



Higuera Escalante
Damos Resultados



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA

www.higueraescalante.com - 6787870

2020



«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	19
GRUPOS DE INTERES.....	20
1. CLIENTES, USUARIOS Y DONANTES	22
1.1. Seguridad del Paciente	22
1.2. ACCESIBILIDAD.....	25
1.3. HUMANIZACIÓN	28
2. COLABORADORES Y SUS FAMILIAS.....	32
2.1. BIENESTAR.....	32
2.2. FORMACION Y DESARROLLO.....	39
2.3. INCENTIVOS	42
2.4. FONDO DE EMPLEADOS	43
3. PROVEEDORES	46
3.1. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	47
3.2. Vinculación a las actividades de Bienestar.....	49
4. MEDIO AMBIENTE.....	50
4.1. Gestión integral de residuos.....	50
4.2. Cero Papel.....	52
4.3. AHORRO DE AGUA Y ENERGIA	53
5. COMUNIDAD Y SOCIEDAD	56
5.1. Apoyo comedor Hermanos sin condiciones.....	56
5.2. Charlas dirigidas a la comunidad	57
5.3. Participación en investigaciones	58



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 2020, 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)

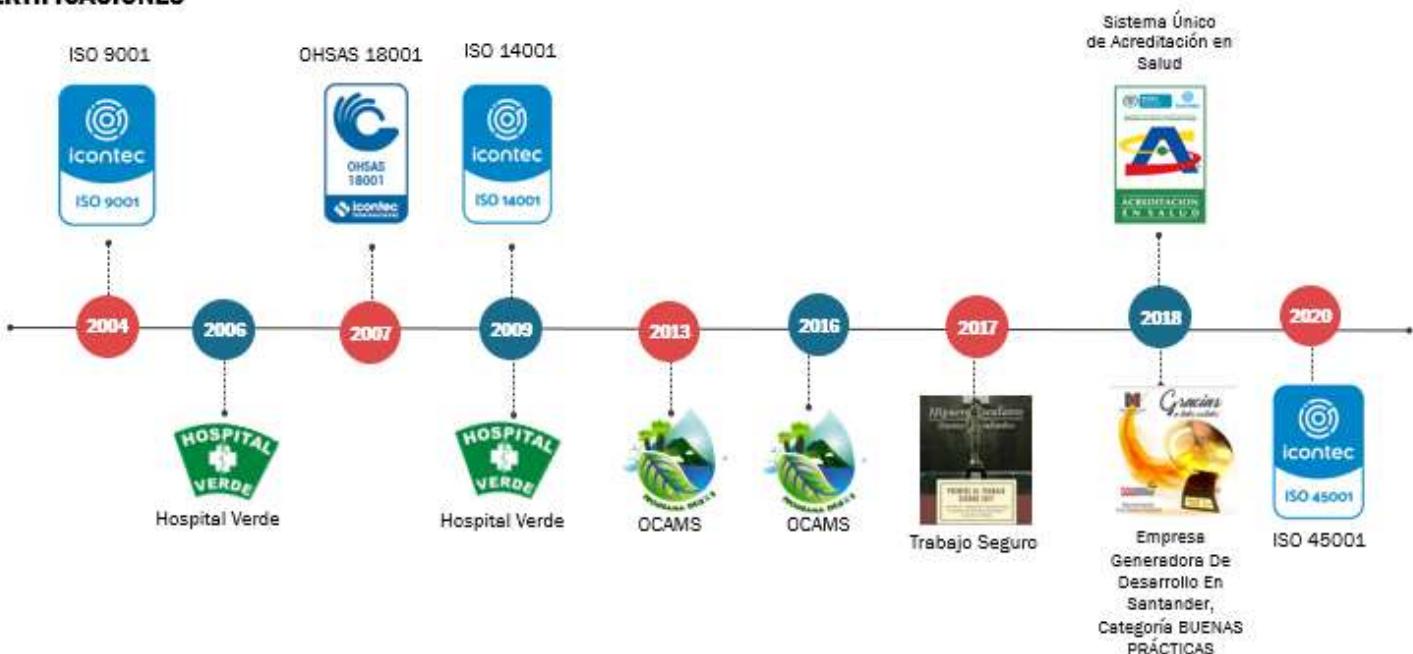


Somos una Institución de Salud fundada en 1974, ubicada en Santander y Norte de Santander, desde nuestro nacimiento buscamos con gran empeño solucionar los vacíos diagnósticos en pruebas de laboratorio clínico que pudiesen existir en el departamento de Santander, y fue así como iniciamos con la realización 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.

CERTIFICACIONES



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

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.



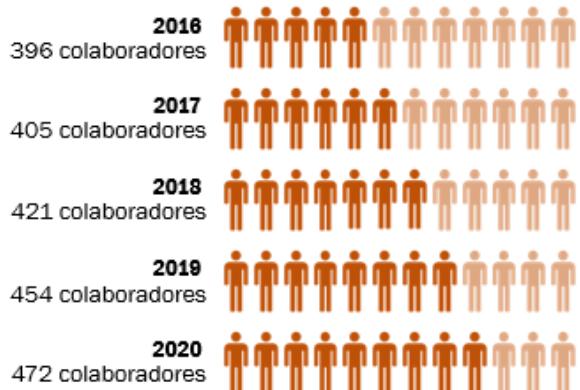
VISIÓN

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.

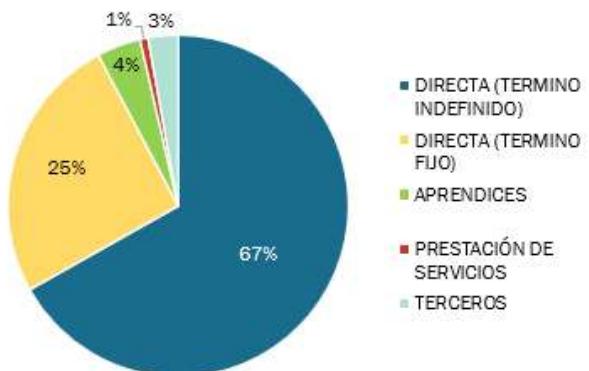
CIFRAS IMPORTANTES (G4-PR5)

Total, de colaboradores: 472 en el 2020

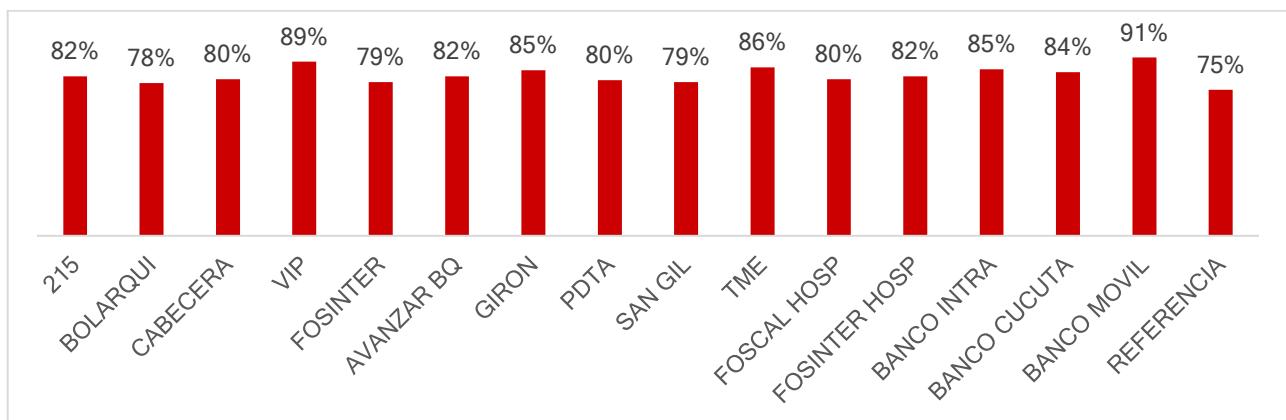
COLABORADORES



COMPOSICIÓN CONTRACTUAL



NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIOS



Nivel de satisfacción general

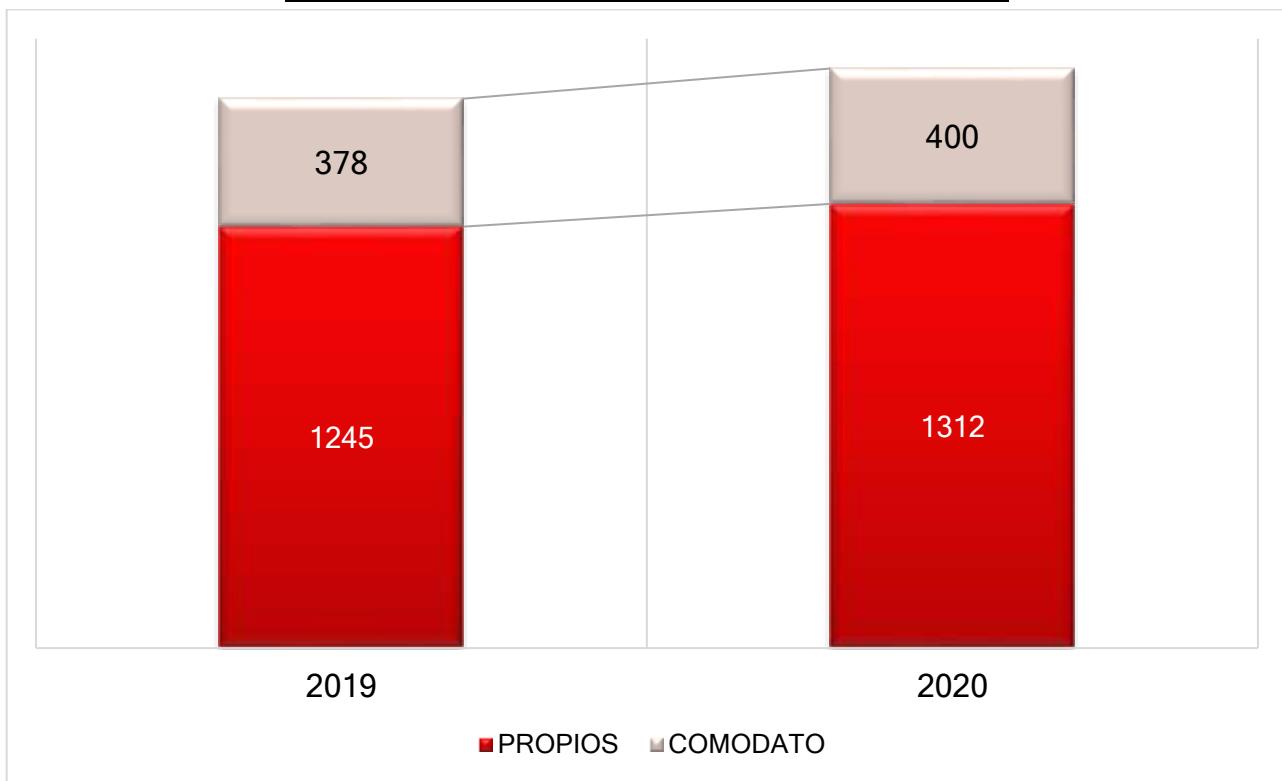
83%

Total de encuestas aplicadas

5963



COMPOSICIÓN PARQUE TECNOLÓGICO



CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

La organización Higuera Escalante durante el año 2020 presentó cambios en su infraestructura, con la ampliación de la sede Fiscal Internacional, generando innovación de servicio con la creación del área especializada de Genómica, la cual cuenta con los procesos de Citogenética, Biología molecular y Microbiología ocular. Estas secciones se encuentran adaptadas con tecnología de punta y ofrece a los usuarios resultados de alta sensibilidad, especificidad y rapidez, aportando a la comunidad con el diagnóstico oportuno y un manejo clínico eficaz lo que genera un adecuado desenlace clínico de los pacientes, contribuyendo de esta manera a una gestión clínica excelente y segura.



