# BALANCE SOCIAL 2017

ORGANIZACION
Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

# INTRODUCCIÓN

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

En los últimos años, la Responsabilidad Social Empresarial, ha ganado legitimidad en las relaciones del mundo empresarial; se ha convertido en un requisito competitivo en las decisiones que día a día se toman dentro de las organizaciones.

En la Organización Clínica General del Norte, somos conscientes que, como institución prestadora de servicios en salud, nuestro actuar se debe enmarcar, no solo en el cumplimiento de las normativas legales, sino también en la constitución de un ambiente sostenible de Responsabilidad Social Empresarial para con nuestros grupos de interés.

Por este motivo, en nuestro segundo informe de RSE, evidenciamos una mayor participación de nuestros colaboradores con los aportes de sus proyectos y actividades con este enfoque. A través de acciones que reflejan el esfuerzo y compromiso de la Organización para dar a conocer las mejores prácticas y resultados del año 2017.

Nuestro interés, además de contribuir con un modelo integral de prestación en salud de calidad y bienestar de la población de la Región Caribe Colombiana, es el de generar estrategias que aporten crecimiento y desarrollo a cada uno de nuestros grupos de interés.

En la elaboración del balance del 2017, desarrollamos proyectos acordes a nuestra filosofía de bienestar social y empresarial, así logramos impactar a nuestra comunidad, nuestros Clientes, nuestros proveedores, nuestros colaboradores y demás actores que a diario interactúan con nuestra institución.

Además de lo anterior, proyectamos nuestro enfoque de desempeño sostenible, siempre teniendo como objetivo principal la generación de valor en la prestación de nuestros servicios de salud.

# PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Misión

Somos una institución que presta servicios integrales de salud con enfoque hacia la alta complejidad, fundamentada en un modelo de atención centrado en la seguridad, calidad y servicio, impactando positivamente en el bienestar de los individuos y comunidades.

## Visión

Ser en el 2019 una red de servicios de salud en el ámbito ambulatorio y hospitalario acreditada, consolidando nuestro modelo de servicio de excelencia, y siendo reconocidos a nivel nacional por nuestro compromiso con la vida.

## Mensaje del presidente

Durante el año 2017 se introdujeron nuevos contenidos en nuestro informe de responsabilidad social con el fin de seguir mostrando el avance institucional en la construcción de un ambiente sostenible con nuestros grupos de interés.

Para nosotros es importante poder evidenciar como nuestros programas de valor agregado aportan en el relacionamiento y satisfacción de nuestros colaboradores, pacientes y su familia, comunidad, clientes contratantes, proveedores y grupo de interés; trabajando con cada uno de ellos los aspectos que son relevantes en el mejoramiento y crecimiento de las relaciones.

Adicionalmente aumentamos los esfuerzos en la formación y en el mejoramiento de competencias de nuestro talento humano en sus habilidades y destrezas técnicas así como también en aquellas encaminadas a fortalecer la seguridad del paciente, la gestión de riesgos, la gestión de la tecnología y la humanización en la atención.

En este segundo balance de RSE, se logra destacar las actividades realizadas dentro del marco de las Brigadas de Salud, las cuales surgieron por iniciativa de nuestro fundador David Herrera como nuestros primeros aportes a la responsabilidad en la región y que se han realizado de manera permanente durante los últimos 30 años.

En esta nueva edición, desde la presidencia queremos que todos nuestros esfuerzos se vean reflejados y que el aporte de cada uno de nuestros colaboradores sean tenidos en cuenta para la suma de la construcción de nuestra empresa.

BALANCE SOCIAL
2017

# PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte
Un Compromiso con la Vida
CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Perfil del Emprendimiento

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL
Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
- Consecuentes con la importancia de la calidad, la seguridad, la responsabilidad en el cuidado de la salud y bienestar de las personas, y la protección del medioambiente, nos comprometemos a:
- Promover una cultura fundamentada en los principios y valores institucionales.
- Humanizar la prestación del servicio hacia los usuarios y colaboradores.
Trabajar por la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes a través de nuestro Modelo de Servicio de Excelencia.
- Desarrollar las competencias de nuestros colaboradores mediante acciones orientadas a las habilidades, actitudes y conocimientos.
- Fomentar la investigación científica.
- Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar físico, mental y social hacia nuestros colaboradores.
- Gestionar los riesgos laborales y aquellos asociados a la prestación del servicio, procurando una cultura de seguridad y autocontrol.
- Gestionar los recursos para asegurar la sostenibilidad y desarrollo de la Institución.
- Proteger el medio ambiente minimizando el impacto de nuestras actividades.
- Promover y desarrollar relaciones docencia-servicio.
- Establecer y consolidar las relaciones de mutuo beneficio con nuestros grupos de interés.
Con esta declaración nos comprometemos a cumplir los requisitos legales y aplicables, promovemos el mejoramiento continuo de los procesos y fortalecemos la cultura organizacional.

# PRESENTACIÓN

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte
Un Compromiso con la Vida
CALIDEZ E INNOVACIÓN

OBJETIVOS DE GESTIÓN INTEGRAL
Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

- Transformar la cultura institucional mediante la intervención de las prácticas, la educación y la comunicación organizacional.
- Transformar la cultura institucional mediante la intervención de las prácticas, la educación y la comunicación organizacional.
- Consolidar las estrategias que conlleven a la prestación de un servicio con calidad, seguridad y humanización durante el ciclo de atención.
- Propiciar el desarrollo integral de nuestros colaboradores.
- Proteger la seguridad y salud de los colaboradores mediante la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y el establecimiento de los respectivos controles, para asegurar la mejora del sistema de seguridad y salud en trabajo.
- Consolidar las estrategias que conlleven a la mitigación de los riesgos asociados a la prestación del servicio.
- Optimizar el manejo de los recursos para generar rentabilidad y sostenibilidad.
- Fomentar la investigación para contribuir al desarrollo institucional y del sector.
- Implementar programas para mejorar el desempeño ambiental de la Institución, interviniendo los aspectos significativos de nuestra actividad.
- Garantizar la implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial.

# LA EMPRESA

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## PRINCIPIOS

1. Solidaridad
2. Respeto
3. Ética
4. Responsabilidad
5. Equidad
6. Honestidad
7. Conciencia ambiental

## VALORES

1. Humanización del servicio
2. Trabajo en equipo
3. Calidad en el servicio
4. Compromiso
5. Comunicación
6. Seguridad

## Historia

Sus inicios se remontan el 20 de mayo de 1.969, cuando se reunieron un grupo de personas pioneras en la prestación de servicios de salud en la Región de la Costa Atlántica Colombiana, tales como los médicos pediatras Rafael Llanos Muñiré y José María Lora Diago, acompañados por el industrial David Herrera Urueña, quienes constituyeron la Sociedad "Clínica del Niño", ubicada en la carrera 48 # 70 – 38 en la ciudad de Barranquilla.

Posteriormente, en diciembre de 1.976, la Sociedad, al ampliar la atención a todas las especialidades médicas, cambió su razón social por la de "CLÍNICA GENERAL DEL NORTE", tal y como se conoce en la actualidad, orientando sus servicios hacia todas las franjas de la población, prestando atención integral especializada en todas las áreas de la salud.

