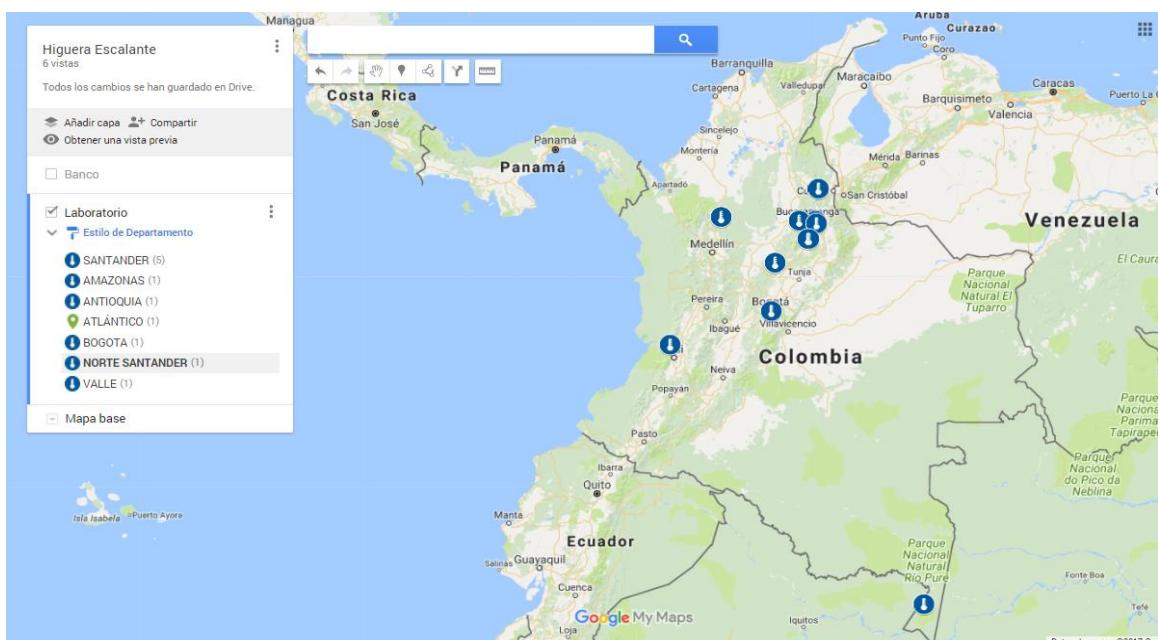
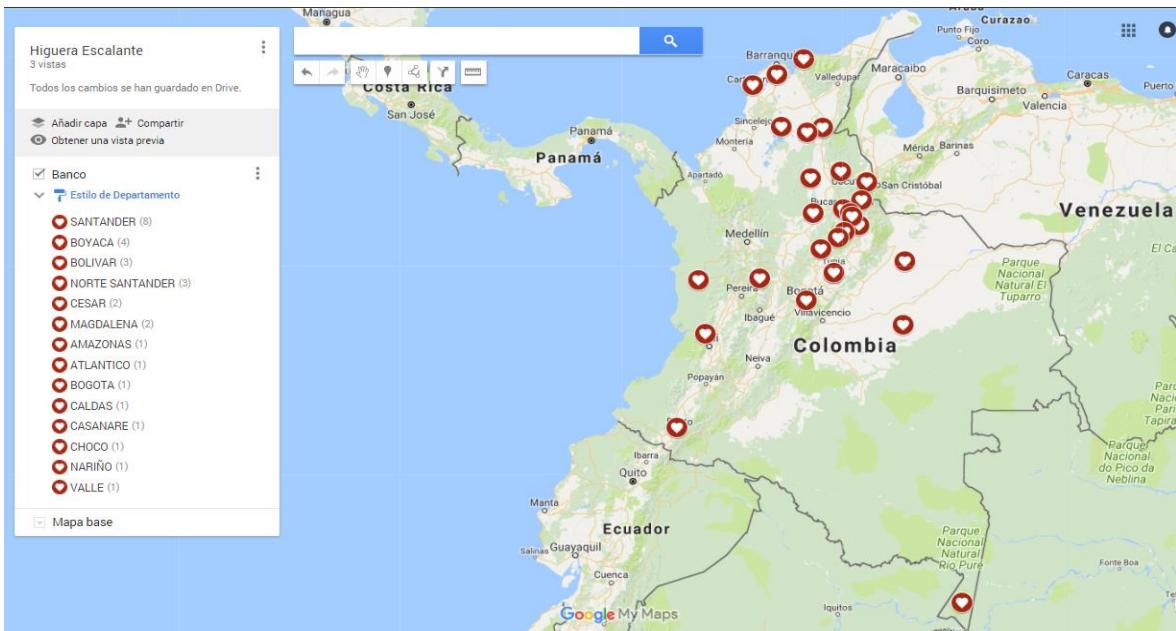


## 1.2. ACCESIBILIDAD

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

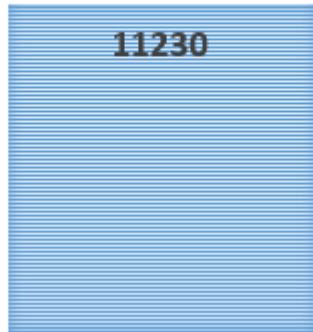
Adicional al departamento de Santander Higuera Escalante cuenta con presencia a nivel nacional mediante el servicio de Banco de sangre y a través del servicio de referencia con otros prestadores de salud aliados



## 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.

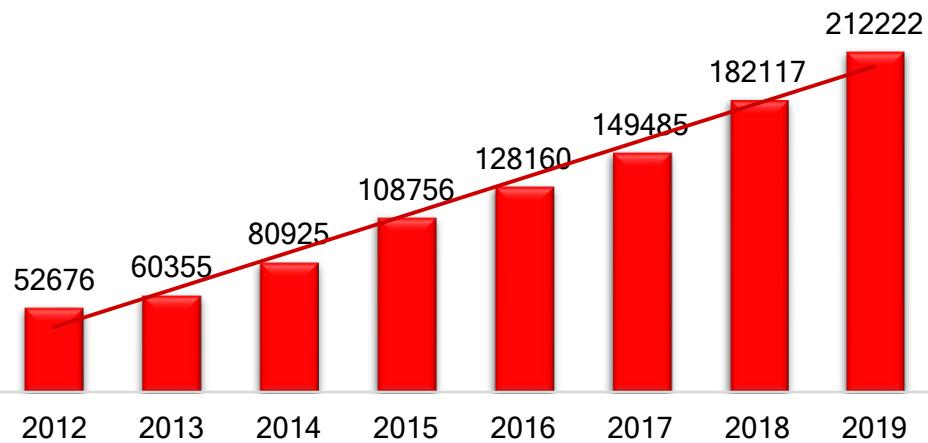
## TOTAL DE USUARIOS DIVULGADOS 2019



### **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.

**Ordenes de servicio unidad TME**



### **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:



Buzones de sugerencia en las sedes



Línea telefónica  
6787870



Aplicación móvil  
Easylab



Atención en cada una de nuestras sedes.