Dada la emergencia sanitaria declarada por la OMS a nivel mundial en el mes de marzo de 2020 por el virus SARS-COV-2 (COVID-19), la organización Higuera Escalante adoptó estrategias para dar respuesta a la situación presentada, buscando mitigar el impacto en la prestación del servicio tanto a usuarios como donantes y a las diferentes partes interesadas de la organización, a través de un modelo de atención seguro y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno nacional.

Desde los equipos de autoevaluación de Acreditación se establecieron medidas preventivas, las cuales se encuentran centradas en dar respuesta y continuidad a la oferta de valor de la organización. Se relacionan a continuación algunas de las estrategias y las acciones más relevantes implementadas por cada grupo:

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN - ASISTENCIAL

- Higuera Escalante y Cía. Ltda., como laboratorio clínico avalado para apoyar al diagnóstico para este evento en el Departamento, da cumplimiento a los diferentes lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección social y el Instituto Nacional de Salud, en cuanto a la realización de pruebas Covid-19, y se orienta al usuario sobre las pruebas ofertadas, su descripción, su utilidad clínica y las condiciones para la toma.
- Para fortalecer el modelo de atención de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, se establece desde la unidad de Laboratorio Clínico, la documentación de Normas preventivas de Bioseguridad para la atención de usuarios en el marco de la Emergencia Covid-19 (Instructivo I-PR-41) en la cual se detallan las medidas de cuidado durante la prestación de servicio de forma presencial, controles para garantizar el distanciamiento social y atención adultos mayores.



- Desde la unidad de Toma de Muestra Extramural, se fortalece modelo de atención, entrenando personal y definiendo rutas exclusivas para la toma de muestras de la prueba de PCR para COVID-19, lo cual ha permitido brindar confianza al usuario en el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y prevención durante la prestación del servicio. Este servicio se promociona a través de las diferentes redes sociales y la página web de la Organización.

- De igual forma y para responder a nuestros clientes se implementan además de la técnica de PCR (reacción en cadena de la polimerasa en tiempo real), otras dos técnicas como son el inmunoensayo cromatográfico (COVID Antígeno) y la técnica cromatográfica orocoloidal (Covid Anticuerpos), para garantizar una mayor disponibilidad.
- Se estableció desde la unidad de Banco de sangre las medidas de prevención para la atención de donantes, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID -19, para el servicio intramural como para las Unidades Móviles con las que cuenta la organización, documentando el Instructivo I-B-131.
- Desde la Unidad de Banco de Sangre se adopta un modelo de atención y captación de hemocomponentes a través de una donación extramural en el domicilio del donante, por medio de un agendamiento realizado con las unidades móviles, permitiendo establecer estrategias de fidelización y dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad y prevención de contagio durante la emergencia sanitaria en cada procedimiento.



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN - DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA

- La organización Higuera Escalante para dar respuesta a la necesidad de la población Santandereana en el diagnóstico oportuno por COVID-19, en el mes de abril del 2020 de acuerdo al acta 2---2020--001348 del Instituto Nacional de Salud, consigue alcanzar el aval como colaborador para operar como laboratorio de diagnóstico molecular de SARS COV 2.
- Se realiza la apertura de un canal comercial destinado para atender a los clientes empresariales que requieran la prestación de los servicios de la prueba Covid-19 de acuerdo al portafolio ofertado, logrando la vinculación de 443 clientes corporativos para este servicio especial.

- A través de reuniones interdisciplinarias con los diferentes líderes y equipos de trabajo se designaron los responsables de analizar y ejecutar cada una de las actividades que conformaron el plan de contingencia para la emergencia sanitaria, así como las responsabilidades contempladas en el protocolo de bioseguridad que involucra a la dirección de todos los colaboradores de la Organización.
- La actividad operacional de la entidad y los resultados financieros, fueron impactados inicialmente de manera negativa en los meses de abril y mayo del 2020, sin embargo, por la actividad económica que desarrolla Higuera Escalante sus operaciones aumentaron significativamente conforme a la demanda.

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN - GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO

- Se formaliza Protocolo de Bioseguridad "M-SO-19" para la prevención del contagio del COVID-19, dirigido a todos los trabajadores de la organización, en el cual se detallan las responsabilidades de la Dirección, líderes y colaboradores en el marco de la emergencia sanitaria. Igualmente se brindan recomendaciones y medidas preventivas en el entorno del hogar.
- Se habilitan nuevos puestos de trabajo en la sede cabecera con el fin de organizar las áreas de PBX, Call Center, facturación, Promoción de banco de sangre y gestión de la Información, permitiendo el cumplimiento de la medida de distanciamiento social. Adicionalmente se realizaron algunas reubicaciones en las sedes VIP y Módulo 22, del Centro Médico Carlos Ardila Lulle.
- Se fortalecen las medidas biosanitarias establecidas en la organización dada la emergencia sanitaria, como es el caso de las áreas asistenciales, llevando a cabo una limpieza y desinfección cada dos horas en los elementos comunes como: manijas, puertas, sillas, escritorios, equipos, mesones, igualmente baterías sanitarias, pisos, paredes y todos aquellos lugares en donde tienen contacto usuarios y donantes.
- Se documenta un instructivo para el manejo de residuos generados por atención a usuarios COVID-19, en el cual se establecen las medidas de prevención en la manipulación y recolección de los mismos para el personal que tiene contacto directo con este tipo de residuos en la organización.



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN - GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- Dado que la Organización HIGUERA ESCALANTE Y CIA LTDA, fue acreditado y autorizado, según el acta 2-2020-001348 del Instituto Nacional de Salud, como colaborador para operar como laboratorio de diagnóstico molecular de SARS COV 2 (COVID 19), se tuvieron que desplegar todas las acciones encaminadas a la búsqueda de proveedores nuevos que ofrecieran las alternativas tecnológicas más eficientes y oportunas para la detección del virus.
- Se realiza de manera alternativa un despliegue de comunicación directa con nuestros proveedores estratégicos, identificando los posibles riesgos en la cadena de suministro, para proyectar las necesidades de compra y evitar el desabastecimiento; de igual manera fueron revisados los términos comerciales claves iniciales en consenso.
- De igual forma para los proveedores críticos, de elementos de protección individual (EPI), se estableció un compromiso de compra mensual, partiendo de la capacidad instalada de cada uno de ellos y negociando la continuidad del suministro a partir de esa capacidad.

- Fueron buscados durante esta emergencia sanitaria, proveedores alternativos ante un posible incumplimiento de aquellos proveedores claves que pudieran estar expuestos al desabastecimiento, para evitar que los suministros no llegaran oportunamente a la prestación del servicio.

Adicionalmente a las acciones anteriormente mencionadas, con el apoyo de la Dirección, el Grupo de Gestión de la tecnología gestionó la adquisición de los siguientes equipos durante el 2020:



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN - GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

- Dada la coyuntura de la pandemia declarada por COVID-19, la organización desde el mes de marzo hasta el mes de junio de 2020, adoptó el trabajo en casa al personal que por sus labores administrativas podían desarrollar sus actividades diarias desde sus hogares, permitiendo organizar áreas de trabajo y adaptar las medidas de bioseguridad necesarias para cumplir con el distanciamiento social en los colaboradores.
- Para el mes de junio de 2020, se reintegró el personal que estaba trabajando desde casa a las diferentes sedes, para ello la organización cumpliendo con los protocolos establecidos por el gobierno ha venido entregando elementos de protección personal y diferentes insumos para mitigar el riesgo de contagio.
- Se establecen estrategias a través de herramientas tecnológicas para garantizar la continuidad y desarrollo de las actividades del proceso de talento humano en temas de selección de personal, incorporación, inducciones y formación, dando cumplimiento a las medidas de bioseguridad en el marco de la emergencia sanitaria; documentado en el instructivo I-TH-21.

- Desde el proceso de talento humano articulado con el proceso de Seguridad y salud en el Trabajo, se realiza seguimiento a los trabajadores sospechosos y positivos para COVID-19, cumpliendo con las medidas preventivas e indicaciones médicas realizando acompañamiento y seguimiento a su recuperación y reintegro a las labores diarias.

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN “GERENCIA DE LA INFORMACIÓN”

- Se realiza el suministro de herramientas necesarias para garantizar la continuidad de las actividades propias de cada proceso a través del trabajo en casa (equipos de cómputo, conexiones remotas, acceso externo a aplicaciones de la organización, etc.), con el fin de lograr un rápido tránsito al trabajo virtual.
- Asegurar la notificación al Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SIVIGILA) y al Sistema del Instituto Nacional de Salud (SISMUESTRAS). Para el desarrollo de esta actividad, se recopila y se suministra de forma automática la información de los casos positivos de COVID 19 al personal dedicado al reporte diario a los sistemas de vigilancia y control de los casos positivos y negativos de SARS-COV-2, garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el acta de inicio de procesamiento, contribuyendo al manejo y tratamiento oportuno de los usuarios. Adicionalmente, se realiza entrega de equipos de cómputo para el área de investigaciones con el fin de brindar apoyo a la actividad del proceso.
- Se realiza adecuación del área de trabajo y puntos de red para nuevos equipos analizadores, acompañamiento a la creación y configuración de las pruebas para identificación de SARS-COV-2 en el sistema del Laboratorio Clínico SILHE, incluyendo ajustes en el software para garantizar la seguridad en el acceso a los resultados.

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN - MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

- Se realizó identificación y adopción de normatividad, protocolos y lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y demás autoridades competentes. Este marco legal se encuentra vinculada a la Matriz de Requisitos Generales, de Seguridad y Salud en el trabajo o Gestión Ambiental (según corresponda). La Matriz de Requisitos legales estará en constante actualización teniendo en cuenta las medidas y normatividad que emita el Gobierno Nacional.

- La organización cuenta con una metodología estandarizada para la Gestión del Riesgo, a nivel de todos sus procesos, misionales, estratégicos y de soporte, que permitieron identificar las fallas potenciales en el marco de la emergencia sanitaria, abordado desde los diferentes equipos de autoevaluación; de cada riesgo identificado se establecen controles con el fin de mitigar el impacto en la prestación de servicio de las unidades de atención.
- Se realiza ejercicio de Auditorías Internas donde se vincula la verificación del cumplimiento del protocolo de bioseguridad y las medidas establecidas en la organización.

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.