A nivel de prestación de servicios de salud, la Organización Clínica General del Norte es la institución privada con mayor impacto y crecimiento en la costa norte colombiana, ubicada en la ciudad de Barranquilla. En la actualidad esta IPS tiene la capacidad instalada más completa de la Costa Norte, ya que cuenta con un área de construcción de 22.000 metros cuadrados, una oferta disponible que supera las 400 camas y un cuerpo médico de más de 200 especialistas en las diferentes especialidades y sub especialidades de la medicina. Cuenta con un completo portafolio de servicios ambulatorios y hospitalarios, tanto de tipo diagnóstico, terapéutico y de rehabilitación, destacándose el servicio de imágenes diagnósticas, la capacidad resolutiva en el área quirúrgica (cirugía de mediana y alta complejidad), y el Servicio Integral de Medicina Crítica (Urgencias, Unidades de Cuidados Intensivos de Adulto, Pediátrico y Neonatal).

La Organización Clínica General del Norte, ha sido la Institución Pionera de la actividad de tipo intervencionista de la Región Caribe. Durante 20 años viene realizando diagnósticos, tratamientos y procedimientos, contando con el mejor recurso humano, integrado por cardiólogos con diversas subespecialidades tanto adultos como pediátricos.

# Indicadores de desempeño económico

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

**Aspectos cualitativos:** impactos por medio de la generación y distribución de riqueza; resultados provenientes de la productividad, procedimientos, criterios y retornos de inversiones realizados en la propia empresa y en la comunidad.

**RENTABILIDAD NETA: 7,42%**

**RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO:14,42%**

**VALOR ECONÓMICO, DIRECTO, DISTRIBUIDO**

**PAGOS A PROVEEDORES**
**$ 303.536.677.331**

**SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES**
**$ 84.913.136.204**

**IMPUESTOS BRUTOS PAGADOS**
**$ 19.420.586.870**

**INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD ( DONACIONES)**
**$ 111.321.845**

**INTERESES PAGADOS POR PRESTAMOS**
**$ 7.533.455.282**

BALANCE SOCIAL 2017

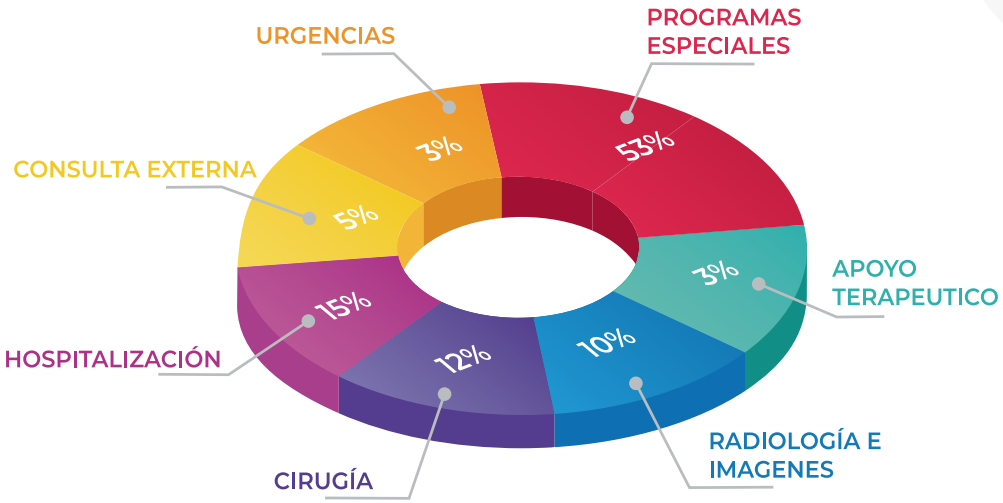
# Indicadores de desempeño económico

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## INGRESOS POR UNIDAD FUNCIONAL



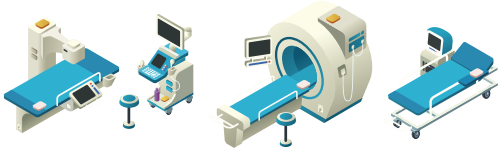

## INVERSIONES

### INFRAESTRUCTURA

**$ 6.187.120.740**

AMPLIACIÓN HABITACIONES TORRE 48

### EQUIPOS MÉDICOS



**$ 3.515.361.403**

### MAQUINARIA Y EQUIPOS

**$ 1.557.882.803**

### EQUIPOS DE COMPUTO

**$ 269.579.687**

BALANCE SOCIAL 2017

# Indicadores de desempeño social

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

Garantizar a la organización un grupo humano de alta capacidad moral y profesional, idóneo y competente, con calidez humana, comprometido con los valores, propósitos y objetivos de la organización y en condiciones laborales óptimas, para lo cual la Unidad corporativa de gestión humana desarrolla una gestión moderna y estratégica que contribuye en forma sustantiva al direccionamiento estratégico de la organización y a la construcción de una cultura y un clima organizacional positivos, orientados a la innovación y al servicio de excelencia a clientes y usuarios.

**Aspectos cualitativos:**
Público interno.
Educación y entrenamiento.

**Indicadores cuantitativos:**
Perfil de los empleados (del año en curso).
Administrativos:
Asistenciales

**Salud y seguridad:**
Educación y entrenamiento.
Tasas de atracción y retención de profesionales.

## CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS ACORDE AL MAPA DE PROCESOS

### TIPO DE VINCULACIÓN PERSONAL 2017

ADMINISTRSATIVO: **1259**

ASISTENCIAL: **2286**

**TOTAL GENERAL: 3545**

### PERSONAL

DIRECTO: **1055**

SUMINISTRADO: **2490**

**TOTAL GENERAL: 3545**

### TIPO DE PROFESIÓN

ESPECIALISTA: **520**

PROFESIONAL: **985**

TÉCNICO: **2040**

**TOTAL GENERAL: 3545**

BALANCE SOCIAL 2017

# Indicadores de desempeño social

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

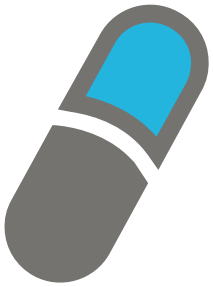
## CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS ACORDE AL MAPA DE PROCESOS