Página web  
[www.higueraescalante.com](http://www.higueraescalante.com)  
Sección contáctenos



Correo electrónico  
[servicioalcliente@higueraescalante.com](mailto:servicioalcliente@higueraescalante.com)

- **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 encuentran

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 las mediciones realizadas, para 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, agujas mariposa para usuarios de difícil punción, pediátricos, adulto mayor y oncológicos y Brazalete para toma pediátrica con diseño llamativo (abeja) que reduce en dolor en pacientes.

### **Desayunos - Anchetas Camilleros Clínica Foscal y FCV**

Se llevo a cabo actividad con el equipo de Camilleros de la Clínica Foscal y FCV en el mes de diciembre, donde se repartieron Desayunos y se rifaron anchetas para el personal de estas áreas como signo de agradecimiento a su labor realizada en conjunto con la organización.



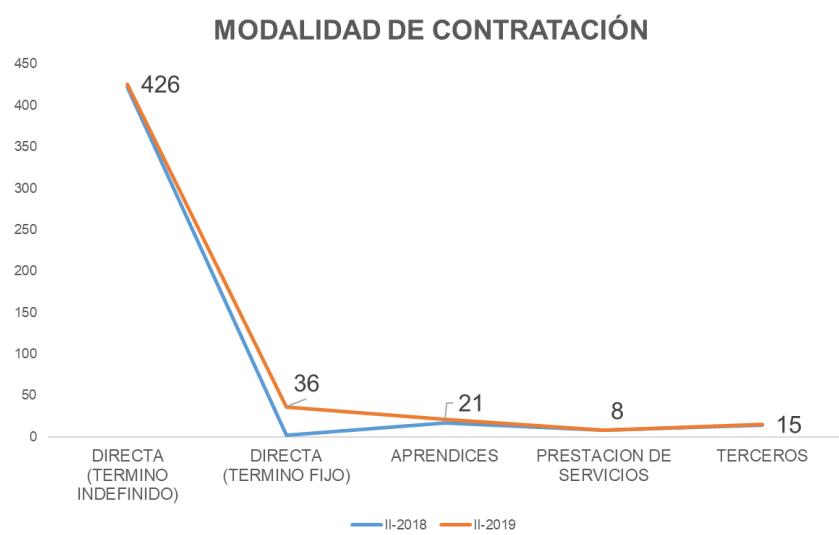
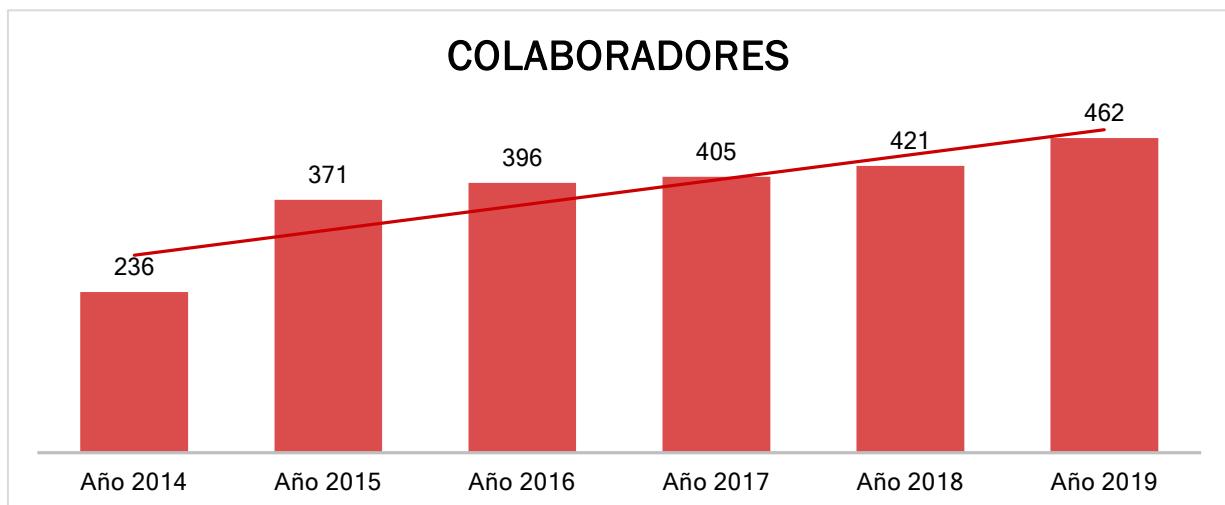
### **Desayuno navideño para Pacientes Hematología - Oncología Clínica Materno Infantil San Luis**

La organización en el mes de diciembre participó en una actividad de integración para los pacientes y familiares del área de Hematología - Oncología Clínica Materno Infantil San Luis, a través de la entrega de unos desayunos navideños.



## 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.



### 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.

### Sensibilización sobre el Buen Trato y la Sana Convivencia

La Organización Higuera Escalante a través del Comité de Convivencia laboral, La organización ha brindado espacios que permiten fortalecer las relaciones interpersonales y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de una buena convivencia en cada una de las áreas y procesos. Estas actividades son:

- **Tips de Convivencia:** Liderado por el Comité de Convivencia laboral y junto al equipo de Humanización se establece el envío de tips de convivencia de forma masiva a través de los correos electrónicos, generando algunas piezas comunicativas (folletos, videos) que busca sensibilizar al personal en el buen trato y sana convivencia.