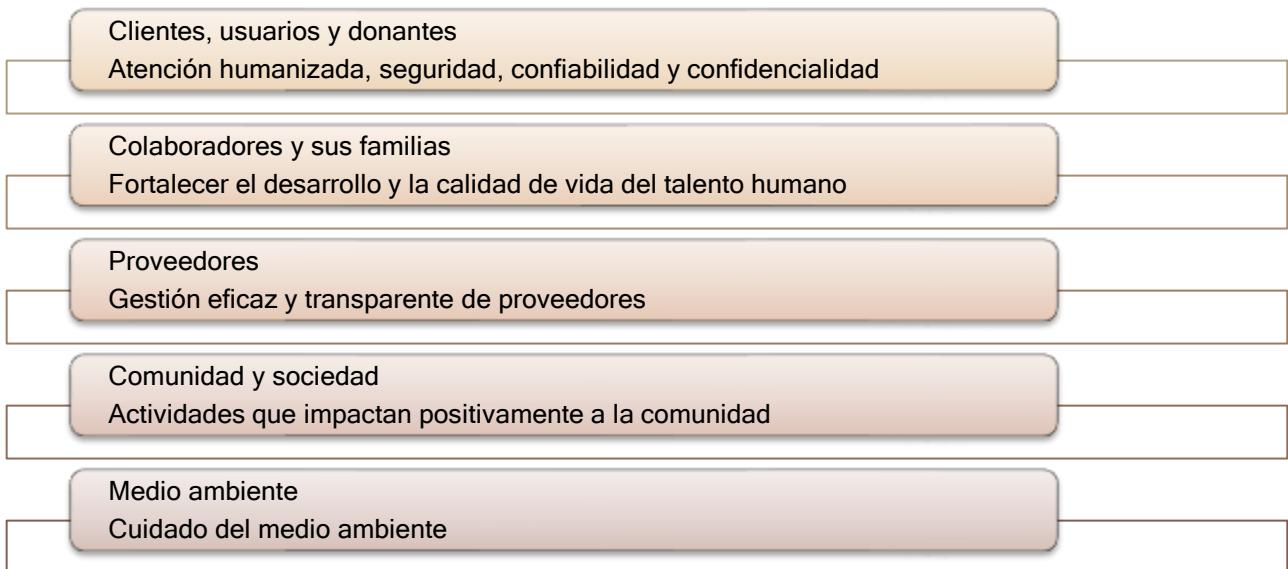
A continuación, presentamos los aspectos materiales que según la metodología utilizada se entienden como aquellos temas que son relevantes para las organizaciones en tanto generan impactos significativos en sus grupos de interés:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	TEMA MATERIAL
1. Garantizar márgenes de utilidad superiores al 11%.	Desempeño económico (G4-EC2)
2. Garantizar la autosostenibilidad de todas las unidades estratégicas de negocio de HIGUERA ESCALANTE.	
3. Ampliar la cobertura geográfica para la prestación de servicios de Laboratorio clínico y banco de Sangre.	
4. Posicionar el banco de Sangre de HIGUERA ESCALANTE como uno de los dos más grandes de Colombia.	
5. Consolidar a HIGUERA ESCALANTE como centro de referencia en el nor-oriente colombiano.	
6. Ampliar la capacidad empresarial de HIGUERA ESCALANTE por medio de la diversificación del portafolio de servicios.	
7. 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	Despliegue de estrategias realizadas con cada grupo de interés (G4-24)
8. 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.	
9. Elevar las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores de HIGUERA ESCALANTE.	
10. Asegurar condiciones de trabajo que garanticen elevados niveles de bienestar y desarrollo personal.	

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

(G4-26)

Satisfacción de los clientes (G4-PR5)

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 2020 se aplicó un total de 5963 encuestas en la organización.

Primer Semestre



Segundo Semestre



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 2020

DIMENSIONES	POSITIVO	NEUTRAL	NEGATIVO
ACCIONES DEL LÍDER QUE PROMUEVEN SEGURIDAD	75%	12%	13%
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	93,2%	4,9%	1,9%
TRABAJO EN EQUIPO	77,4%	13,6%	9%
ACTITUD COMUNICACION ABIERTA	57,3%	32,1%	10,6%
RETROALIMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE EL ERROR	86,6%	10,9%	2,5%
RESPUESTA NO PUNITIVA AL ERROR	46,3%	28,8%	24,9%
PERSONAL	41,7%	32,7%	25,6%
APOYO Y APORTE DE LA ORGANIZACIÓN PARA SEGURIDAD DEL PACIENTE	86,9%	7,6%	5,5%
TRABAJO EN EQUIPO ENTRE LAS ÁREAS	77,9%	17%	5,1%
TRANSICIONES Y NO INTERVENCIONES DE LA ORGANIZACIÓN	77,6%	19,7%	2,7%
PERCEPCIONES GENERALES DE SEGURIDAD	70,1%	21,7%	8,2%
FRECUENCIA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS	78,4%	14,5%	7,1%

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. De igual forma se cuenta con un pendón en las salas de espera para fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- **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.

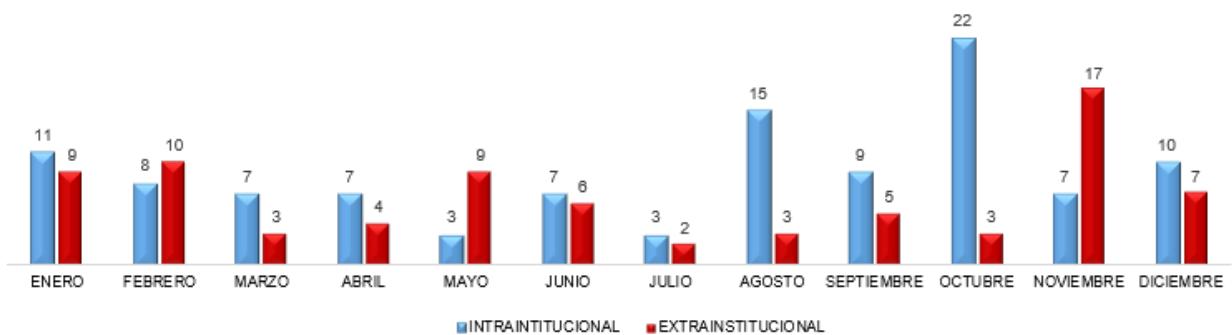
- **Página web:** Los usuarios, familia y comunidad en general tienen a disposición la página web www.higueraescalante.com con la información completa y necesaria para la prestación del servicio como: portafolio de servicios, horarios de atención, ubicación de sedes, acceso a la entrega de resultados,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



Video de Sensibilización en salas de espera

Cultura de reporte

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.



Durante el año se presentaron un total de 187 eventos de atención de salud reportados de los cuales el 58,3 % (109) fueron de fuente interinstitucional y el 41,7 % (78) de origen extra institucional. 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 2020 se presentaron 75 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 Tiempo de Respuesta establecido no se cumple (Inoportunidad), inconvenientes con los registros de datos y deterioro de la muestra

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

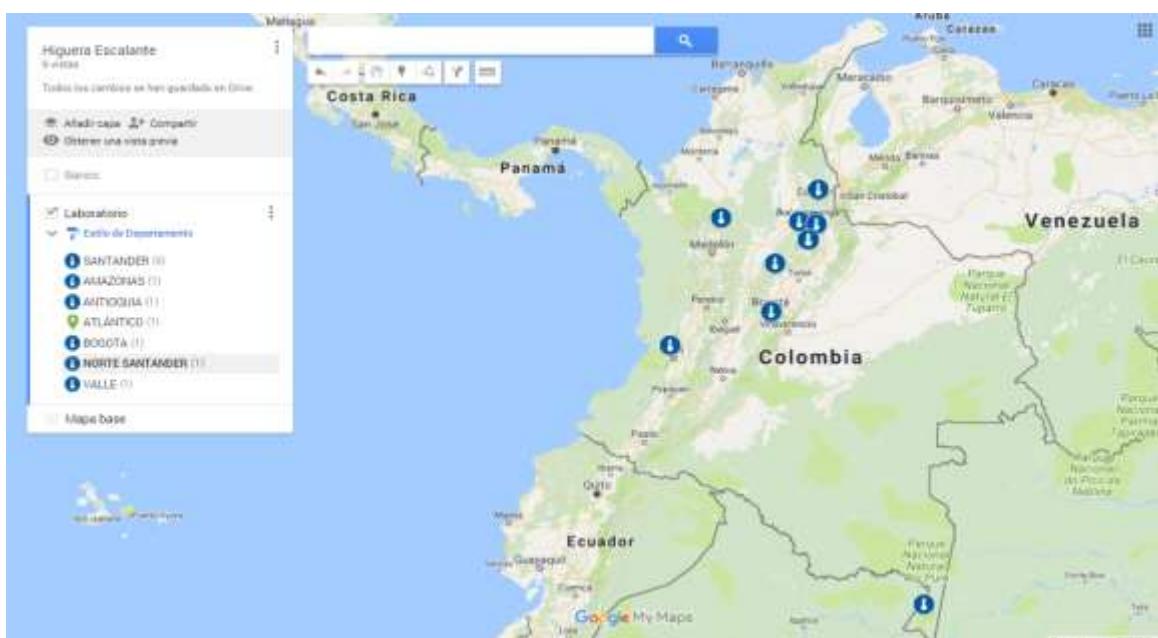
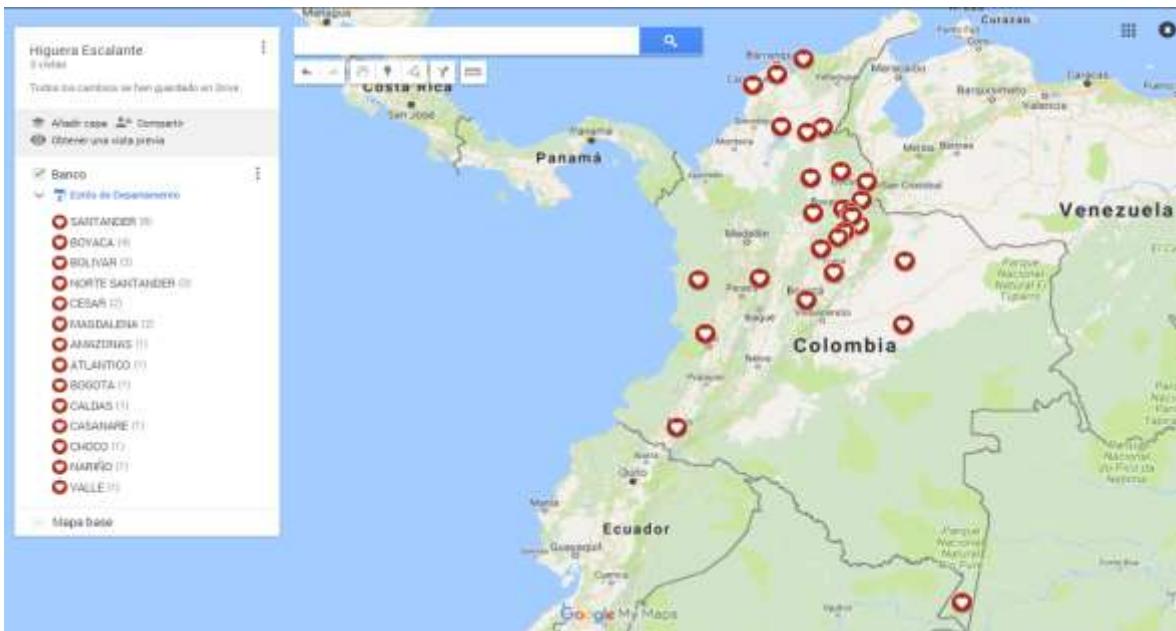


1.2. ACCESIBILIDAD

La organización Higuera Escalante y Cía. Ltda., pensando en el bienestar de sus usuarios y en búsqueda de brindar una amplia cobertura, cuenta con ocho (8) 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.

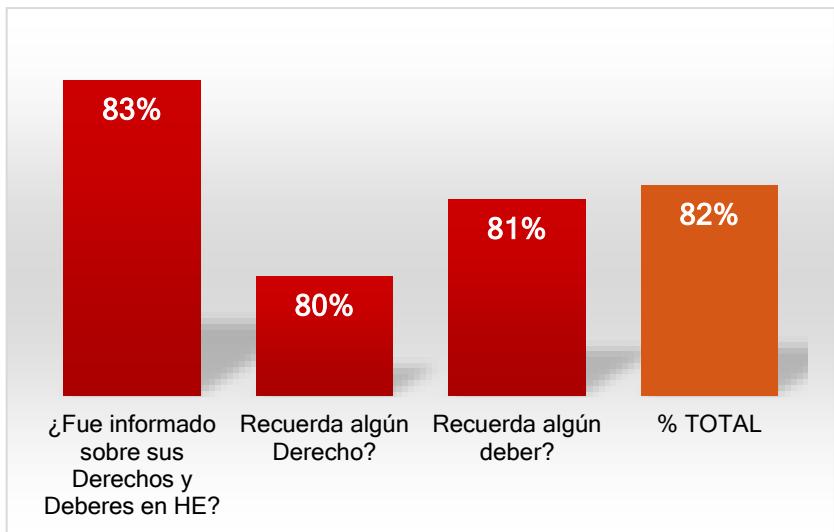
Departamentos con presencia de Higuera Escalante

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.