**TASA GLOBAL DE ACCIDENTABILIDAD**

**7,3%**

**META**

**7,5%**



**TASA DE ENFERMEDAD LABORAL CALIFICADA**

**0,0004%**

**META**

**0,08%**

**INVERSIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD DE SALUD Y AMBIENTE DEL TRABAJO**

**INVERSIÓN**

**$ 920.000.000**

BALANCE SOCIAL 2017

# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2017

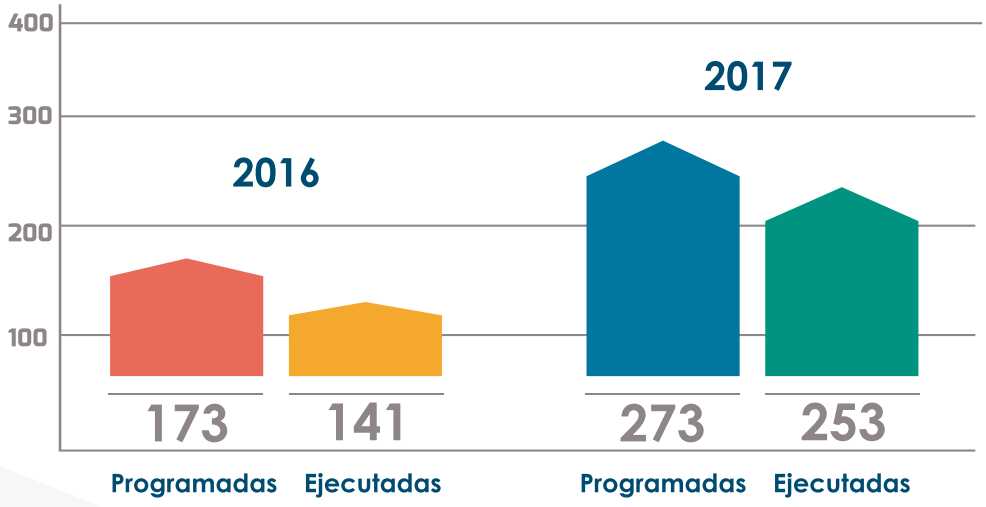
### Capacitaciones Ejecutadas

273

### Capacitaciones programadas para el año

253

## COMPARATIVO CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2016-2017




BALANCE SOCIAL 2017

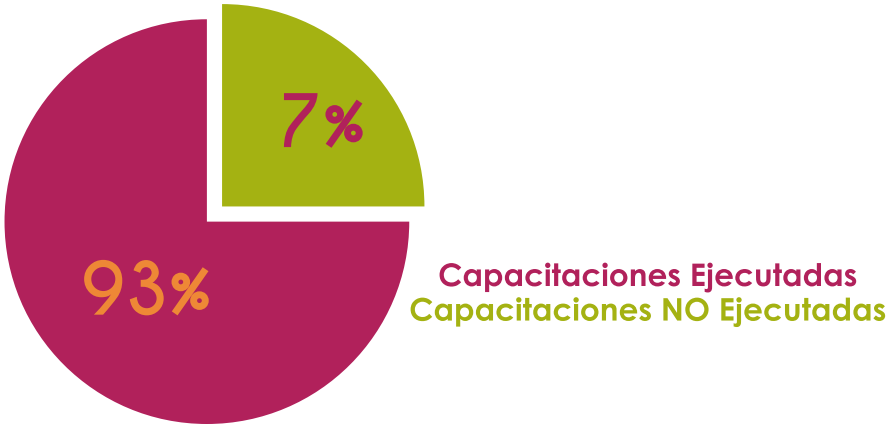
# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

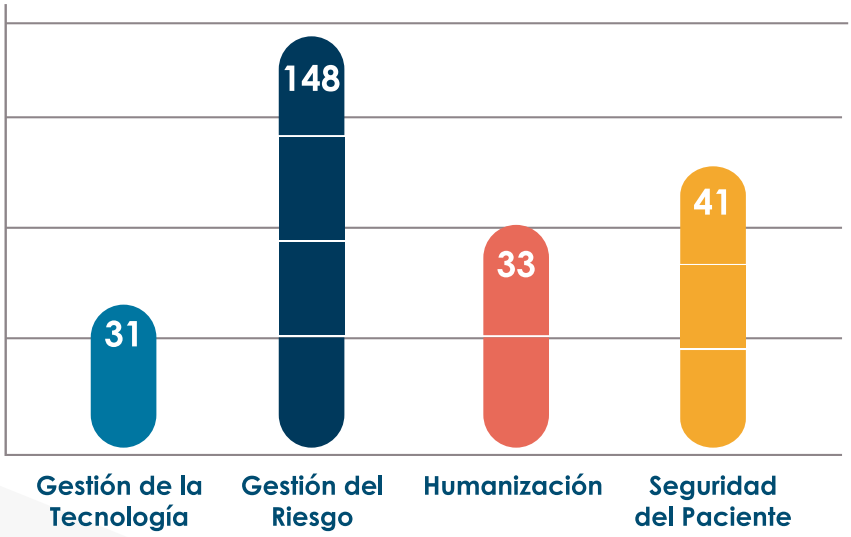
*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE FORMACIÓN AÑO 2017




## CAPACITACIONES EJECUTADAS POR EJE DE ACREDITACIÓN




BALANCE SOCIAL 2017

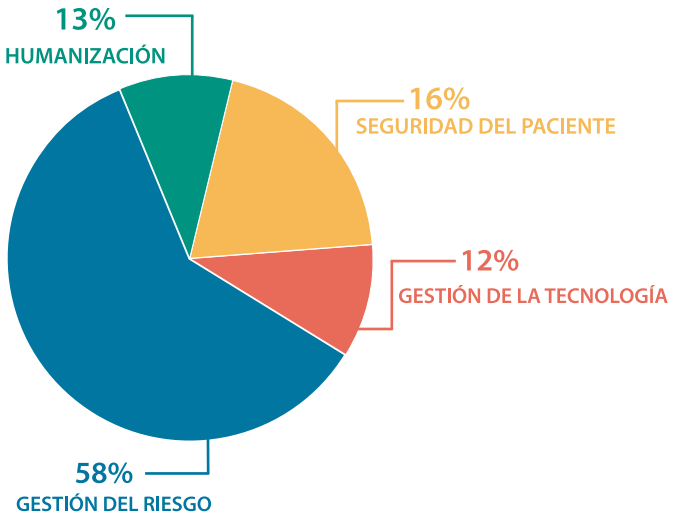
# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

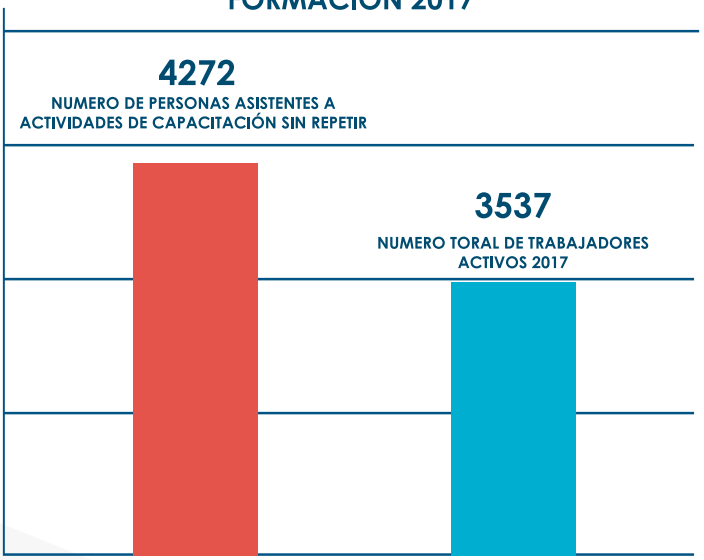
*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## % CAPACITACIONES EJECUTADAS POR EJE DE ACREDITACIÓN




## COBERTURA PLAN ANUAL DE FORMACIÓN 2017




BALANCE SOCIAL 2017

# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## COLABORADORES PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES