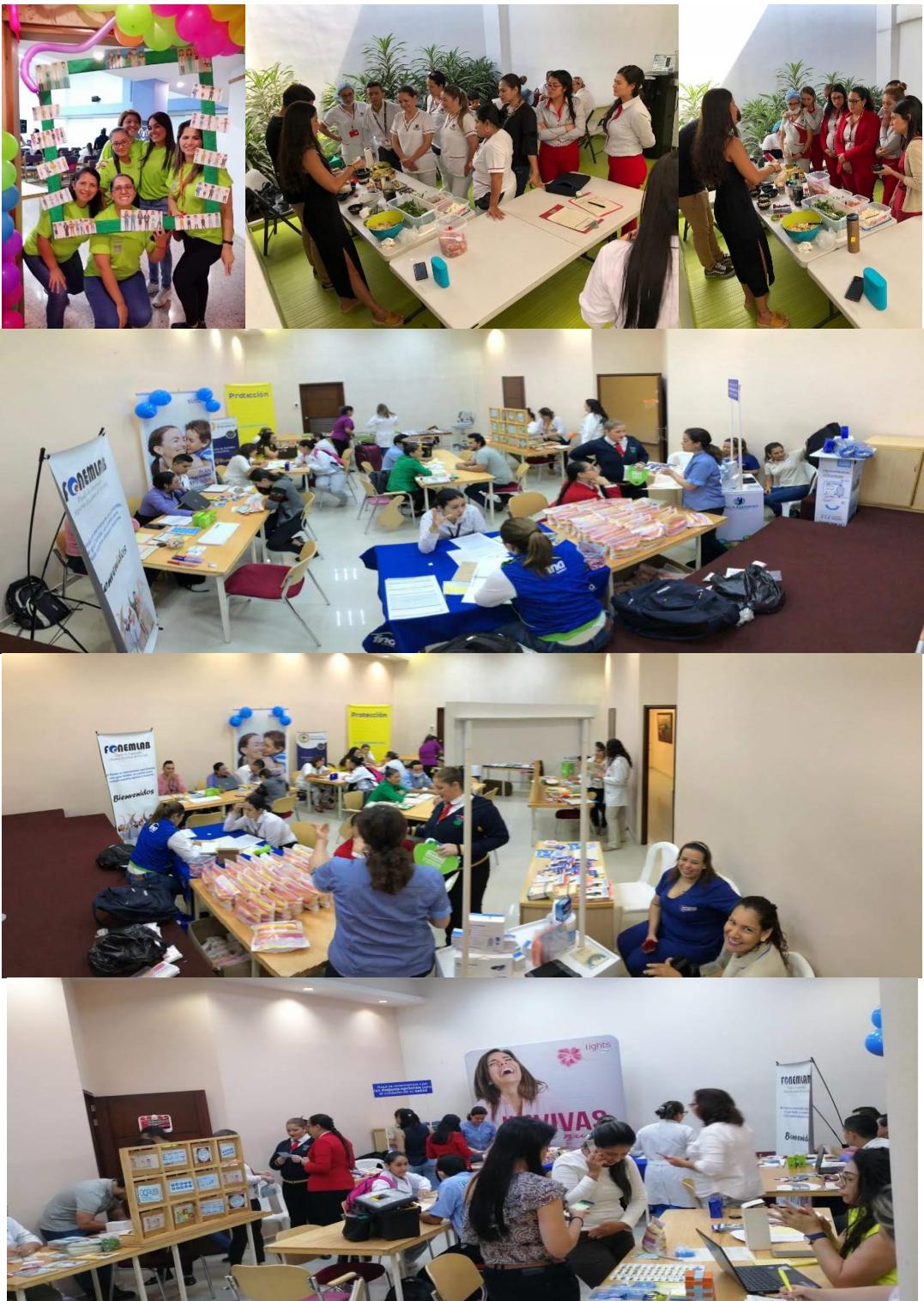
- **Pausas Emocionales:** Liderado por el proceso de SST (Seguridad y salud en el trabajo) se llevan a cabo pausas activas emocionales por cada uno de los puestos de trabajo con el fin de fomentar un mejor clima laboral, fortalecer las interrelaciones personales y buen trato entre colaboradores. En estas pausas emocionales se vinculó el 100% de los procesos de la institución.



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





## Dia de la familia



Se desarrollo la celebración del día de la Familia la cual tenia como objetivo Fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia como núcleo fundamental de la sociedad dando cumplimiento a la Ley 1857 de 2017, generando espacios en donde el colaborador pueda compartir con su familia. Se llevo a cabo cine con participación del núcleo familiar de los colaboradores.

Esta actividad se realizó los días 2 y 9 de noviembre, obteniendo un total de asistentes de 382 personas entre colaboradores y familia.



## Dia del niño

Se llevó a cabo celebración por el día del niño en el mes de octubre donde la organización Higuera Escalante a través del departamento de Talento Humano, realizó una actividad de integración con los hijos de los colaboradores en el Centro Comercial Caracolí, donde se repartieron refrigerios y se llevaron a cabo actividades lúdicas y recreativas en pro al bienestar de la niñez.



## Campaña toma de VPH



El Comité de Direccionamiento, pensando en la salud y bienestar de los colaboradores y sus familias desarrolló la campaña de detección VPH en la organización, con el fin de incentivar la cultura del autocuidado y el diagnóstico oportuno de enfermedades como el cáncer de cuello uterino.

## 2.2. FORMACION Y DESARROLLO

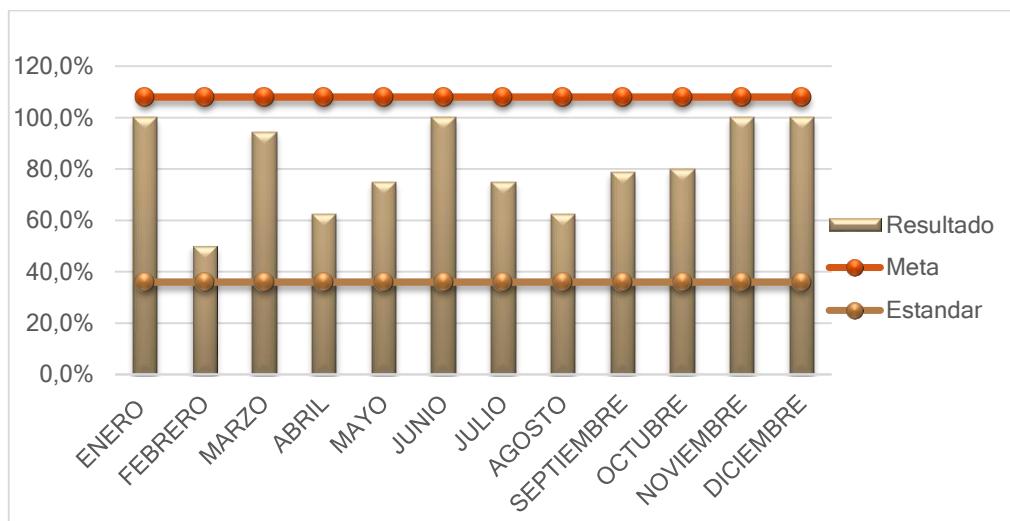
Para Higuera Escalante el crecimiento profesional y personal de sus colaboradores es tan importante como el crecimiento de la organización, porque se encuentran directamente relacionados y a medida que crecen sus colaboradores la organización

puede lograr sus metas, para esto se tiene definidas políticas como Formación proceso, por cargos y Auxilio educativo.