DERECHO CON MAYOR ADHERENCIA:

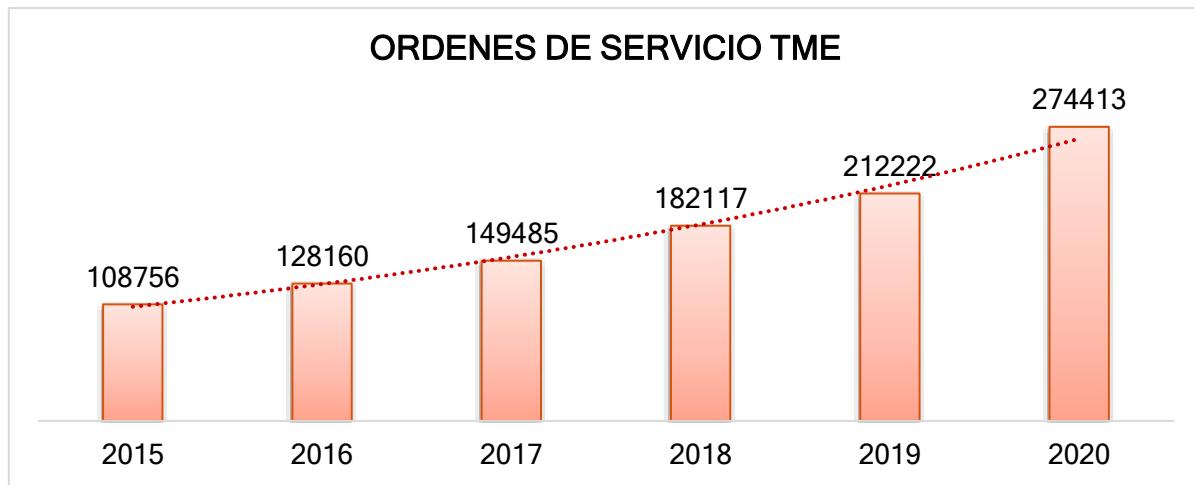
Recibir trato cortés, digno, oportuno y respetuoso

DEBER CON MAYOR ADHERENCIA:

Proteger sus artículos personales

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

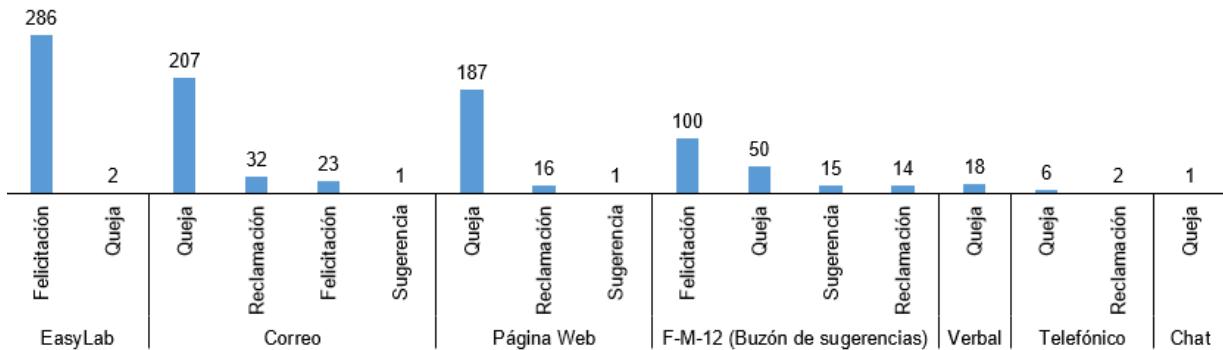
POLÍTICA

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 y pendón.
- **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:



Novedades por Canal de Recepción



Para el segundo semestre de 2020, el comportamiento de las novedades de atención refleja que la fuente por la cual se canaliza mayor número de felicitaciones es por Easylab. De igual manera los resultados ponderan en primer lugar el correo electrónico como el principal medio para reportar quejas del servicio.

- **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.





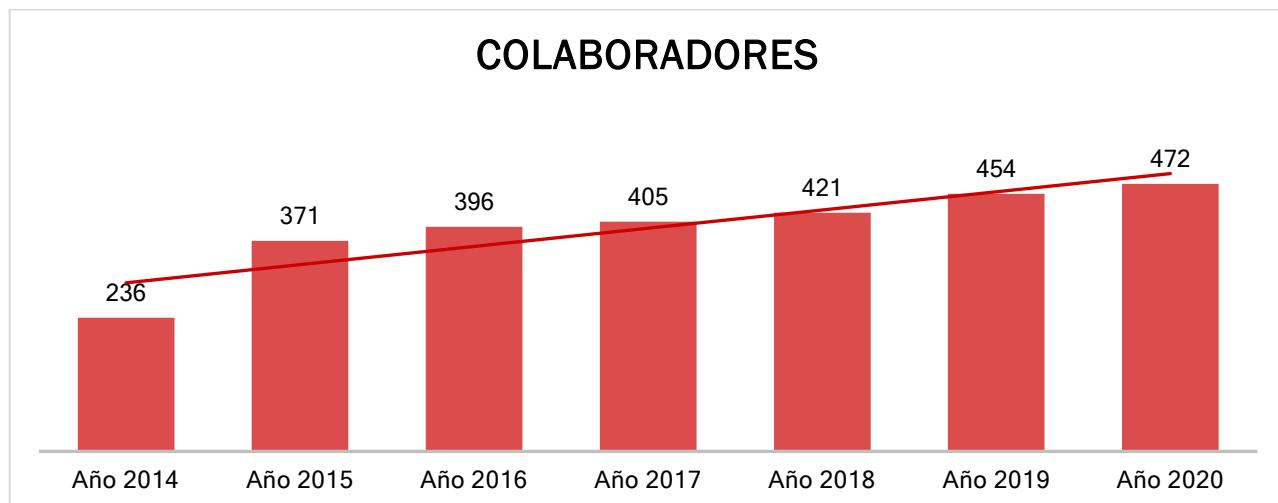
- **Manejo del Dolor:** La Organización Higuera Escalante establece realizar el manejo de dolor no farmacológico, para mejorar la seguridad y humanización en la atención y disminuir los índices de dolor percibidos por el paciente. De acuerdo a los resultados obtenidos en las mediciones realizadas, para 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.

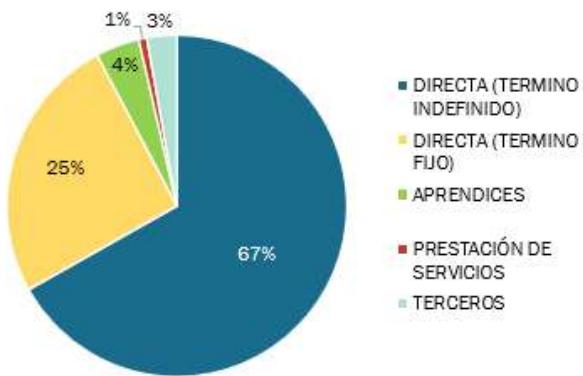
2. COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

(G4-26)

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



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:

- **Semana del Buen Trato:** Desde el 30 de septiembre al 02 de octubre se llevo a cabo esta actividad, la cual se desarollo de forma virtual dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad y distanciamiento en todo el personal de la organización, desarrollando las siguientes temáticas:



**MIÉRCOLES
30 SEPTIEMBRE 2020**

ÁRBOL DE LA SANA CONVIVENCIA Y LA EMPATÍA

- Comparte un mensaje o autocompromiso para mejorar tus relaciones personales
- Comparte un mensaje de motivación y reconocimiento a un compañero de trabajo




**JUEVES
01 DE OCTUBRE 2020**

EL DON DE LA GRACIA - YOKOI KENJI

- Recibe un mensaje motivador y permite que este relato toque tu corazón y genere un impacto positivo en tu vida
- Comparte la enseñanza que te deja el video



**VIERNES
02 DE OCTUBRE 2020**

CHARLA "MANEJO DE EMOCIONES EN EL TRABAJO"

THI - AXA COLPATRIA

- Aprendamos juntos como tener control y dominio sobre las diferentes circunstancias que se enfrenten día a día
- Presenta evaluación de adherencia

En esta jornada de vacunación se logra a todos los colaboradores que participaron activamente de esta Semana del Buen Trato. Cada uno de estos colaboradores recibe un carnet como se muestra a continuación:



En la jornada de clausura y cierre de la Semana del Buen Trato 2020 se cuenta con la participación de 220 colaboradores que participaron activamente en las actividades desarrolladas por el Comité de Convivencia Laboral logrando entregar 24 premios a través de sorteo virtual realizado el día 02 de octubre de 2020

PREMIOS: Se realizará sorteo para la entrega de premios sorpresa

PATROCINADO POR:



... CONTAMOS CON TU PARTICIPACIÓN ...
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL 2019-2021



- **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

PRINCIPALES FACTORES DEL BIENESTAR EMOCIONAL:

- 1. Familia y amigos
- 2. Amor propio
- 3. Ambiente
- 4. Equilibrio entre vida laboral y familiar
- 5. Hobbies, pasatiempos y diversión

LEÓN PUEDES AUMENTAR TU BIENESTAR EN EL ENTORNO LABORAL Y FAMILIAR:

1. Desarrolla tu carisma
2. Muestra relaciones positivas con compañeros
3. Cultiva y fomenta un entorno laboral positivo

LOS CUATRO ACUERDOS

1. NO SURPONGAS: No das nada por supuesto. Si tienes dudas o errores, si sospechas algo, pregunta. Si no te das cuenta de errores que están sucediendo, que solo suceden en ti, o que no tienen fundamento.
2. HONRA TUS PALABRAS: Lo que sale de tu boca es lo que eres. Si me haces una promesa, hazla y hazla de inmediato que sea lo que sea, ya que no tienen fundamento.
3. HAZ SIEMPRE LO MEJOR: El siempre hacer lo mejor que puedes, nunca perder la correspondencia ni corresponderte de malas.
4. NO TE TOMES NADA DE MANERA PERSONAL: Ni lo peor o lo mejor, ni el punto de vista de los demás, ni las personas que nos rodean, ni lo que digamos, ni lo que hagamos, nos va a afectar.

CÓMITE DE CONVIVENCIA LABORAL

LOS CUATRO ACUERDOS

10 TIPS PARA AFrontar la CUARENTENA

1. OPTIMISMO
2. HORARIO
3. NO MATES LAS HORAS
4. APRENDE ALGO NUEVO
5. PRACTICA AFICIONES
6. REZA CON CALMA
7. BUENAS CONVERSACIONES
8. SÉ UN APÓYO
9. MANTÉN LA CALMA
10. PIDE PERDÓN

- **Pausas saludables:** Liderado por el proceso de SST (Seguridad y salud en el trabajo) se realizaron pausas saludables e individuales enfocadas al manejo del estrés para los colaboradores que se encontraban en trabajo presencial en las diferentes sedes de la organización. Esta actividad fue liderada por el proceso de Seguridad y salud en el Trabajo y logra vincular a 64 colaboradores. A continuación, evidencia fotográfica de la actividad:



Semana de la Seguridad Y Salud En El Trabajo

Del 14 al 18 de Diciembre de 2020, se realizó entre el COPASST y el proceso de SST, la Semana de Seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de realizar actividades de promoción y prevención de la salud en los trabajadores. Se presentan a continuación resultados de las actividades desarrolladas:

- Actividad de cuidado femenino con el apoyo de toallas nosotras. en las sedes de Cabecera, Foscal y Fosinter y contó con asistencia total de 220 colaboradoras.