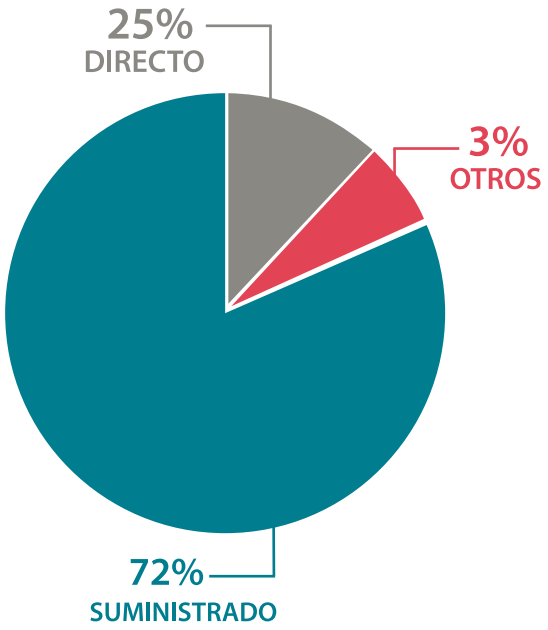
- **3537**

NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES ACTIVOS 2017

- **10926**

NUMERO PERSONAS ASISTENTES A ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

## NUMERO DE COLABORADORES CAPACITADOS SEGÚN TIPO DE VINCULACIÓN




BALANCE SOCIAL 2017

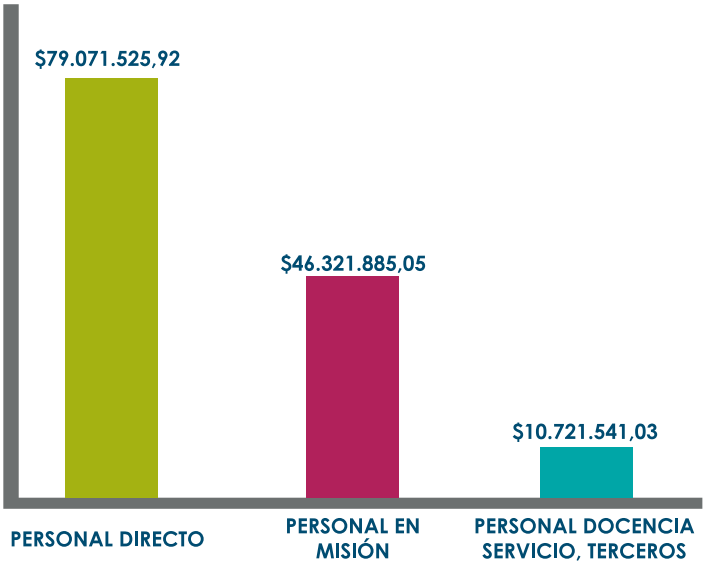
# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## INVERSIÓN PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2017 EN PESOS



| TIPO DE PERSONAL | CANTIDAD ($) | PORCENTAJE INVERTIDO |
|---|---|---|
| PERSONAL DIRECTO | $79.071.525,92 | 58% |
| PERSONAL EN MISIÓN | $46.321.885,05 | 34% |
| PERSONAL DOCENCIA SERVICIO, TERCEROS | $10.721.541,03 | 8% |
| **TOTAL INVERSIÓN DE LA FORMACIÓN** | **$136.114.952,00** | |

BALANCE SOCIAL 2017

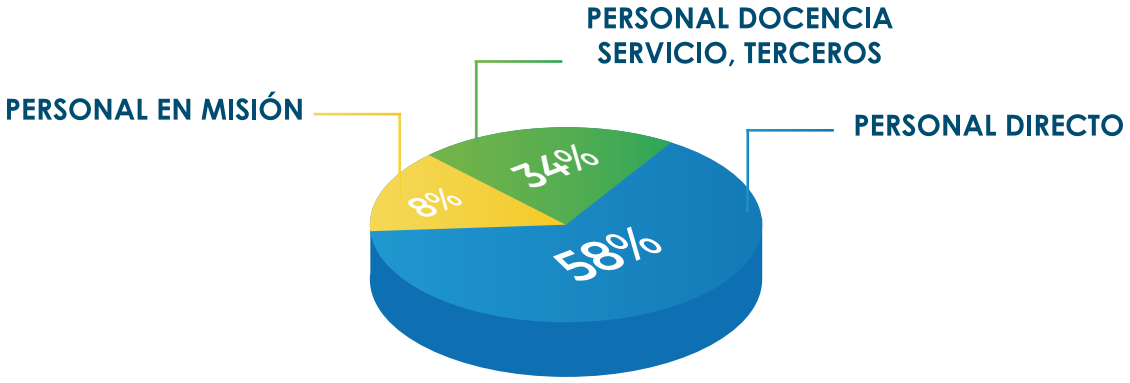
# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## PORCENTAJE DE LA INVERSIÓN EN FORMACIÓN SEGÚN TIPO DE VINCULACIÓN




## TENDENCIA EN INVERSIÓN DE FORMACIÓN

| 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| $77.077.964 | $101.414.172,00 | $136.114.952,00 |

**TOTAL PRESUPUESTO 2017**
**$121.697,006**

**INVERSIÓN POR PERSONA**
**$31.862,114**

BALANCE SOCIAL 2017

# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## GENERACIÓN DE EMPLEO

**TOTAL CARGOS NUEVOS**
**132**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ASISTENCIA TÉCNICA - BIOINGENIERIA 8 | AUDITORIA INTERNA 2 | CENTRO ATENCIÓN CALLE 30 SALUD SURA 2 | CONSTRUCCIONES Y REPARACIONES 1 | DEPARTAMENTO DE EPIDEMIOLOGIA 1 |
| ASISTENCIA TÉCNICA - BIOINGENIERIA 8 | AUDITORIA INTERNA 2 | CENTRO ATENCIÓN CALLE 30 SALUD SURA 2 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO CORPORATIVO 1 | DIRECCIÓN MÉDICA 1 |
| HOSPITALIZACIÓN 5 PISO LADO E 19 | HOSPITALIZACIÓN SEXTO PISO 16 | HOTELERIA - ASEO 6 | IMAGENOLOGÍA 6 | LAVANDERÍA 1 |
| HEMODINAMIA 1 | IMAGENOLOGÍA 6 | LAVANDERÍA 1 | MAGISTERIO BOLIVAR CONT. 2012 3 | DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD 7 |
| MAGISTERIO ATLÁNTICO CONT. 2012 2 | MAGISTERIO MÁGDALENA CONT. 2012 2 | MERCADEO Y COMUNICACIONES 7 | NUEVA EPS CRA 54 2 | ONCOLOGIA 1 |
| PROGRAMA ATENCIÓN DOMICILIARIA 13 | SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 7 | SERVICIO FARMACEUTICO 4 | SISTEMAS DE INFORMACIÓN 1 | TERAPIA FISICA Y REAHIBILITACIÓN CARDIACA 2 |
| UCI CARDIOVASCULAR CORONARIO 7 | UCI QUIRURGICA 2 | UNIDAD INTEGRAL DE FACTURACIÓN 6 | UNIDAD QUIRURGICA 2 | |