En relación a las capacitaciones 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:



A continuación, se presenta el desempeño del indicador de cumplimiento de capacitación para el año 2019:

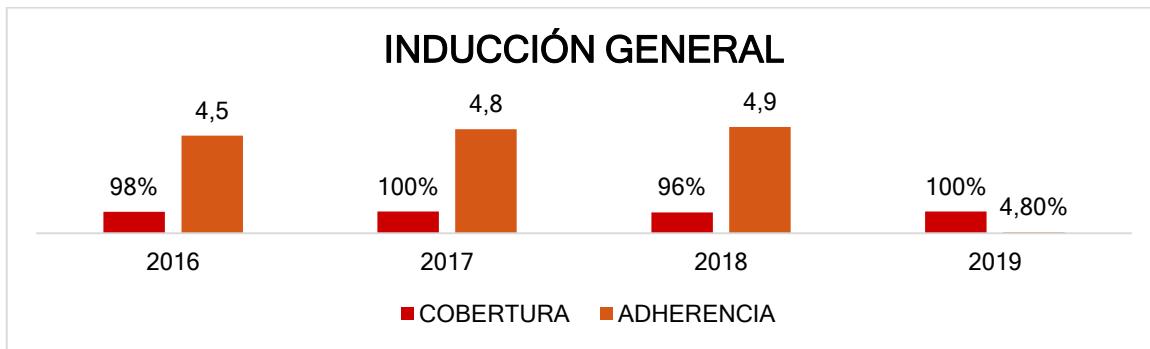


2019		
Proceso	COBERTURA	ADHERENCIA
BANCO DE SANGRE	86%	4,5
LABORATORIO	94%	5
MANTENIMIENTO	85%	5
AMBIENTAL	100%	4,6
TALENTO HUMANO	81%	5
FINANCIERA	100%	0
COSTOS	100%	0
REFERENCIA	100%	5
SST	98%	5
TME	70%	5
ID+i	100%	5
CONTROL INTERNO	100%	5
SIG	100%	5
SAC	100	5
SISTEMAS	25%	4,5

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

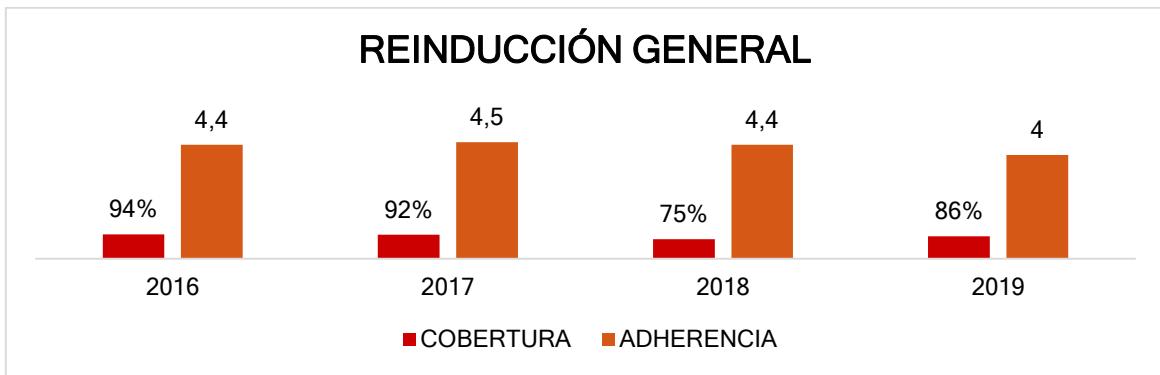
#### INDUCCION GENERAL:

AÑO	2016	2017	2018	2019
COBERTURA	98%	100%	96%	100%
ADHERENCIA	4,5	4,8	4,9	4,80%



#### REINDUCCIÓN:

AÑO	2016	2017	2018	2019
COBERTURA	94%	92%	75%	86%
ADHERENCIA	4,4	4,5	4,4	4



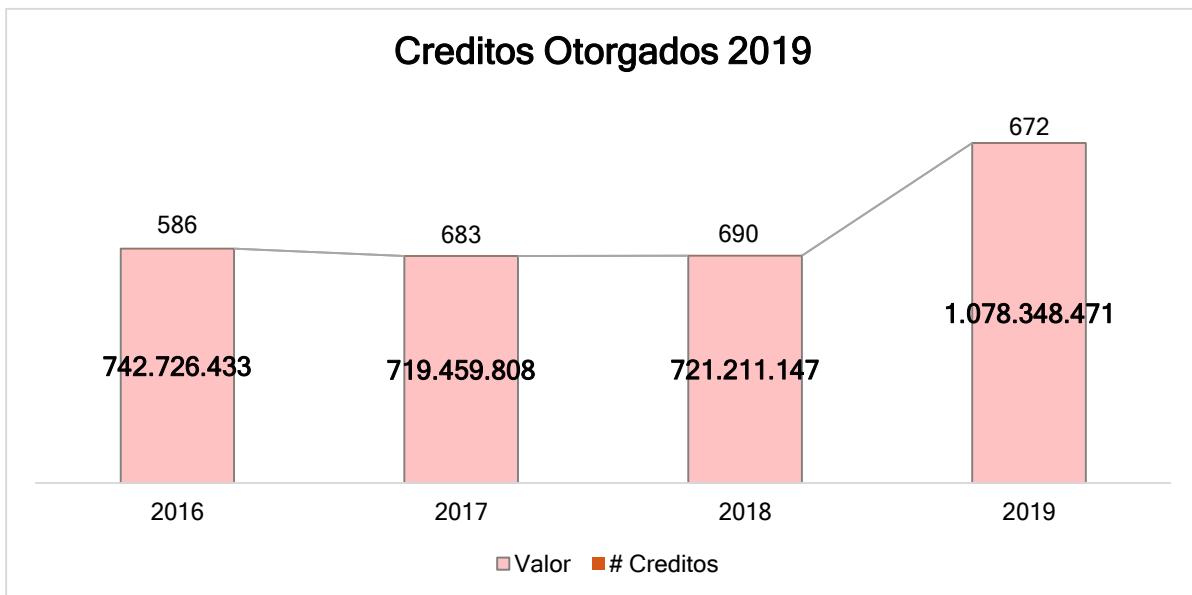
### 2.3. INCENTIVOS

Higuera Escalante se esfuerza en dar lo mejor a sus colaboradores, durante el año 2019 celebro los días especiales con detalles a cada uno de sus colaboradores, en total se realizó una inversión de \$ 35.853.344

La organización adicional destino un auxilio educativo para los trabajadores, de los cuales 121 colaboradores fueron beneficiados por un valor total de \$22.040.000

Es relevante resaltar la inversión realizada en bonificaciones de antigüedad, entregada a 66 colaboradores en el 2019 por un valor total de \$77.158.855; este incentivo reconoce el compromiso y agradecimiento con la organización.