- Actividad riesgo biológico: Apoyo de la ARL en la capacitación de medidas de bioseguridad en área administrativa y asistencial. Adherencia 168 trabajadores.



- Actividad de técnicas de manejo de ansiedad y estrés laboral presencial, por grupos de trabajo en cada sedes, actividad física virtual y concurso de la receta de comida saludable. 192 trabajadores



- Actividad de estilos de vida y hábitos saludables, consistía en crear un video con una recete de comida saludable:



- Se desarrolló una actividad de Clausura con entrega de detalles a los colaboradores en la jornada de la mañana en las diferentes sedes y premiación a las actividades realizadas en el transcurso de la semana. Adherencia 400 trabajadores.



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 entrega de obsequios día del niño a todos los hijos de los colaboradores de la organización:



Entrega detalle navideño

En el mes de diciembre, se realizó una entrega de un detalle navideño (torta envinada y vino) a todos los colaboradores de la organización.

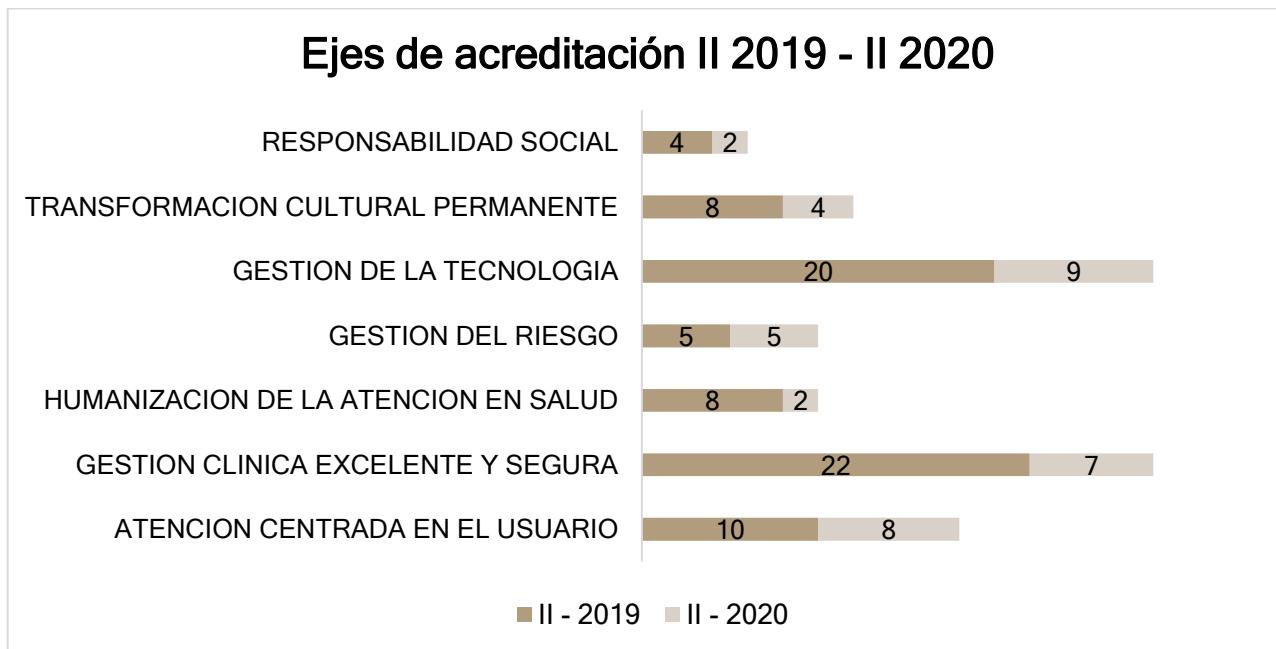


2.2. FORMACION Y DESARROLLO

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:

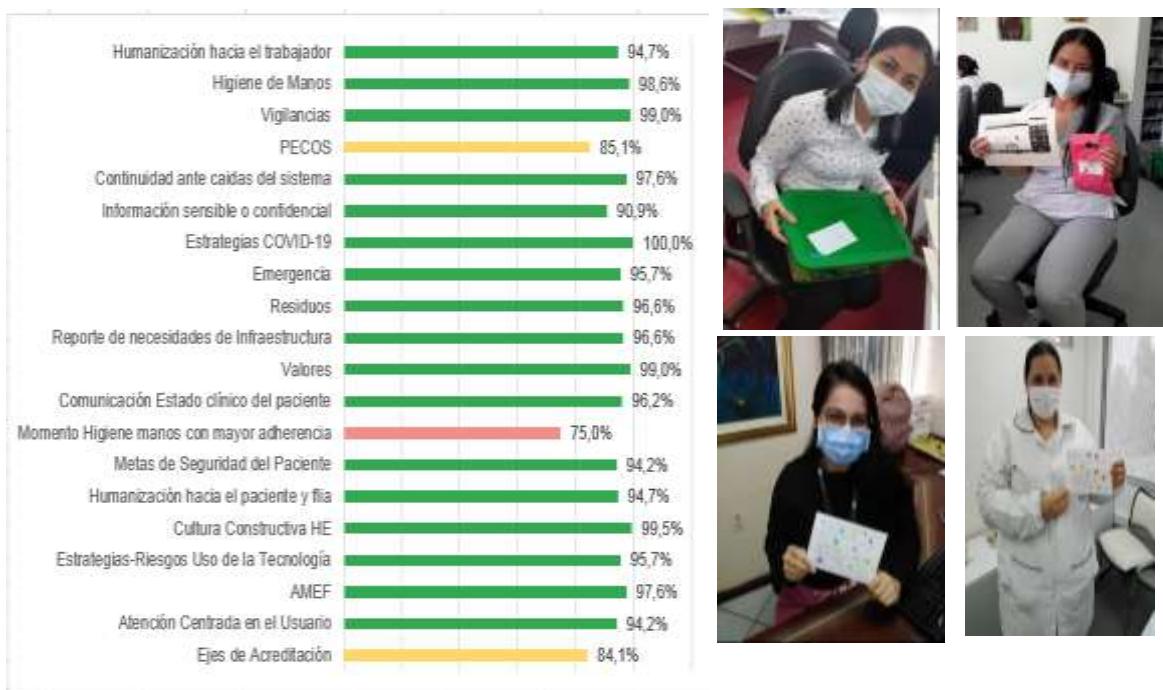


SEMANA DE CALIDAD

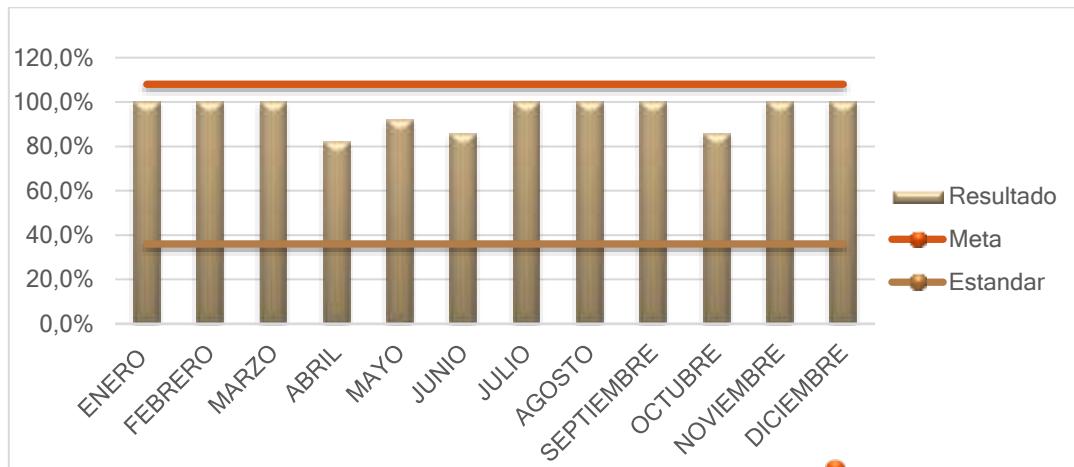
En el segundo semestre de 2020, del 11 al 13 de noviembre, se llevó a cabo la segunda versión de la semana de la calidad, actividad desarrollada para fortalecer los conocimientos en todos los colaboradores de la organización en el Sistema Único de Acreditación en Salud. En esta ocasión se realizó de forma virtual dada la emergencia sanitaria y se presenta a continuación resultados obtenidos:



SEMANA DE LA CALIDAD
PASIÓN POR LA EXCELENCIA
Cuando hay compromiso todo SE PUEDE
Participación Cartilla: 208 colaboradores
Adherencia: 94,3%



A continuación, se presenta el desempeño del indicador de cumplimiento de capacitación para el año 2020

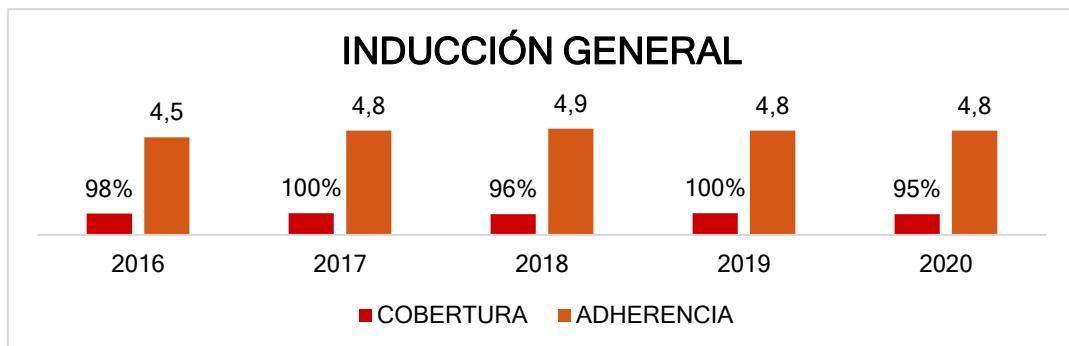


2020		
Proceso	COBERTURA	ADHERENCIA
BANCO DE SANGRE	90,00%	5
LABORATORIO	87,00%	4,5
MANTENIMIENTO	85%	5
AMBIENTAL	100%	5
TALENTO HUMANO	81%	0
COSTOS	100%	0
REFERENCIA	100%	5
SST	97,70%	5
CONTROL INTERNO	100%	5
SISTEMAS	100%	5
SIG	100%	5

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

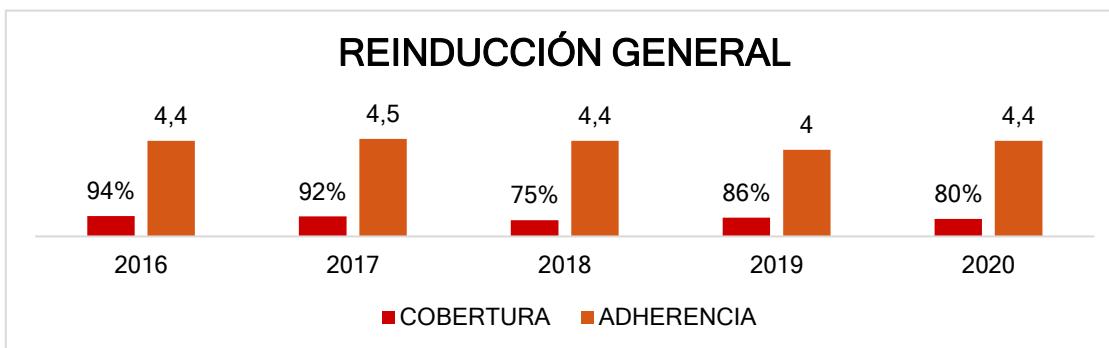
INDUCCIÓN GENERAL:

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
COBERTURA	98%	100%	96%	100%	95%
ADHERENCIA	4,5	4,8	4,9	4,8	4,8



REINDUCCIÓN:

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
COBERTURA	94%	92%	75%	86%	80%
ADHERENCIA	4,4	4,5	4,4	4	4,4



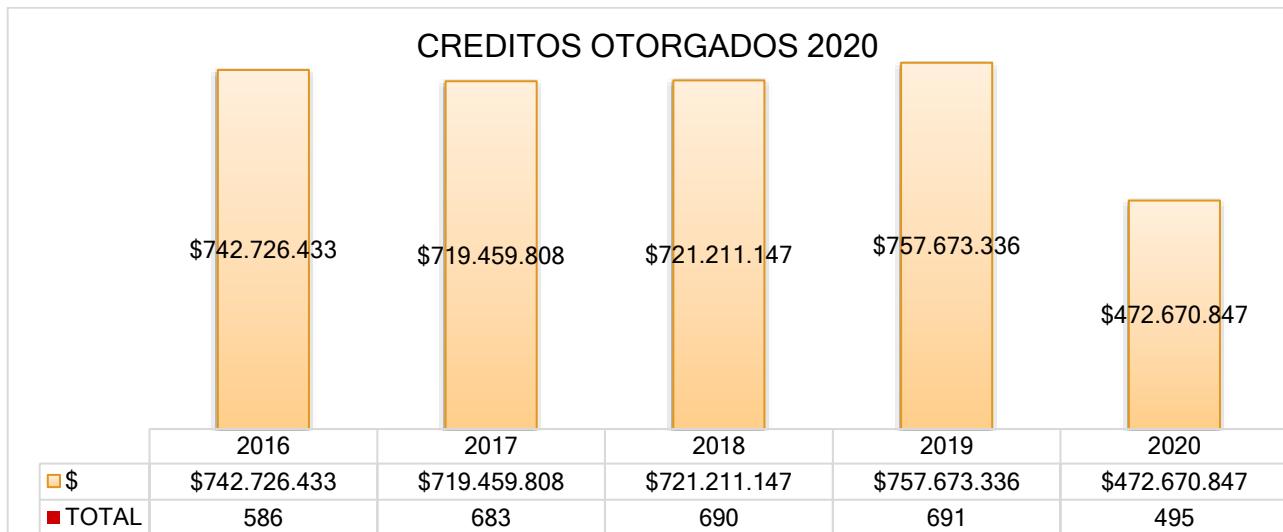
2.3. INCENTIVOS

Higuera Escalante se esfuerza en dar lo mejor a sus colaboradores, durante el año 2020 celebró los días especiales con detalles a cada uno de sus colaboradores, en total se realizó una inversión de \$23.768.568

La organización adicional destina un auxilio educativo para los trabajadores, de los cuales 125 colaboradores fueron beneficiados por un valor total de \$24.180.000

Es relevante resaltar la inversión realizada en bonificaciones de antigüedad, entregada a 58 colaboradores en el 2020 por un valor total de \$84.811.063; este incentivo reconoce el compromiso y agradecimiento con la organización.

2.4. FONDO DE EMPLEADOS



Composición de los Créditos

DETALLE	VALOR	PORCENTAJE
HOGAR	8.600.000	1,8
CALAMIDAD	108.868.323	22,9
VEHICULO	18.742.364	3,9
SOAT	24.724.940	5,2
EDUCACION	22.929.740	4,8
CREDIFACIL	4.810.000	1,0
EXTRA RAPIDO PRIMA	6.700.000	1,4
NAVIDEÑO	20.650.000	4,3
VACACIONES	18.100.000	3,8
IMPUESTOS	1.429.000	0,3
LIBRE INVERSION	159.296.000	33,5
VIVIENDA	41.920.480	8,8
EXTERNOS	38.900.000	8,2
	475.670.847	100%

Participación en actividades de Higuera Escalante

PARTICIPACIÓN SEMANA SST
10 bonos de crepes and waffles por \$20.000
TOTAL \$200.000

PARTICIPACIÓN SEMANA BUEN TRATO
10 bonos de crepes and waffles por \$20.000
TOTAL \$200.000

IMPLEMENTACIÓN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
Implementación \$780.000
mensual \$107.100

Detalles de cumpleaños asociados

Se realizó entrega de 242 detalles por un valor total de \$ 4.850.000

DETALLE	VALOR UNITARIO	CANTIDAD COMPRADA	TOTAL
BONO CREPES AND WAFFLES	20.000	185	3.700.000
BOLETAS DE CINEMARK	10.000	95	950.000
BONOS RESTAURANTE SEDE CÚCUTA	20.000	10	200.000
			4.850.000



Anchetas Navideñas

Se realizó entrega de 258 anchetas

	CANTIDAD	V/R UNITARIO	VALOR TOTAL
Categoría N. 1	12	20.538	246.456
Categoría N. 2	14	49.698	695.772
Categoría N. 3	232	123.105	28.560.360
	258		29.502.588



Excelencia educativa

TIPO EXCELENCIA	NUMERO BENEFICIARIOS	VALOR AUXILIO	TOTAL AUXILIO
POSGRADOS	4	120.000	480.000
UNIVERSITARIOS	32	120.000	3.760.000
PRIMARIA	50	80.000	3.840.000
BACHILLERATO	25	100.000	2.366.667
KITS ESCOLARES	33	34.500	1.138.500
TOTAL AUXILIOS A ENTREGAR			11.585.167



Día del ahorro

Se realizó entrega de 300 lámparas recargables con multipuertos



Actividad de formación

Se desarrolló en el 2020 una actividad de formación en Excel Básico, intermedio y avanzado



INSCRITOS:
66 Personas



ASISTIERON:
30 Personas

INVERSIÓN:
\$600.000

Medidas preventivas implementadas en los colaboradores dada la emergencia sanitaria

- Desde el proceso de Seguridad y salud en el trabajo, y con el apoyo de la ARL Axa Colpatria se lidera plan de formación y sensibilización permanente al personal, con el fin de fortalecer la adherencia en las medidas preventivas de Bioseguridad, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19: Medidas de protección básicas, lavado de manos, Uso adecuado del tapabocas y demás EPP, Hábitos y estilos de vida saludable, Protocolo de Bioseguridad para prevención del contagio por COVID-19.
- Dentro de EPP entregados a los colaboradores de la organización se encuentran: Respirador N95, FFP2 o equivalente, o mascarilla quirúrgica, Gorro desechable, Bata manga larga antifluido, Gafas de seguridad, Protección ocular (careta o monogafas), Guantes, Overol blanco de tela

antifluido (se utiliza durante todo el procesamiento de la PCR en tiempo real para COVID-19).

- Se realiza seguimiento al reporte diario de condiciones de salud y temperatura en la aplicación móvil KUVANTY SG-SST de todos los colaboradores de la organización, liderado desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitiendo contar con un panorama del estado médico del personal y contribuir al seguimiento de casos sospechosos y confirmados por COVID-19.
- Desde el proceso de Gestión Ambiental se establecen estrategias para fortalecer las medidas de limpieza y desinfección en las áreas de trabajo de la organización. Se documenta un instructivo, en el cual se detalla las actividades y recomendaciones a seguir tanto para el personal asistencial como para las áreas administrativas en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Se realizan inspecciones de normas de bioseguridad en las cuales se verifica el correcto uso de EPP, normas de comportamiento, limpieza de áreas, entre otras medidas que deben dar cumplimiento cada uno de los colaboradores de la organización.

3. PROVEEDORES

(G4-26)

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 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2020

PROVEEDOR	CALIFICACIÓN			TOTAL
	EXCELENTE	SATISFACTORIO	DEFICIENTE	
REACTIVOS	38	5	0	43
CONSUMIBLES	57	5	1	63
MANTENIMIENTO	59	7	1	67
LAB. REFERENCIA	21	3	1	25
OUTSOURCING	52	14	5	71
TOTAL	227	34	8	269



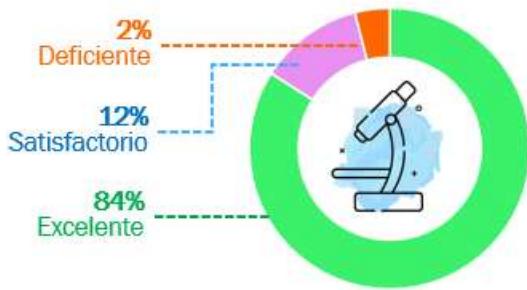
► **RESULTADO** | 

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2020



LAB. REFERENCIA

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	21	84%
Satisfactorio	3	12%
Deficiente	1	4%
Total	25	100%



MANTENIMIENTO

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	59	88%
Satisfactorio	7	10%
Deficiente	1	1%
Total	67	100%



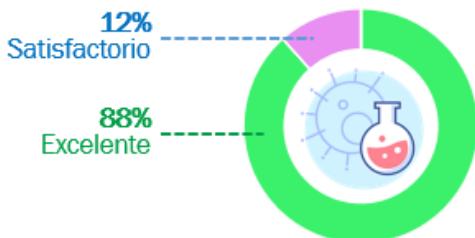
► **RESULTADO**

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2020



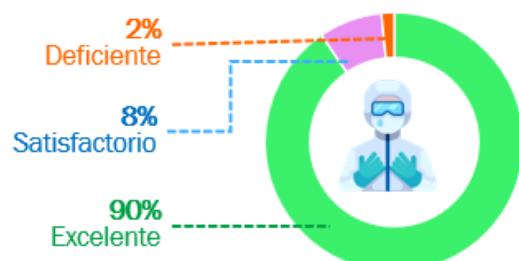
REACTIVOS

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	38	88%
Satisfactorio	5	12%
Deficiente	0	0%
Total	43	100%



CONSUMIBLES

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	57	90%
Satisfactorio	5	8%
Deficiente	1	2%
Total	63	100%

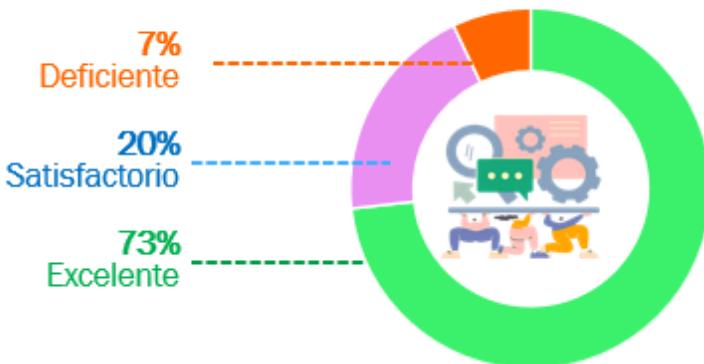


► RESULTADO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 2020




OUTSOURCING

CALIFICACIÓN	# PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Excelente	52	73%
Satisfactorio	14	20%
Deficiente	5	7%
Total	71	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 en el trabajo
- Detalle navideño
- Capacitaciones