BALANCE SOCIAL
2017

# Indicadores sociales propuestos

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## DEMOGRAFÍA

**FEMENINO**
**2484**

**TOTAL 3545**

**MASCULINO**
**1061**

### CANTIDAD DE PERSONAS POR EDADES

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 AÑOS 5 | 19 AÑOS 12 | 20 AÑOS 31 | 21 AÑOS 46 | 22 AÑOS 72 | 23 AÑOS 86 | 24 AÑOS 113 | 25 AÑOS 127 | 26 AÑOS 108 |
| 27 AÑOS 143 | 28 AÑOS 104 | 29 AÑOS 111 | 30 AÑOS 115 | 31 AÑOS 104 | 32 AÑOS 118 | 33 AÑOS 125 | 34 AÑOS 118 | 35 AÑOS 117 |
| 36 AÑOS 94 | 37 AÑOS 117 | 38 AÑOS 119 | 39 AÑOS 106 | 40 AÑOS 99 | 41 AÑOS 77 | 42 AÑOS 72 | 43 AÑOS 59 | 44 AÑOS 51 |
| 45 AÑOS 56 | 46 AÑOS 50 | 47 AÑOS 54 | 48 AÑOS 52 | 49 AÑOS 50 | 50 AÑOS 50 | 51 AÑOS 47 | 52 AÑOS 41 | 53 AÑOS 58 |
| 54 AÑOS 45 | 55 AÑOS 51 | 56 AÑOS 31 | 57 AÑOS 47 | 58 AÑOS 42 | 59 AÑOS 34 | 60 AÑOS 26 | 61 AÑOS 17 | 62 AÑOS 18 |
| 63 AÑOS 21 | 64 AÑOS 10 | 65 AÑOS 12 | 66 AÑOS 7 | 67 AÑOS 20 | 68 AÑOS 5 | 69 AÑOS 5 | 70 AÑOS 1 | 71 AÑOS 6 |
| | 72 AÑOS 1 | 73 AÑOS 3 | 74 AÑOS 2 | 75 AÑOS 1 | 76 AÑOS 1 | 77 AÑOS 3 | | |

## BENEFICIOS

BECAS
**41**
TRABAJADORES BENEFICIARIOS
**0,08%**
VALOR
**$46.511.296**

PRESTAMO PARA ESTUDIOS
**216**
TRABAJADORES BENEFICIADOS
**201**
VALOR
**$454.091.346**

PRESTAMO DE LIBRE INVERSIÓN
**261**
TRABAJADORES BENEFICIADOS
**229**
VALOR
**$2.608.368.541**

# BALANCE SOCIAL 2017

# Proveedores

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

**Aspectos cualitativos:**
Naturaleza y perfil de los proveedores

**Otros indicadores sugeridos:**
programas de monitoreo y verificación del cumplimiento de los criterios socio ambientales acordados con los proveedores; programas de desarrollo entre proveedores locales comunitarios; participación en programas y políticas para el cumplimiento de valores de responsabilidad social en toda la cadena productiva; programas de integración de trabajadores tercerizados entre los funcionarios, incluyendo los mismos beneficios básicos ofrecidos en programas de entrenamiento y desarrollo profesional; porcentaje de trabajadores tercerizados en relación al total de la fuerza de trabajo.

## PROVEEDORES

TOTAL PROVEEDORES OCGN
**177**

TOTAL PROVEEDORES MEDI / DIS MED
**147**

TOTAL MISIONALES (MISCELANEOS)
**30**

## PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN

ISO
**55**

OTRA NORMA (CCA)
**73**

CERTIFICADO DE BUENAS PRACTICAS
**67**

## PROVEEDORES CON ALIANZAS

CONVENIOS COMERIALES
**23**

COMODATOS
**25**

CONSIGNACIONES DE PRODUCTO
**29**

# Competencia

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

• Participamos activamente del Cluster de la Salud de la Costa Caribe, Caribbean Health Group, del cual también somos fundadores y actores principales y que a través de una acción conjunta del sector público y sector privado, se realiza una labor internacional con el fin de difundir las bondades médico- asistenciales de la Costa Caribe Colombiana.

• Trabajamos de la mano en el desarrollo de proyectos innovadores con entidades gubernamentales como ICONTEC, Cámara de Comercio, Procolombia, Probarranquilla, entre otros.

• Interactuamos con otras entidades de Salud en comités interinstitucionales promovidos por las EPS, donde compartimos buenas prácticas en pro del mejoramiento de la calidad en el sistema de Salud.

• Realizamos visitas a Entidades de Salud acreditadas, haciendo referenciación como Imbamaco en Cali.

• Manejamos excelentes relaciones con los gerentes y directores de las diferentes instituciones de Salud de la Costa.

# Consumidores / Clientes

Un Compromiso con la Vida

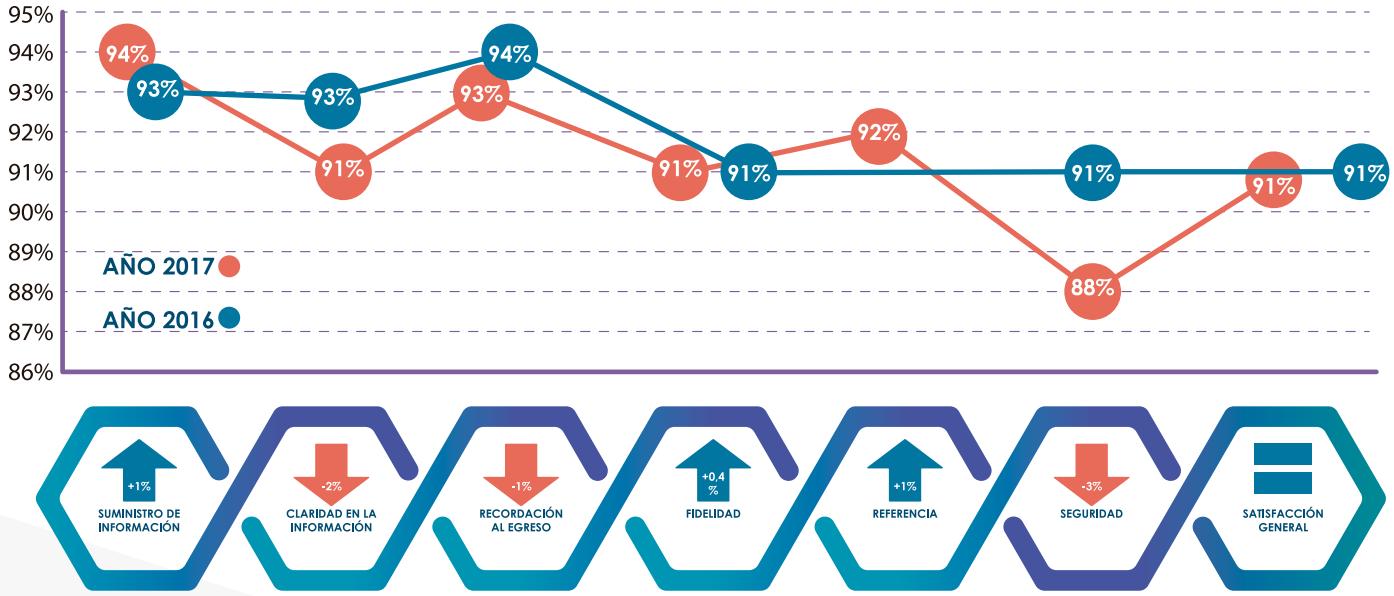
CALIDEZ E INNOVACIÓN

Identificar las necesidades de los clientes actuales o potenciales a través de los diferentes medios establecidos. Por lo tanto, La Clínica General del Norte tiene la necesidad de establecer los criterios y metodología para realizar las contrataciones en la institución.