### 2.4. FONDO DE EMPLEADOS



## COMPOSICIÓN DE CREDITOS

DETALLE	VALOR	PORCENTAJE
TESORERIA	650.000	0,1
HOGAR	5.200.000	0,5
CALAMIDAD	6.720.000	0,6
VEHICULO	25.338.410	2,3
SOAT	27.797.878	2,6
EDUCACION	32.955.576	3,1
CREDIFACIL	37.607.528	3,5
EXTRA RAPIDO PRIMA	40.734.275	3,8
NAVIDEÑO	45.690.000	4,2
VACACIONES	63.736.157	5,9
IMPUUESTOS	66.542.471	6,2
LIBRE INVERSION	327.158.295	30,3
VIVIENDA	398.217.881	36,9
	<b>1.078.348.471</b>	<b>100,0</b>

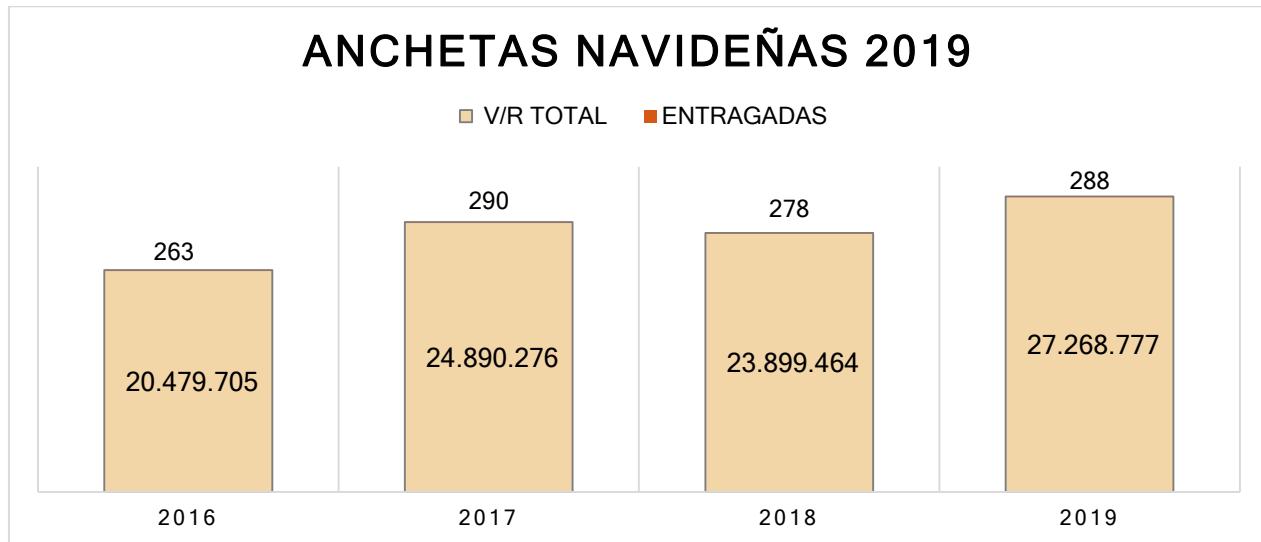
## ACTIVIDADES

### CUMPLEAÑOS

DETALLE DE CUMPLEAÑOS 2019			
	VALOR UNITARIO	BONOS ENTREGADOS	TOTAL
BONOS DE CINEMARK	9.500	600	5.700.000



### ANCHETAS NAVIDEÑAS



	CANTIDAD	V/R UNITARIO	TOTAL
Categoría N. 1	231	108.813	25.135.803
Categoría N. 2	35	48.426	1.694.910
Categoría N. 3	22	19.912	438.064
<b>TOTAL</b>			<b>27.268.777</b>



## BONOS ESTUDIANTES 2019

TOTAL	VLR MAXIMO	NUMERO PERSONAS	DIRIGIDO A
2.760.000	120.000	23	Para Estudiantes carreras Técnicas-Tecnológicas y universitarias
1.200.000	100.000	12	Para Estudiantes Bachillerato
2.267.000	80.000	30	Para Estudiantes Primaria
1.364.776		44	kits Escolares
<b>7.591.776</b>			



## DIA DEL AHORRO 2019

DETALLE	CANTIDAD	VALOR
CAJAS PERSONALIZADAS POR 2 BROWNIES	250	1.375.000



## RUNNING FONEMLAB

Total Inversión: \$ 366.160

Participantes: 22 asociados



## CAMINATA ECOLOGICA

Total Inversión: \$140.000



## PASEO EL ESPINO

Total Inversión: \$ 4.198.000



### 3. PROVEEDORES

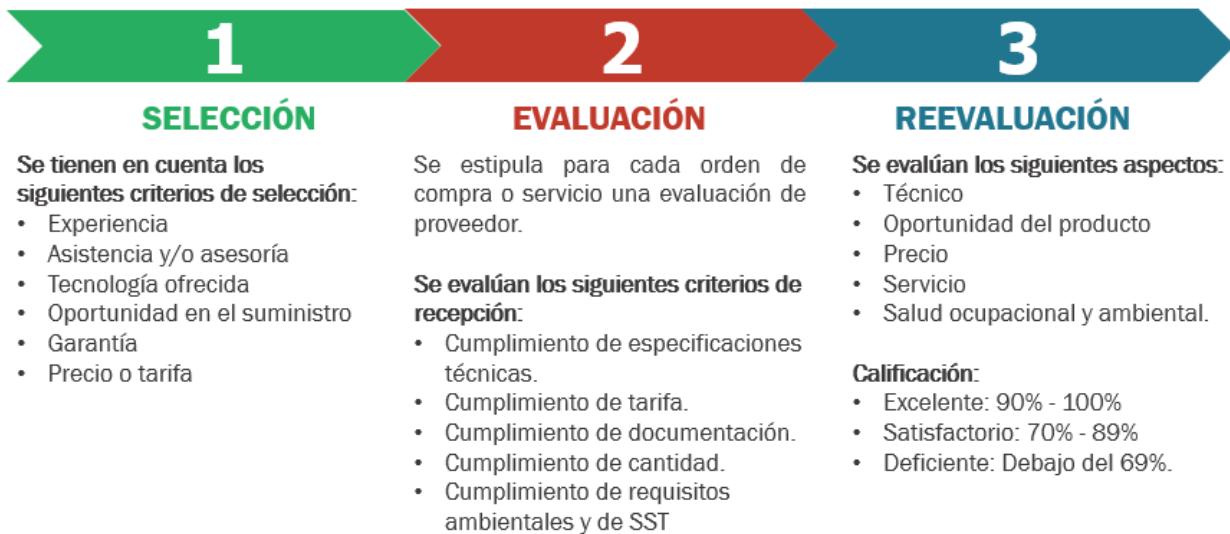
La constante comunicación con los proveedores permite incluir sus aportes y sugerencias en los programas de vigilancia de la organización, con el fin de garantizar que el uso de sus insumos no afecte negativamente la organización.