Medidas preventivas dada la emergencia sanitaria con proveedores

- Se establecen medidas de preventivas de seguridad para contratistas y proveedores durante la instancia en las instalaciones de la organización entre la cuales se encuentran: evitar ingresos masivos a horas determinadas, respetando el distanciamiento físico establecido, acompañamiento del líder que atiende la visita, supervisión y control del uso de los Elementos de protección personal e higiene de manos
- Aquellas personas (proveedores o contratistas) que presenten o reporten temperatura mayor o igual a 38 grados centígrados, así como las personas que se detecten con sintomatología o que refieran tenerla, no se permitirá el ingreso a la empresa y se les informará que debe notificar a las entidades

gubernamentales establecidas como son las líneas telefónicas habilitadas por el Ministerio de salud y protección social

4. MEDIO AMBIENTE

(G4-26)

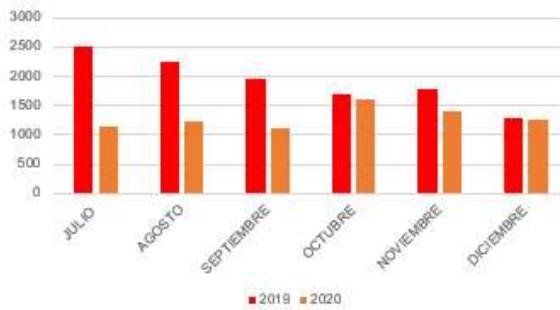
Desde la definición de la política de Gestión Integral se establece nuestro interés por preservar el ambiente, es así como para la adquisición de equipos un aspecto clave es adquirir tecnologías limpias. Adicionalmente nuestra organización define desde los lineamientos del Manual de Gestión de residuos 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

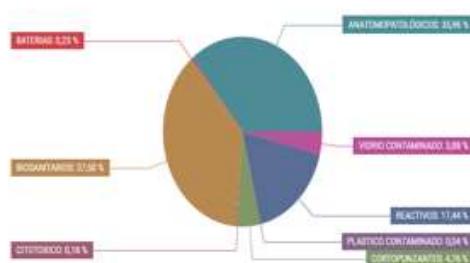
La organización mediante el procedimiento de compras estipula para cada orden de compra o de servicio una evaluación por los procesos que lideran la compra de tal manera que se cumpla la necesidad sin generar mal gasto de los insumos.

- 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.

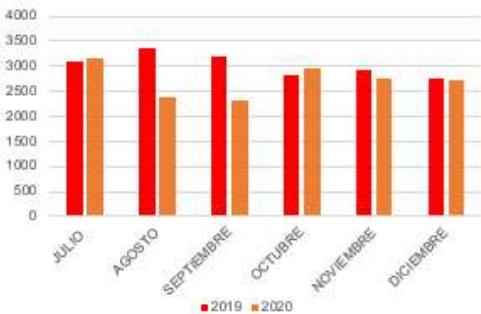
INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE FOSCAL



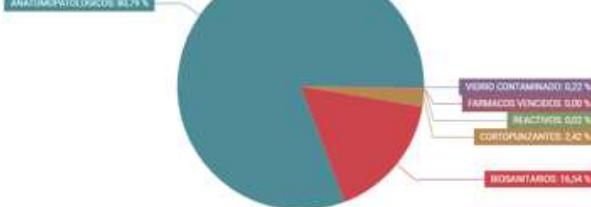
Tipo de Residuo



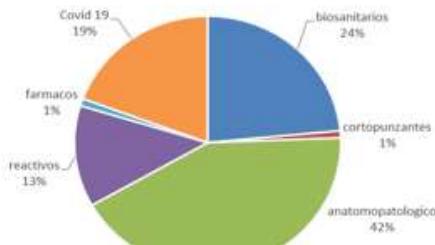
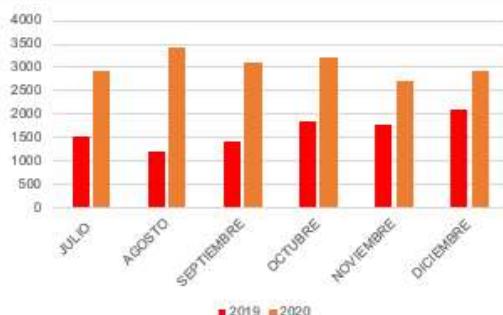
INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE CABECERA



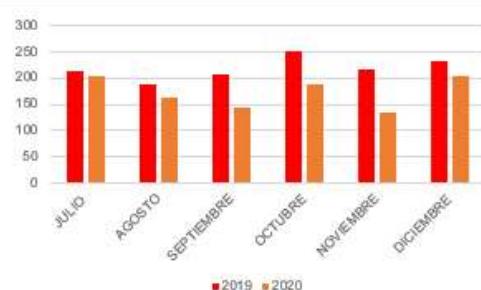
Tipo de Residuo



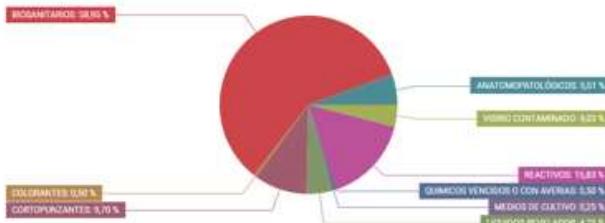
INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE FOSINTER



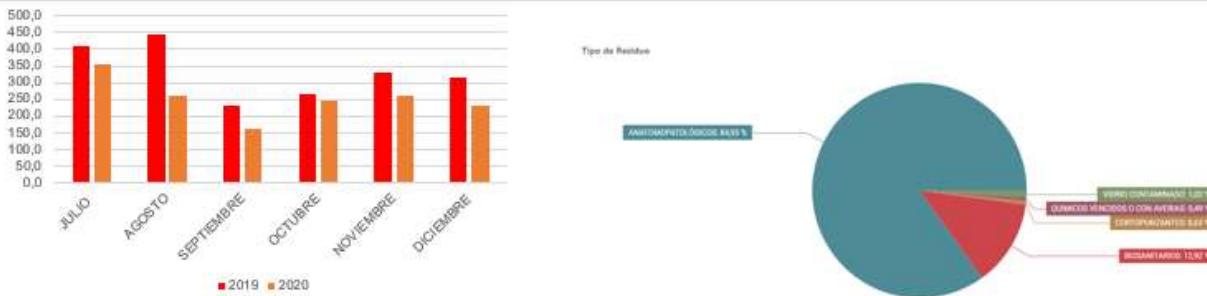
INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE BOLARQUI



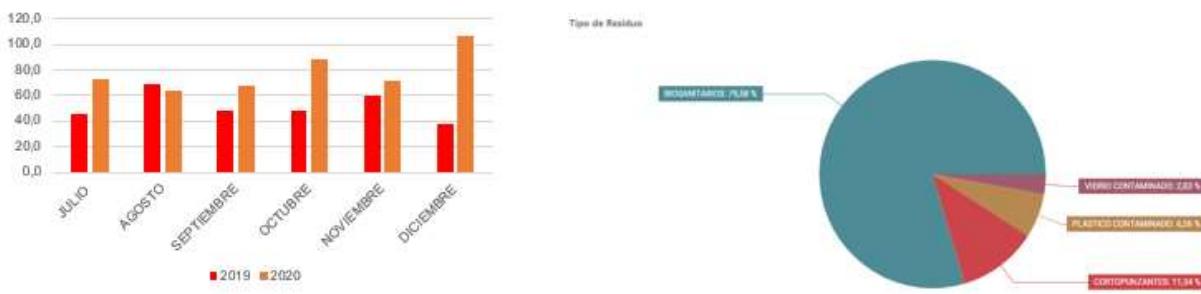
Tipo de Residuo



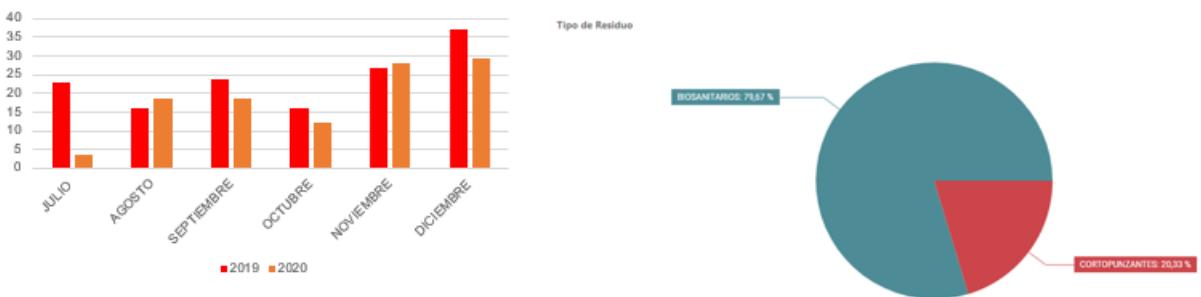
INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE CÚCUTA



INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE SAN GIL



INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE PIEDECUESTA



INDICADOR RESIDUOS PELIGROSOS SEDE GIRON



4.2. Cero Papel

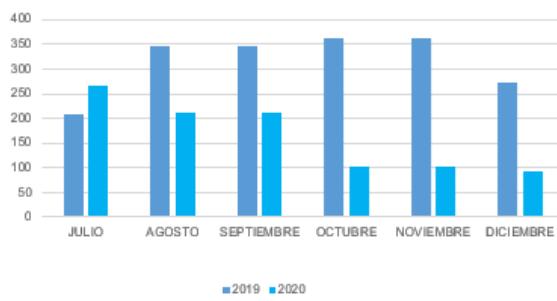
Como estrategia de las 3R se realiza la entrega y consulta de resultados por medio de la página web www.higueraescalante.com o en el correo personal permitiendo aumentar la efectividad del servicio de una manera amigable con el medio ambiente y brindando un mejor servicio.

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.

A partir de la declaración de la emergencia sanitaria por COVID-19, se promueve desde el proceso de Gestión Ambiental, herramientas de medición digitales (evaluación de capacitaciones, asistencias, entre otros), lo que permite contribuir con la disminución del consumo de papel en las diferentes áreas de la organización.