**Aspectos cualitativos:**
Investigación de satisfacción de los consumidores / clientes
Servicio de atención a consumidores / clientes

**Indicadores cuantitativos:**
Servicio de atención al cliente

## RESULTADO ENCUESTA POSTVENTA



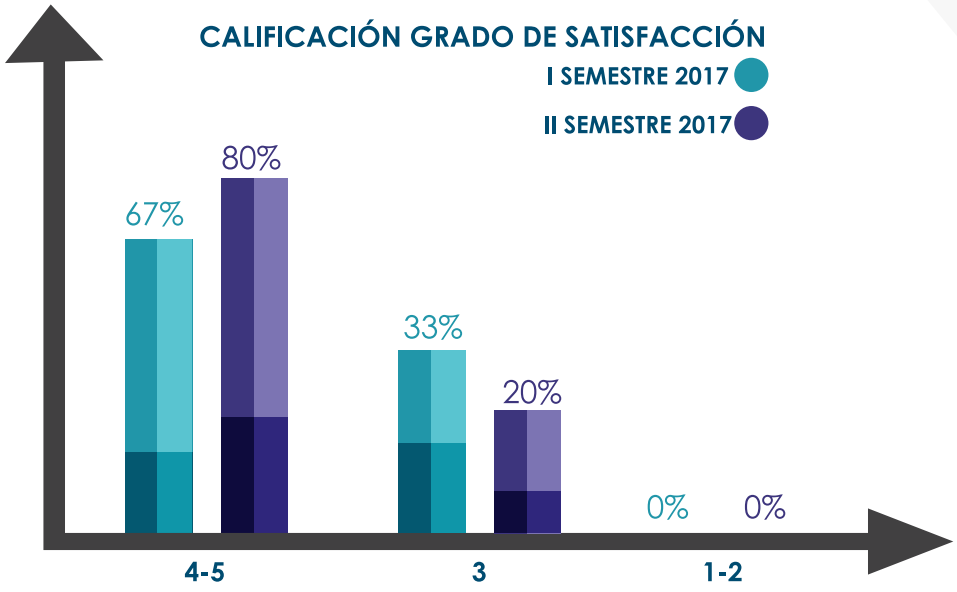

BALANCE SOCIAL
2017

# Consumidores / Clientes

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN



**CLIENTE CONTRATANTE SATISFACCIÓN**

**84%**

**ENCUESTA POST VENTA: SATISFACCIÓN GENERAL DE NUESTRO USUARIO**

**91%**

BALANCE SOCIAL 2017

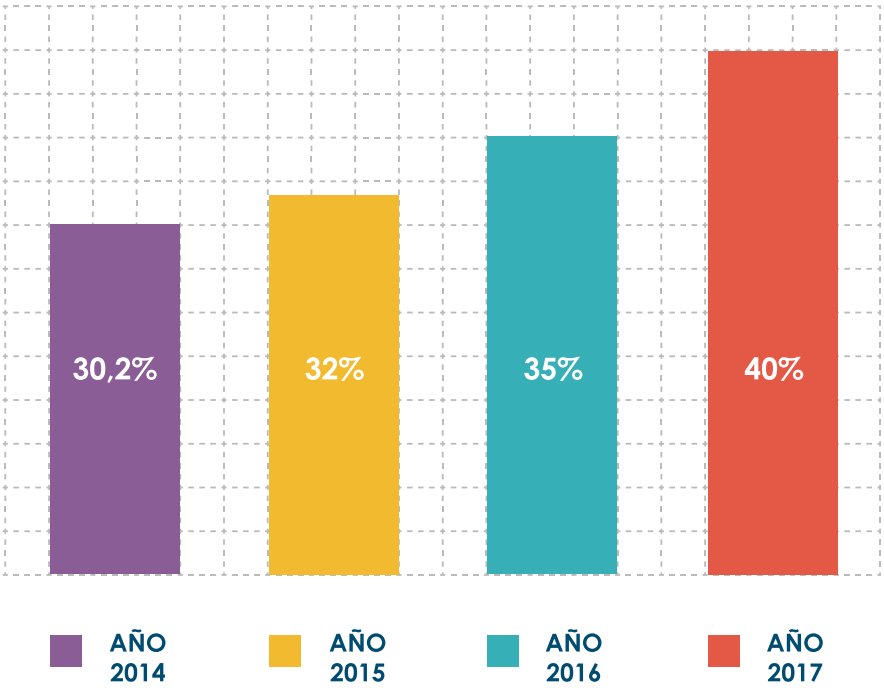
# Consumidores / Clientes

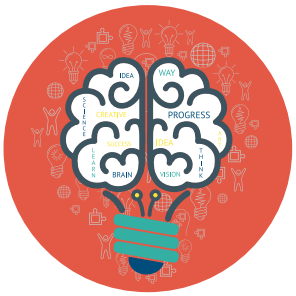
ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## COMPARATIVO RECORDACIÓN DE MARCA



**TOP OF MIND**

**40%**

# BALANCE SOCIAL 2017

# Comunidad

La Organización Clínica General del Norte busca a con la asociación de usuarios, vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y garantizar por el cumplimiento de los deberes del usuario. El voluntariado permite aportar un gran valor a la sociedad y a cada uno de los trabajadores que se involucran en esta actividad. Por eso es importante que cada una de las personas pertenecientes a este movimiento, se comprometan a aportar un gran valor en las actividades planificadas.
La institución apoya el trabajo de voluntarios internos y externos para responder a los intereses que se desarrollan tanto para pacientes, como sus familias.

**Indicadores cuantitativos:**
***Inversiones sociales:***

- Feria de salud.
- Brigadas de Salud
- Hábitos saludables estrategia 4x4

BALANCE SOCIAL
2017

# Comunidad

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Brigada de Salud "Fundación NU3" Barrio Villa Nueva, Jornada de Vacunación de influencia, Fiebre Amarilla. 3 de Agosto de 2017.

# BALANCE SOCIAL 2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Brigada de Salud Fundación San Carlos Borromeo Pediátrica y Revisión de salud Oral en los Niños.

# BALANCE SOCIAL 2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Hábitos saludables estrategia 4x4

# BALANCE SOCIAL 2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Hábitos saludables estrategia 4x4

# BALANCE SOCIAL 2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Actividades Lúdicas del Programa de Humanización

BALANCE SOCIAL
2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Programa de Educación al Paciente
## "Educar te cae bien" / "Educancer"

BALANCE SOCIAL
2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Programa de Seguridad del Paciente

BALANCE SOCIAL
2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Actividades Fundación Rehabilitar / Programa de rehabilitación

BALANCE SOCIAL
2017

# Comunidad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## Programa de Piel sana

BALANCE SOCIAL
2017

# Gobierno y Sociedad

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

A lo largo del año 2017 La institución participo, en eventos dirigidos a la comunidad como lo fueron las brigadas de salud, foros de calidad y foros de buenas prácticas, a estos eventos fuimos invitados por las secretarias de salud donde compartimos experiencias exitosas en seguridad del paciente, humanización y servicio farmacéutico.