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



**► RESULTADO**  
**REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2019** | 



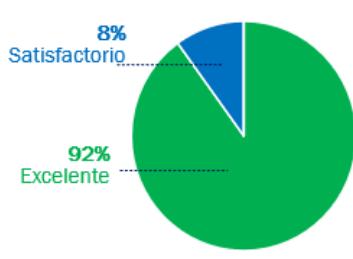
**REACTIVOS**

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	32	97%
Satisfactorio	1	3%
Deficiente	0	0%
Total	33	100%



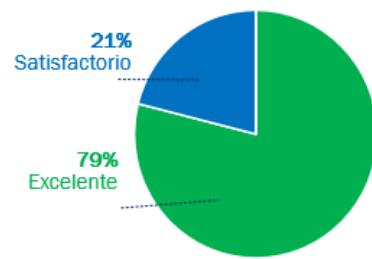
**CONSUMIBLES**

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	45	92%
Satisfactorio	5	8%
Deficiente	0	0%
Total	50	100%



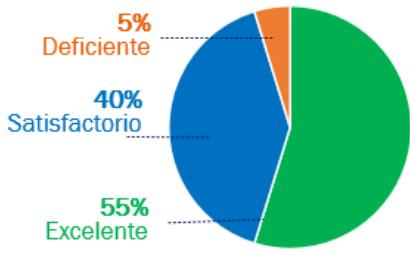
**LAB. REFERENCIA**

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	15	79%
Satisfactorio	4	21%
Deficiente	0	0%
Total	19	100%



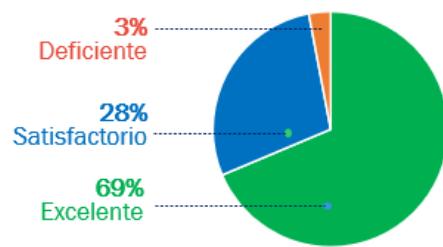
**MANTENIMIENTO**

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	23	55%
Satisfactorio	17	40%
Deficiente	2	5%
Total	42	100%



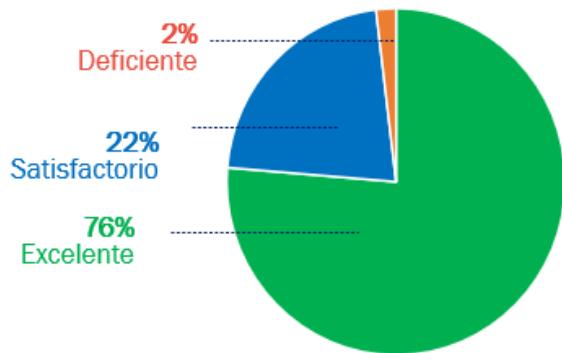
**OUTSOURCING**

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	46	69%
Satisfactorio	19	28%
Deficiente	2	3%
Total	67	100%



► **RESULTADO**  
**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2019**

PROVEEDOR	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE	SATISFACTORIO	DEFICIENTE		
REACTIVOS	32	1	0		33
CONSUMIBLES	45	5	0		50
MANTENIMIENTO	23	17	2		42
LAB. REFERENCIA	15	4	0		19
OUTSOURCING	46	19	2		67
TOTAL	161	46	4		211



### 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 en el trabajo
- Fiesta de fin de año
- Capacitaciones

### 3.3. Reunión de proveedores y contratistas



## 4. MEDIO AMBIENTE

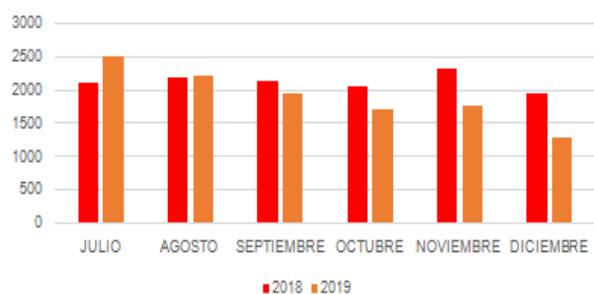
Desde la definición de la política de Gestión Integral se establece nuestro interés por preservar el ambiente, es así como para la adquisición de equipos un aspecto clave es adquirir tecnologías limpias. Adicionalmente nuestra organización define desde los lineamientos del Manual de Gestión de residuos 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 (Puntos verdes Lito) de manera que el personal institucional participe desde los puntos de trabajo y sus hogares.

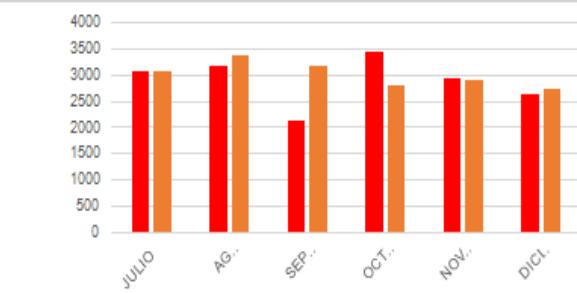
### Generación de residuos peligrosos Fiscal



#### Análisis

- Se evidencia que disminuye el promedio de residuos peligrosos un 10%
- En el segundo semestre del año 2019, se traslado la sección del área de microbiología la sede Fiscal internacional.

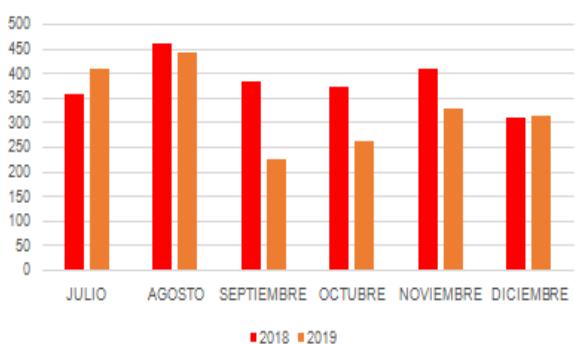
### Indicador de residuos peligrosos Cabecera



#### Análisis

- Se evidencia que aumenta en el promedio de la generación de residuos peligrosos de un 4%
- Aumento de pacientes, pero se mantiene la meta establecida del indicador en el año 2019.