4.3. AHORRO DE AGUA Y ENERGIA

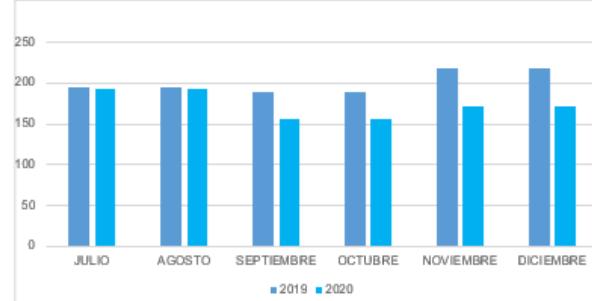
INDICADOR AGUA SEDE FOSCAL



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de $165,5\text{ m}^3$ disminuye un 47,62%

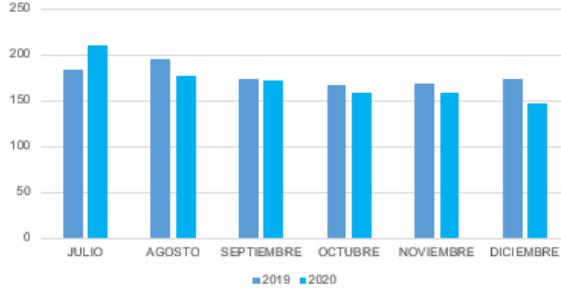
INDICADOR AGUA SEDE CABECERA



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de 173 m^3 disminuye un 13,78%

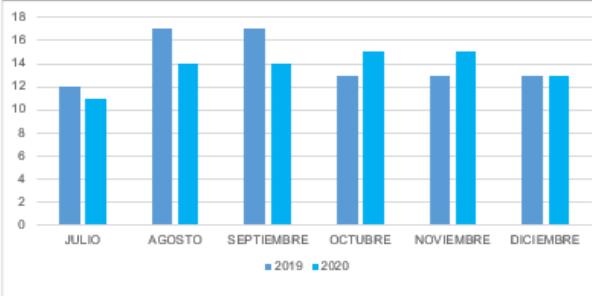
INDICADOR AGUA SEDE CUCUTA



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de $170,5\text{ m}^3$ disminuye un 3,49%

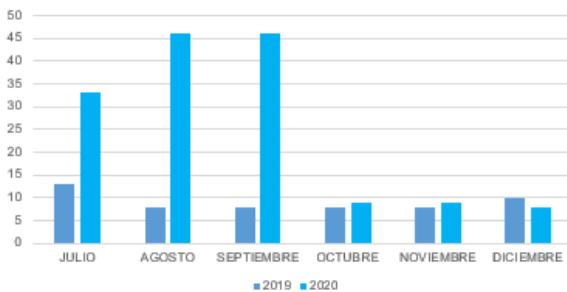
INDICADOR AGUA SEDE VIP



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de $13,6\text{ m}^3$ disminuye un 3,52%

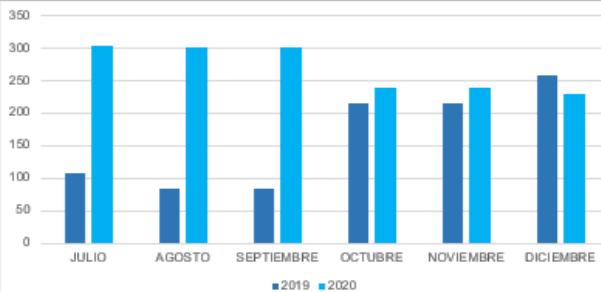
INDICADOR AGUA SEDE MODULO 22



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de $25,1\text{m}^3$ Aumenta un +100%

INDICADOR AGUA SEDE FOSINTER



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de $268,5\text{m}^3$ aumenta un 66%

INDICADOR AGUA SEDE GENOMICA Y ARDISA

GENOMICA	2020
JULIO	6
AGOSTO	9
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	8
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	11
PROMEDIO	8,83333333

ARDISA	2020
JULIO	61
AGOSTO	61
SEPTIEMBRE	38
OCTUBRE	38
NOVIEMBRE	53
DICIEMBRE	53
PROMEDIO	50,6666667

ENERGÍA SEDE CABECERA

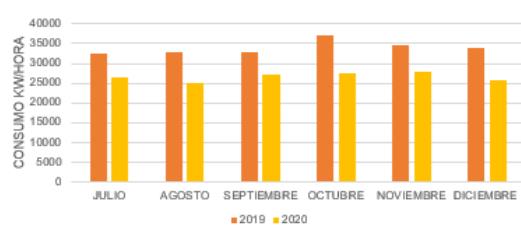


Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de 26623 kw/hora disminuye un 2,45%

El cumplimiento de los mantenimientos periódicos de equipos han permitido reducir los consumos de energía, así como las buenas prácticas de consumo en los colaboradores.

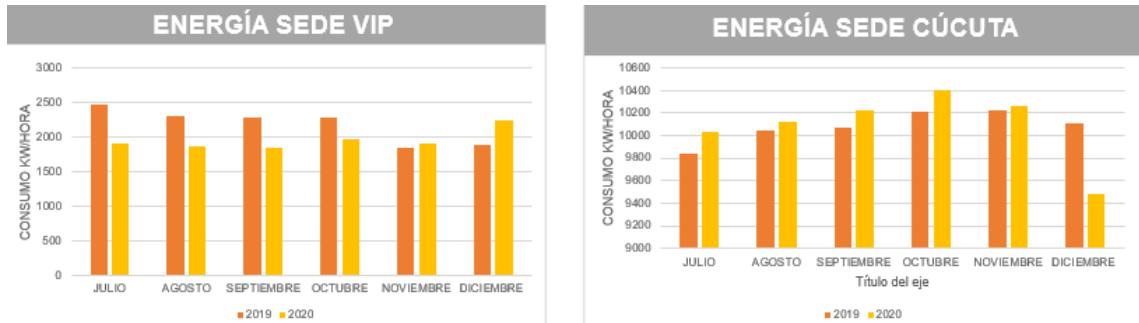
ENERGÍA SEDE FISCAL



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de 26610 kw/hora disminuye un 21,78%

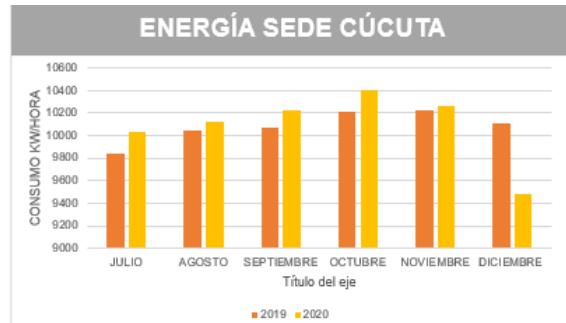
El cumplimiento de los mantenimientos periódicos de equipos han permitido reducir los consumos de energía, así como las buenas prácticas de consumo en los colaboradores.



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de 1957 kw/hora disminuye un 10,12%

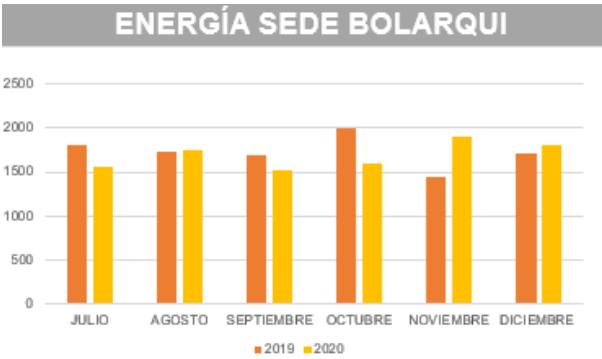
El cumplimiento de los mantenimientos periódicos de equipos han permitido reducir los consumos de energía, así como las buenas prácticas de consumo en los colaboradores.



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de 10089 kw/hora aumenta un 0,2%

El cumplimiento de los mantenimientos periódicos de equipos han permitido reducir los consumos de energía, así como las buenas prácticas de consumo en los colaboradores.



Análisis

El promedio de consumo para el segundo semestre de 2020 fue de 1694 kw/hora disminuye un 2,26%

Medidas ambientales implementadas por emergencia sanitaria

- Se fortalecen las medidas biosanitarias establecidas en la organización dada la emergencia sanitaria, como es el caso de las áreas asistenciales, llevando a cabo una limpieza y desinfección cada dos horas en los elementos comunes como: manijas, puertas, sillas, escritorios, equipos, mesones, igualmente de Baterías sanitarias, pisos, paredes y todos aquellos lugares en donde tienen contacto usuarios y donantes.
- En las áreas establecidas por la organización para la toma de muestras COVID-19, se tiene establecido realizar la limpieza terminal cada vez que, entre un paciente a realizarse la muestra, con el fin de evitar contaminación cruzada y riesgo de contagio tanto al personal como a los usuarios que solicitan este servicio.

- En las áreas de toma y procesamiento del COVID-19, se emplean insumos de aseo diferentes a las otras áreas tales como Amonio Cuaternario. Una vez finaliza la actividad de limpieza, se tiene establecido realizar el proceso de desinfección, con el fin de garantizar ambientes seguros para la atención y medidas de bioseguridad a los colaboradores.
- Se desarrollan actividades de formación al personal a cargo de aseo general de la organización, con el fin de garantizar las medidas de bioseguridad y la correcta manipulación de los residuos generados.
- Se realiza coordinación con el gestor externo para la disposición final de los residuos (DESCONT) generados por COVID-19, la cual debe ser a través de tratamiento térmico con combustión (incineración) o tratamiento térmico sin combustión (autoclave), permitiendo garantizar la contención del riesgo en el manejo y gestión de los residuos y adopción de las medidas de bioseguridad y de transporte de los residuos establecidos.

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. Apoyo comedor Hermanos sin condiciones

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.





5.2. Charlas dirigidas a la comunidad

CHARLAS EDUCATIVAS 2020	TOTAL
SENSIBILIZACIÓN DONACIÓN	11
HABITOS DE VIDA SALUDABLE	5
ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL	1
CANCER DE PROSTATA Y CANCER DE CUELLO UTERINO	4
RIESGO CARDIOVASCULAR	2
MANEJO DE ESTRÉS	1
TOTAL	24

Sensibilización por emergencia sanitaria a la comunidad

- A través de las redes sociales (Facebook e Instagram) la organización dispone información de interés para la comunidad como tips de autocuidado, normas de bioseguridad, recomendaciones de distanciamiento social, sintomatología, pruebas y servicios ofertados, desinfección en el hogar, lavado de manos, limpieza y desinfección de áreas y superficies, etiqueta respiratoria, sedes, horarios, entre otros.
- La organización Higuera Escalante para dar respuesta a la necesidad de la población Santandereana en el diagnóstico oportuno por COVID-19, en el mes de abril del 2020 de acuerdo al acta 2-2020-001348 del Instituto Nacional de Salud, consigue alcanzar el aval como colaborador para operar como laboratorio de diagnóstico molecular de SARS COV 2

- Se fortalece la capacidad de procesamiento del área de Biología Molecular de Laboratorio Clínico, evidenciando la necesidad de adquirir un equipo para automatizar el proceso de extracción y mejorar los tiempos de entrega de resultados, para dar respuesta al diagnóstico y tratamiento de la población atendida.



5.3. Participación en investigaciones

La organización Higuera Escalante cuenta con un grupo de investigaciones, el cual se encuentra reconocido por el Ministerio de Ciencia y Tecnología catalogado en categoría C. Para el año 2020 esta unidad desarrolló las siguientes actividades que impactan de manera directa a la mejora e innovación:

Participación en evento académico: ACOBASMET 2020 donde el grupo de investigación y el personal de Banco de sangre participó con seis posters. El trabajo titulado "Obtención y procesamiento de células progenitoras hematopoyéticas" fue premiado con el tercer puesto de la modalidad Terapia celular.





Publicaciones en artículos científicos: Se llevaron a cabo las siguientes publicaciones, algunas de ellas se realizaron en convenio con Universidades de Bucaramanga como es el caso de la UCC (Universidad Cooperativa de Colombia)

- Seguimiento terapéutico de la Warfarina en una población de pacientes anticoagulados en una IPS ambulatoria del oriente colombiano.
- Vigilancia serológica de *Dirofilaria immitis* en caninos y humanos de Bucaramanga y su área metropolitana como enfermedad zoonótica.
- Seroprevalencia de *Dirofilaria immitis* en residentes del área metropolitana de Bucaramanga.
- Prevalencia de la dirofilariosis cardiopulmonar en perros y seroprevalencia en humanos en el área metropolitana de Bucaramanga

CONTENIDO GRI 4.0

CONTENIDOS GENERALES Y OBLIGATORIOS

INDICADOR GRI	ASPECTOS GRI	UBICACIÓN EN EL INFORME	PÁG
G4-1	Estrategia y análisis	Informe de Sostenibilidad	4
		Declaración de la Directora General	5
G4-3 G4-4 G4-5 G4-6	Perfil de la organización	Reseña histórica	6
		Reconocimientos y certificaciones	7
G4-12	Marco estratégico	Valores, principios, Misión y Visión	7
G4-18	Materialidad y Cobertura	Objetivos estratégicos	19
G4-24 G4-26	Grupos de Interés	Clientes, usuarios y donantes Colaboradores y sus familias Proveedores Medio Ambiente Comunidad y sociedad	20-56