Adicionalmente con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones de ley, desde nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, reglamento interno de trabajo y políticas SARLAFT venimos trabajando en acciones preventivas y acciones de intervención en contra de prácticas de corrupción y demás temas relacionados.

# Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

La organización Clínica General del Norte acoge las iniciativas de mejoramiento fundamentadas en el compromiso de impactar positivamente al medio ambiente a través de la implementación de buenas prácticas en aspectos como: consumo de agua potable, consumo de energía, generación de residuos, consumo de insumos, entre otros.

Uno de los compromisos se enfoca en reducir el impacto negativo generado por la actividad económica, a través de la promoción e implementación de hábitos ambientales dentro de la organización que trasciendan al paciente y su familia, contratistas y comunidad en general.

**Aspectos cualitativos:**

- Política ambiental
- Iniciativas relacionadas al gerenciamiento ambiental
- Principales impactos ambientales

**Indicadores cuantitativos:**

- Uso de recursos

# Indicadores de desempeño ambiental

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## PPROGRAMAS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL EN EL AÑO 2017

### PROGRAMA DE CONTROL DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y RUIDO

Aire Limpio

Programa de emisiones atmosféricas y ruido

El objetivo del programa de emisiones atmosféricas y ruido es implementar estrategias para controlar emisiones atmosféricas y ruido dentro de la Organización velando por el bienestar humano y medioambiental de las áreas vecinas.
Los ejes estratégicos del programa son:

CONDICIONES DEL AMBIENTE FÍSICO: Con el fin de brindar las condiciones que permitan el control de emisiones atmosféricas y ruido hacia el medio ambiente se tiene en cuenta: Infraestructura adecuada para el control de las emisiones, seguimiento a mantenimientos preventivos, revisiones pre operacionales, rondas e inspecciones. Seguimiento a proveedores (Gestión de residuos externa).

GESTIÓN DE SUMINISTROS: Adquisición de elementos amigables con el medio ambiente. FORMACIÓN DEL COLABORADOR Campañas de sensibilización. Inducción y Reinducción.

### PROGRAMA PARA EL MANEJO SEGURO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

MANEJO SEGURO
PRODUCTOS QUÍMICOS

El Objetivo del programa para el manejo seguro de productos químicos es promover el buen manejo y almacenamiento de los productos químicos utilizados en las distintas actividades en la Organización Clínica General del Norte S.A., con el fin de evitar derrames accidentales y riesgos para la salud del personal e impactos negativos en el ambiente.

EJES ESTRATÉGICOS DEL PROGRAMA:

GESTIÓN DE SUMINISTROS: Adquisición de productos químicos menos nocivos para la salud y el medio ambiente. Sustitución de productos químicos por productos menos nocivos en la institución. Hojas de seguridad Seguimiento a condiciones de transporte Actividades de Post consumo con proveedores.

FORMACIÓN YPROTECCIÓN DEL COLABORADOR: Capacitación en el manejo seguro de productos químicos, divulgación de fichas de seguridad (Actuación ante emergencias ambientales) Elementos de protección personal.

CONDICIONES DEL AMBIENTE FÍSICO (ETIQUETADO, ALMACENAMIENTO, DISPOSICIÓN FINAL RESIDUOS): Con el fin de asegurar el manejo seguro de productos químicos, se cuenta con las siguientes acciones Etiquetado y rotulado Condiciones de almacenamiento Seguimiento a buenas prácticas en el manejo de productos químicos, Gestion para la adquisición de Kits de derrame para las áreas que lo requieran, Controles de acceso, Disposición final de residuos químicos peligrosos en celdas de seguridad (gestor de residuos).

# Indicadores de desempeño ambiental

Un Compromiso con la Vida

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## PPROGRAMAS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL EN EL AÑO 2017

### PROGRAMA DE LAS 3 R (REDUCE, REUTILIZA, RECICLA)

El objetivo del programa es reducir la generación de residuos durante la operación, con el fin de disminuir el impacto ambiental mediante su reducción, reuso y reciclaje.

EJES ESTRATEGICOS DEL PROGRAMA: Con el fin de brindar las condiciones que permitan la adecuada gestión de residuos hospitalarios en la organización se definen los siguientes ejes estratégicos:

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA: Infraestructura adecuada para el control y la disposición de residuos hospitalarios dando cumplimiento a la normatividad vigente, adquisición de elementos de protección personal para el personal que maneja residuos sólidos hospitalarios, aquisiom de c canecas, bolsas e y demás insumos requeridos, adquisición de carros para el transporte de residuos, e insumos amigables con el medio ambiente.

COLABORADOR: Actividades de inducción reinducción, formación y sensibilización, medición de la adherencia.

SEGUIMIENTO A LA GESTIONDE RESIDUOS: Seguimiento a la gestión interna (que incluye clasificación o segregación, transporte interno de los sitios de depósito intermedio al depósito final y entrega a terceros para disposición final.

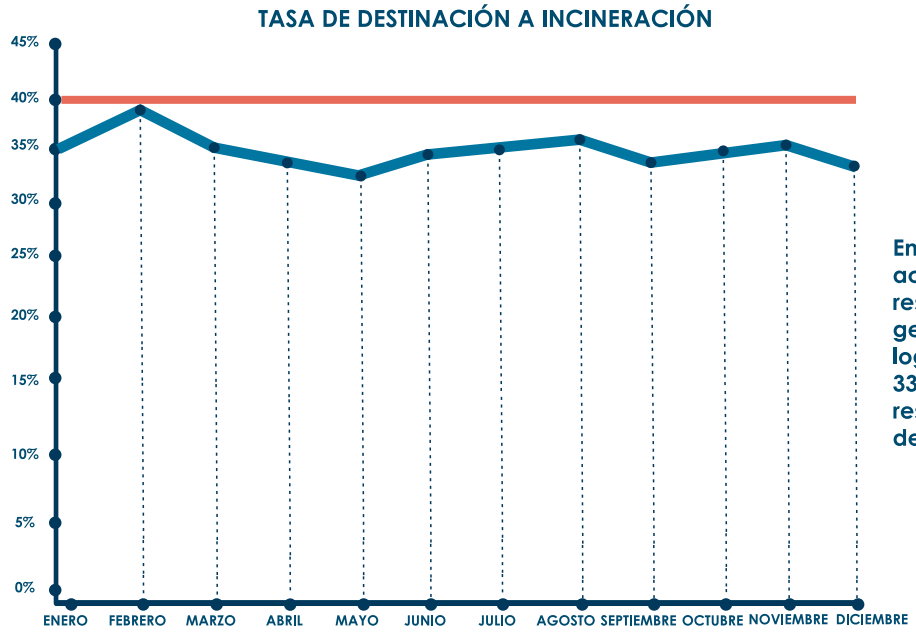
Seguimiento a la gestión externa, que se realiza a los terceros que realizan la disposición final y velando por la gestión integral de los mismos.

# Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

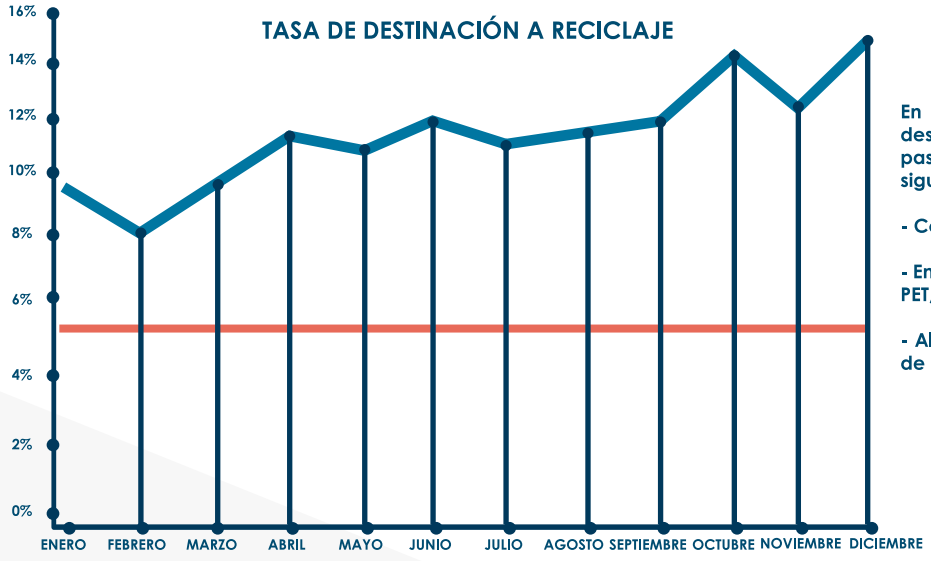
CALIDEZ E INNOVACIÓN




**META**

**<40%**

**En el año 2017 se ejecutaron al 100% las actividades el plan de gestión integral de residuos sólidos en todo lo relacionado con la gestión de residuos peligrosos y similares. Se logró que la tasa de incineración 2017 fuera de 33% logrando así una disminución de 1% con respecto al año 2016. Manteniéndose por debajo de la meta establecida (40%)**




**META**

**>5%**

**En el año 2017 se logró un aumento en la tasa de destinación de reciclaje con respecto al año 2016, pasando de 11% a 12%. Esto debido al desarrollo de las siguientes actividades:**

**- Convenio de venta de aceites vegetales usados.**

**- Entrega de residuos de cartón, plástico, vidrio, soplado, PET, archivo, chatarra.**

**- Alianza estratégicas con la ANDI para el posconsumo de computadores.**

BALANCE SOCIAL 2017

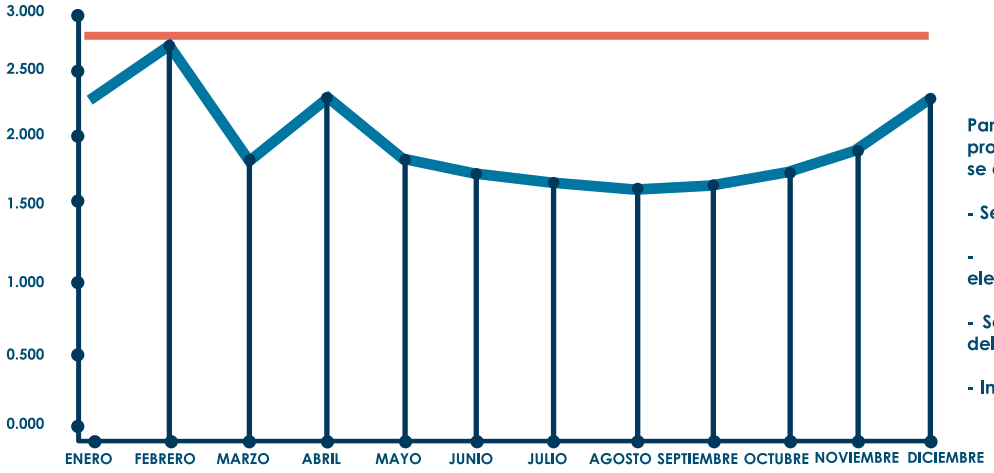
# Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## CONSUMO DE AGUA



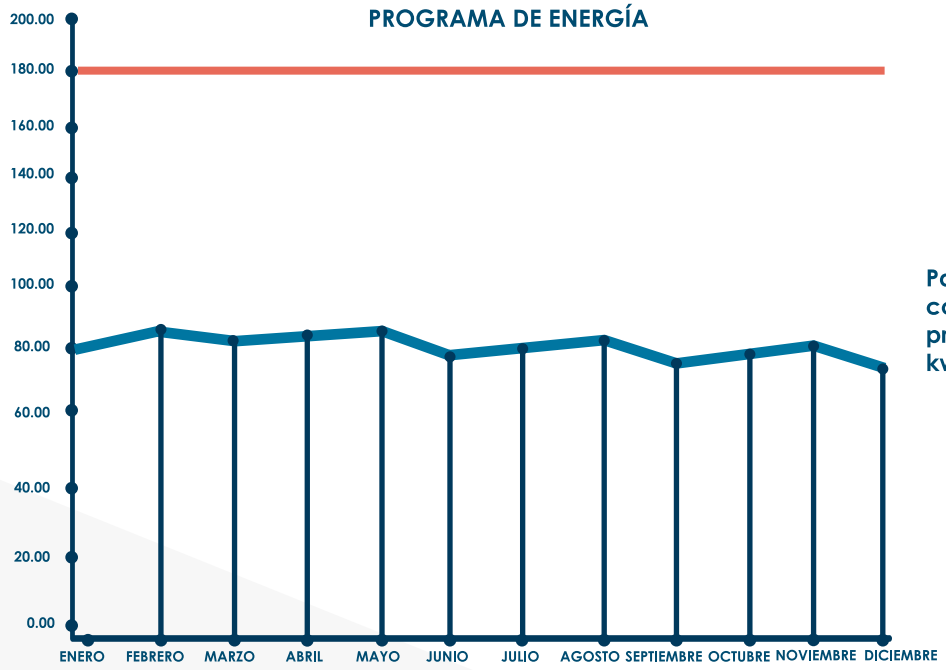

**META**

**<2.69 M3**

Para el cumplimiento de la meta se ejecutó el programa de ahorro y uso eficiente del agua, en este se desarrollaron las siguientes actividades:

- Seguimiento al consumo de agua.
- Establecimiento en criterios de compras de elementos hídricos desde la política de compras.
- Sensibilización al personal mediante la divulgación del sistema de gestión ambiental (700 aprox.).
- Inspecciones a puntos hídricos.

## PROGRAMA DE ENERGÍA




**META**

**<180 KWH**

Para el año 2017 se tuvo un promedio de consumo de 617768 Kwh/mes con un promedio de consumo per cápita de72.10 kwh/ persona atendida/mes.

BALANCE SOCIAL 2017

# Indicadores de desempeño ambiental

ORGANIZACIÓN Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN

## PPROGRAMAS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL EN EL AÑO 2017

BALANCE SOCIAL
2017

ORGANIZACION

Clínica General del Norte

*Un Compromiso con la Vida*

CALIDEZ E INNOVACIÓN