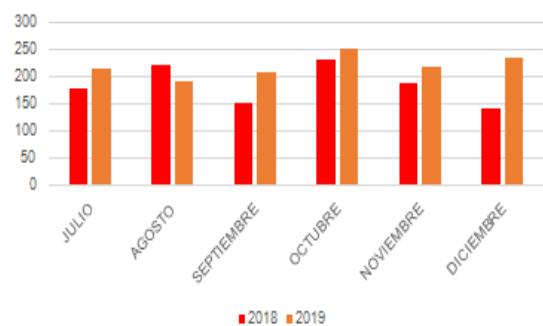
### Generación de residuos peligrosos Cúcuta



#### Análisis

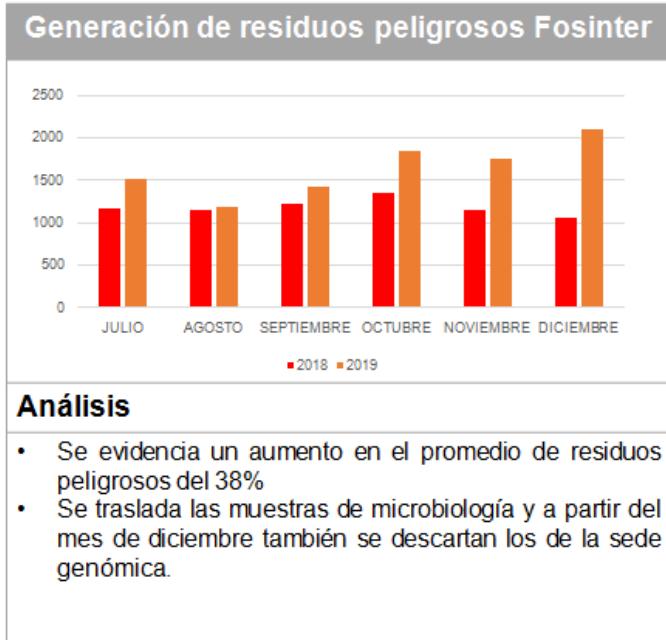
- Se evidencia que disminuye en el promedio de residuos peligrosos del 13%

### Generación de residuos peligrosos Bolarqui



#### Análisis

- Se evidencia aumento en el promedio de la generación de residuos peligrosos de un 18%
- Evidencia del incremento de pacientes del 18%

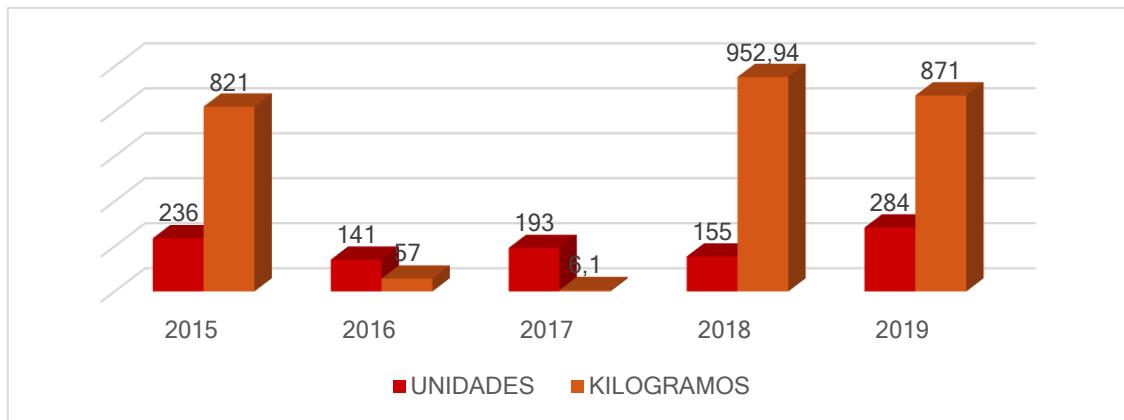


Se abre indicador de residuos peligrosos para la sede San Gil, Piedecuesta y Girón.

SAN GIL	2019	GIRON	2019
JULIO	46,0	JULIO	28
AGOSTO	68,5	AGOSTO	39
SEPTIEMBRE	48,5	SEPTIEMBRE	49
OCTUBRE	48,0	OCTUBRE	45
NOVIEMBRE	60,5	NOVIEMBRE	51
DICIEMBRE	38,0	DICIEMBRE	44
PROMEDIO	51,5833333	PROMEDIO	42,5833333

PIEDECUESTA	2019
JULIO	23
AGOSTO	16
SEPTIEMBRE	24
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	27
DICIEMBRE	37
PROMEDIO	23,8333333

	2015	2016	2017	2018	2019
UNIDADES	236	141	193	155	284
KILOGRAMOS	821	57	6,1	952,94	871



## 4.2. Cero Papel

Como estrategia de las 3R se realiza la entrega y consulta de resultados por medio de la página web [www.higueraescalante.com](http://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.

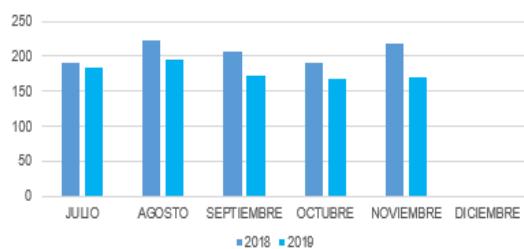
Adecuación del Centro Clínico del Sur, en el cual se realiza almacenamiento y reciclaje de todo el archivo de Higuera Escalante cumpliendo con la normatividad vigente y contribuyendo al principio básico de orden y aseo lo que conlleva a reducir el consumo en materias primas.



#### 4.3. AHORRO DE AGUA Y ENERGIA



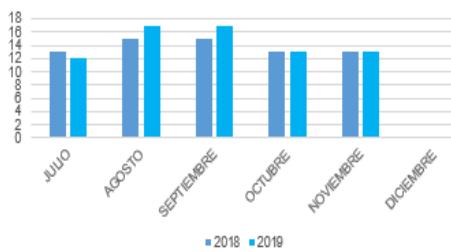
### Indicador de agua sede Cúcuta



#### Análisis

- El promedio del consumo en la sede Cúcuta para el segundo semestre del 2019 es de  $177 \text{ m}^3$ , disminuye el consumo por mes en un 13%
- Se evidencia que el programa de uso eficiente de agua ha sido efectivo, así como los reportes de daños y fugas, y el reemplazo de equipos.

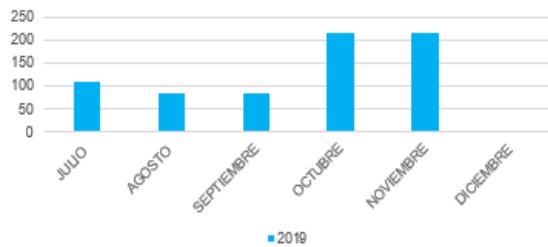
### Indicador de agua sede vip



#### Análisis

- El promedio del consumo de la sede es de  $14 \text{ m}^3$ , para el segundo semestre del 2019, con un aumento en el promedio del 4%.
- Se evidencia el aumento del 10% en el numero de pacientes, pero el indicador cumple con la meta establecida.

### Indicador de agua sede Fosal internacional

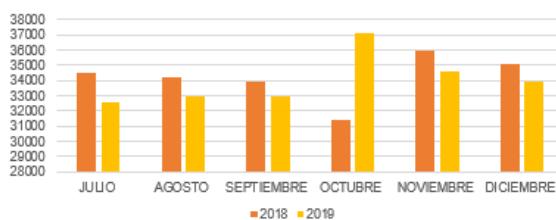


#### Análisis

- Indicador en prueba .

Fosinter	2019
JULIO	108
AGOSTO	83
SEPTIEMBRE	83
OCTUBRE	216
NOVIEMBRE	216
DICIEMBRE	
PROMEDIO	141,2

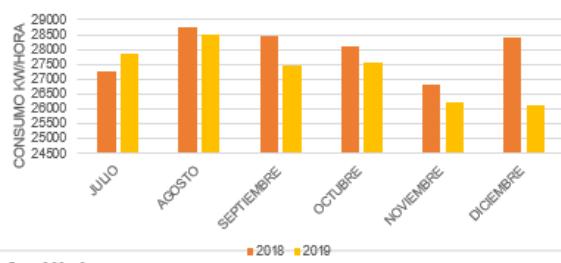
### Indicador de energía sede fiscal



#### Análisis

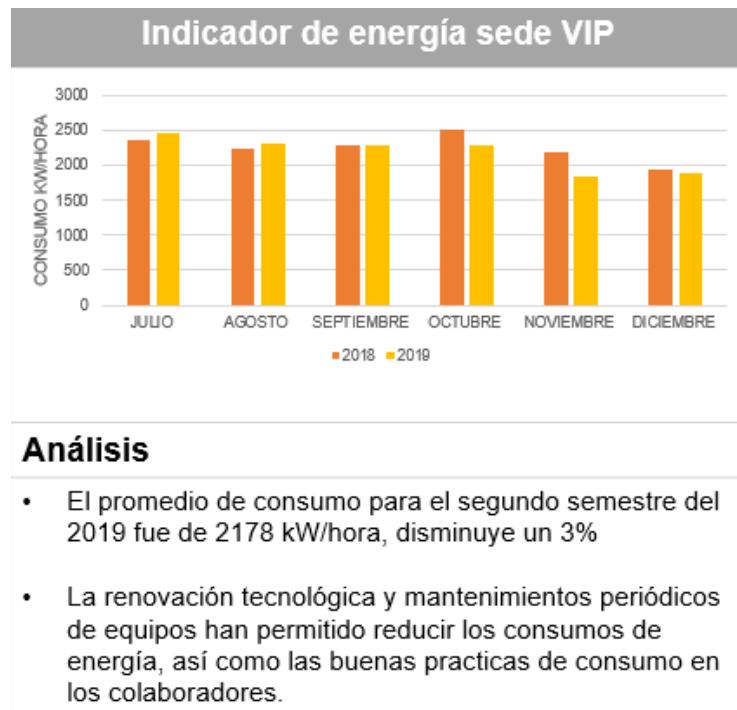
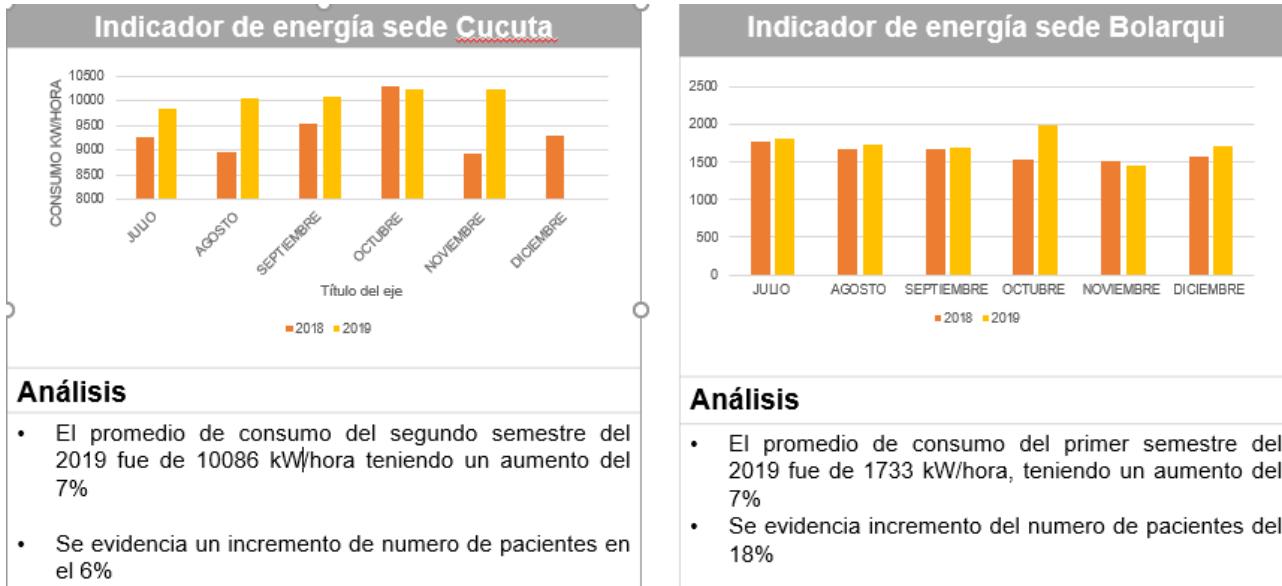
- El promedio de consumo para el segundo semestre de 2019 fue de 34020 kW/hora, disminuye en un 2%
- La renovación tecnológica y mantenimientos periódicos de equipos han permitido reducir los consumos de energía, así como las buenas prácticas de consumo en los colaboradores.

### Indicador de energía sede cabecera



#### Análisis

- El promedio de consumo para el segundo semestre de 2019 fue de 27293 kW/hora, disminuye un 3%.
- Se evidencia un incremento de numero de pacientes en un 14%



## 5. COMUNIDAD Y SOCIEDAD

Higuera Escalante se encuentra comprometido con la comunidad y sociedad a través de una 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 “Hermanos Sin Condiciones”, 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 mes de noviembre se llevó cabo actividad, la cual fue liderada por el Grupo de Direccionamiento y desarrollada por el Grupo Asistencial de Laboratorio.

### POBLACIÓN OBJETIVO:

81 niños (entre los 2 y 14 años)

### ACTIVIDAD:

Se realizó toma de Muestra del Plan Bienestar Niños, el cual incluye los siguientes exámenes:

- Glucosa
- Creatinina
- Hemograma
- Uroanálisis
- Coprológico
- Hormona Estimulante del Tiroides [TSH]





- Se llevó a cabo una campaña de Carrito Solidario en articulación con Comedor Infantil Hermanos Sin Condiciones, la cual consistió en recolectar la mayor cantidad de alimentos no perecederos para población de niños vulnerables, liderada por el Grupo de Direccionamiento.



**Total recolectado: 101 Kilos**

### 5.3. Charlas dirigidas a la comunidad

CHARLAS EDUCATIVAS 2019	TOTAL
HABITOS DE VIDA SALUDABLE	12
ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL	31
CANCER DE PROSTATA	21
CANCER DE SENO	18
CANCER DE CUELLO UTERINO	14
RIESGO CARDIOVASCULAR	14
MANEJO DE ESTRÉS	14
MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	1
SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>